

=exact

Mkb Barometer onderzoek 2021 Kwantitatieve onderzoeksresultaten

Inhoud

- Introductie en Methodologie
- Uitkomsten
 - Zakelijke MKB-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 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 in het mkb, 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 alle onderzoeksresultaten. Kijk [hier](#) voor meer informatie over de mkb barometer – zoals sectorspecifieke rapporten, en informatie per land.

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

	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 MKB'ers/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 (verzesvoudiging) van het aantal facturen dat naar verwachting onbetaald zal blijven
- MKB'ers/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
 - Met name in België ontbreekt het 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 sterke 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 40% van de MKB'ers en KMO's.
 - Daar staat tegenover dat 19% groei wist te realiseren.
 - In 2020 wist niet meer dan 27% van de bedrijven winst te realiseren. Het aantal bedrijven met verlies bleef beperkt tot 28%
- Het vinden van nieuwe klanten staat minder prominent bovenaan bij de belangrijkste zakelijke uitdagingen*.
 - Kostenbeheersing neemt duidelijk in belang toe.
 - Maar bedrijven kijken ook op positieve wijze vooruit. Het verbeteren van producten/diensten scoort hoog als belangrijke uitdaging, alsook werving van nieuw personeel.
- Corona versnelt digitalisering ook in het MKB.
 - 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 2,8 nieuwe klanten nodig om een vertrekkende klant te vervangen
 - MKB'ers vangen het verlies van een klant veel eenvoudiger op dan KMO's. Het opbouwen van een nieuwe relatie duurt langer in België. Dat geldt extra sterk voor Wallonië (5,4 versus 3,2 in Vlaanderen). Het sturen op behoud van klanten wordt zo extra belangrijk.
- Bedrijven willen groei realiseren door extra medewerkers in te huren en online verkoop.
 - KMO's willen vooral groeien met behulp van extra medewerkers, MKB'ers door in te zetten op online en tijdelijk personeel.
 - 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, leggen ze de nadruk op het leveren van meer waarde of door meer diensten in plaats van producten te leveren
- Toch zijn de meeste MKB'ers en 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 aanpassen van processen vormt de grootste uitdaging om digitalisering tot een succes te maken
 - En vooral voor KMO's geldt dat een duidelijke visie en strategie vaak ontbreekt

Bevindingen - Zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen (4)

Datagestuurd werken

- Data spelen bij KMO's en MKB'ers een grote rol.
 - Hoewel er weinig bedrijven zijn waar data altijd leidend zijn (3%), is bij de helft data soms leidend, soms ondersteunend. Maar een op de 5 bedrijven geeft data een beperkte rol.
- Meer dan 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. Handelsbedrijven zien juist de meeste waarde erin.

Bevindingen - Zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen (5)

Bedrijfssoftware en de cloud

- De tijd dat KMO's/MKB'ers voornamelijk nieuwe bedrijfssoftware aanschaffen als de oude te oud werd zijn 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"***
- Het gebruik van cloudoplossingen voor bedrijfssoftware is de laatste jaren sterk gestegen: het is ongeveer verdubbeld ten opzichte van laatste Barometer.
 - Boekhouding en orderverwerking zijn de meest gebruikte cloudoplossingen
 - Nederland loopt sterk voor op het gebied van cloudacceptatie. Maar we zien ook dat MKB'ers vaker bedrijfssoftware in algemene zin gebruiken dan de Belgische tegenhanger.
 - Vlaamse KMO's lopen achter op Nederlands cloudgebruik (gemiddeld 18% tegen 22% in Nederland). Waalse KMO's blijven daar weer sterk op achter (gemiddelde van slechts 8%)

Bevindingen - Zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen (6)

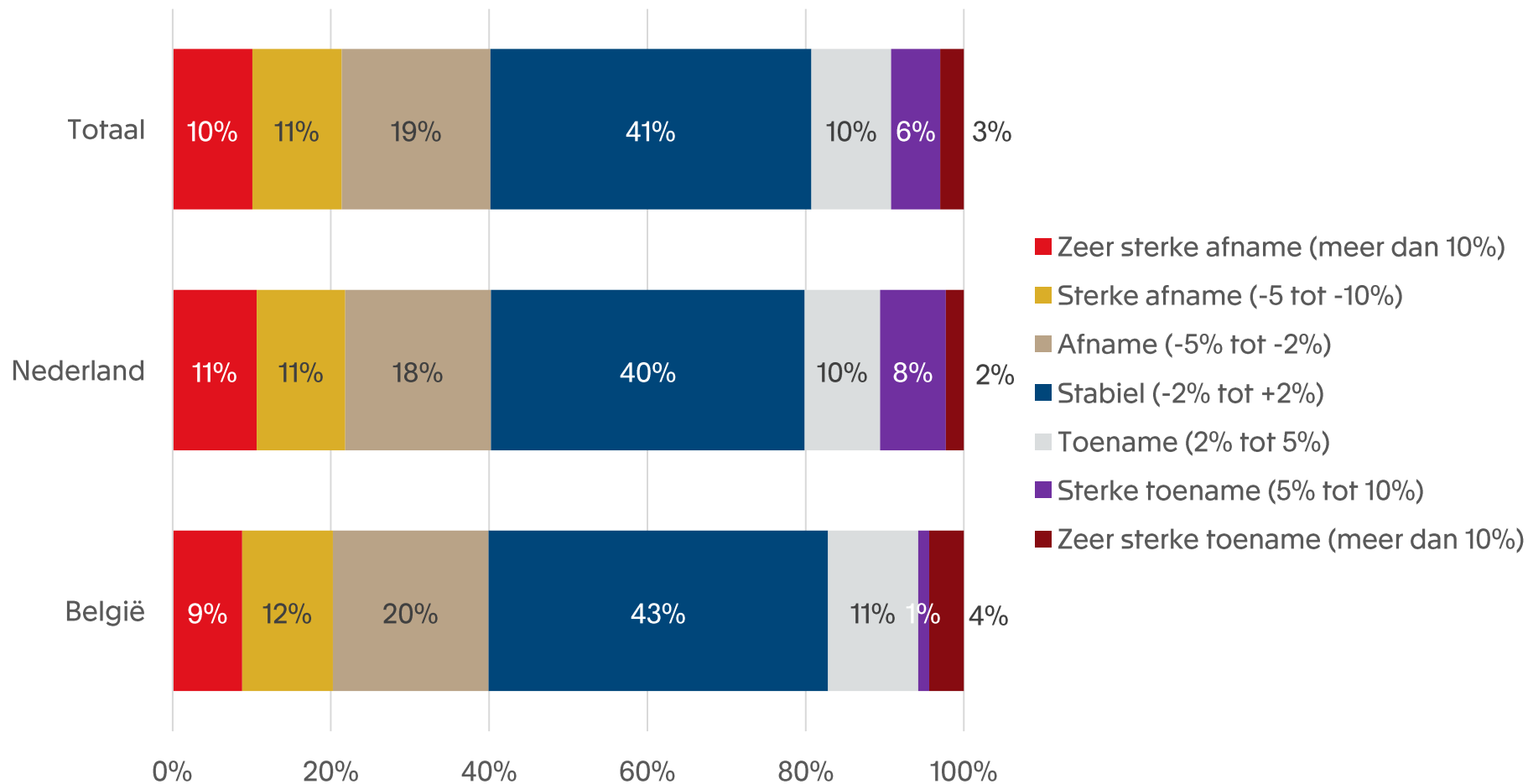
- MKB'ers en KMO's kiezen vooral voor cloudoplossingen vanwege een betere beveiliging, mobiele toegang en (van positie 7 naar 3) probleemloos doorwerken bij calamiteit.
 - Dat laatste heeft uiteraard alles te maken met Corona
 - MKB'ers en KMO's kiezen liever voor on-site oplossingen vanwege zorgen over veiligheid en privacy.
- Door het gebruik van cloud-oplossingen ervaren MKB'ers en KMO's dat ze betere toegang tot data hebben en dat ze de beschikking hebben gekregen over meer gebruiksvriendelijke software

HR software

- HR data wordt zeer verschillend beheerd.
 - MKB'ers beheren HR-data in veel gevallen zelf en/of met HR software
 - KMO's maken relatief vaak hiervoor gebruik van een externe accountant of administratiekantoor

Coronajaar 2020 leidt tot krimp bij 40% van de MKB'ers

Is uw omzet toe- of afgenomen in 2020?



Naar land

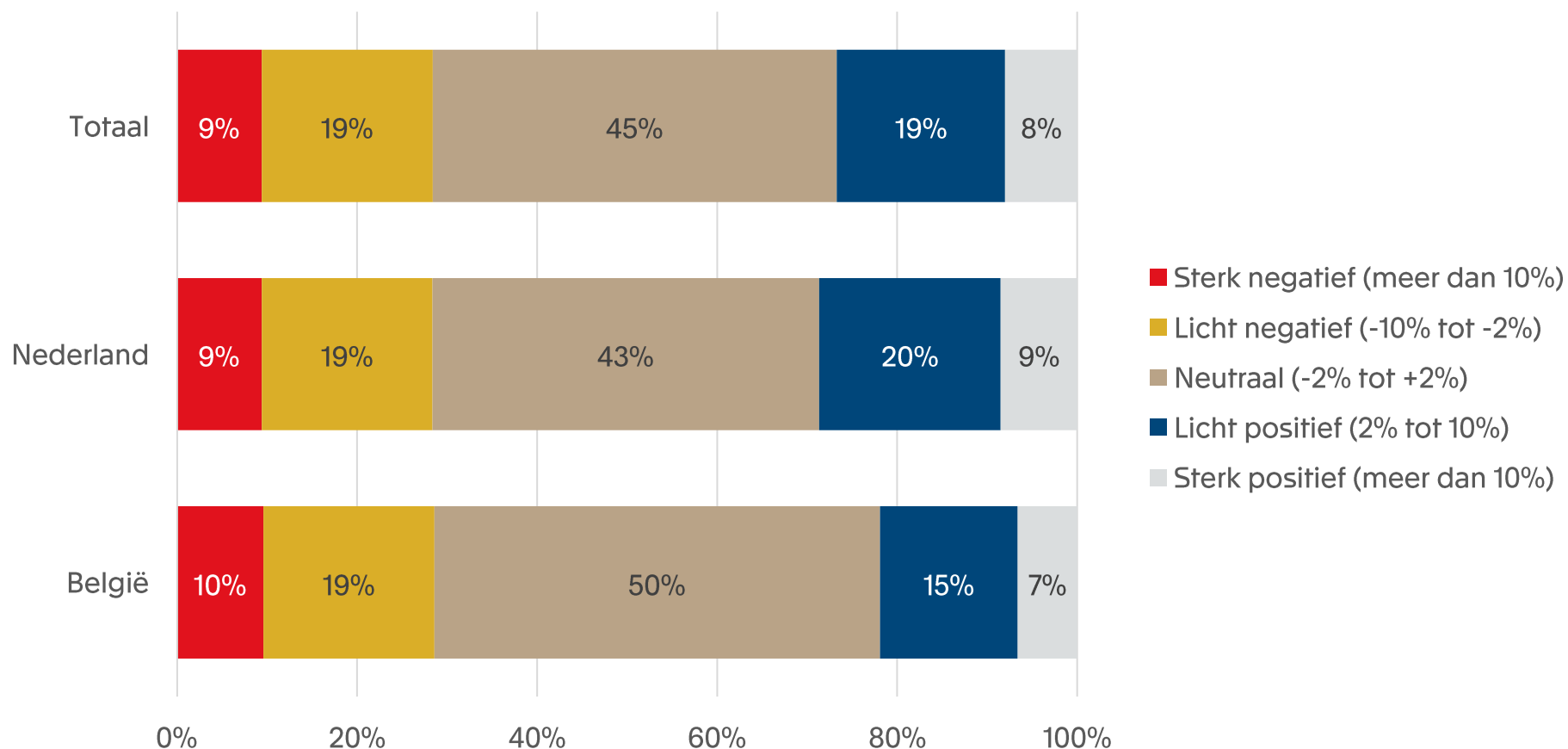
- *NL*: veel MKB'ers met krimp, maar ook bijna 20% met groei
- *B*: Wat minder groeiers dan ook Nederland, vooral door tegenslag bij Waalse MKB'ers

Naar sector

- *Accountancy*: vaker groei dan krimp
- *Productie*: vergelijkbaar met geheel
- *Handel*: vergelijkbaar met geheel
- *Zakelijke diensten*: vergelijkbaar met geheel
- *Bouw*: Net iets vaker groei dan krimp

Coronajaar 2020: niet meer dan 27% maakte winst

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



Naar land

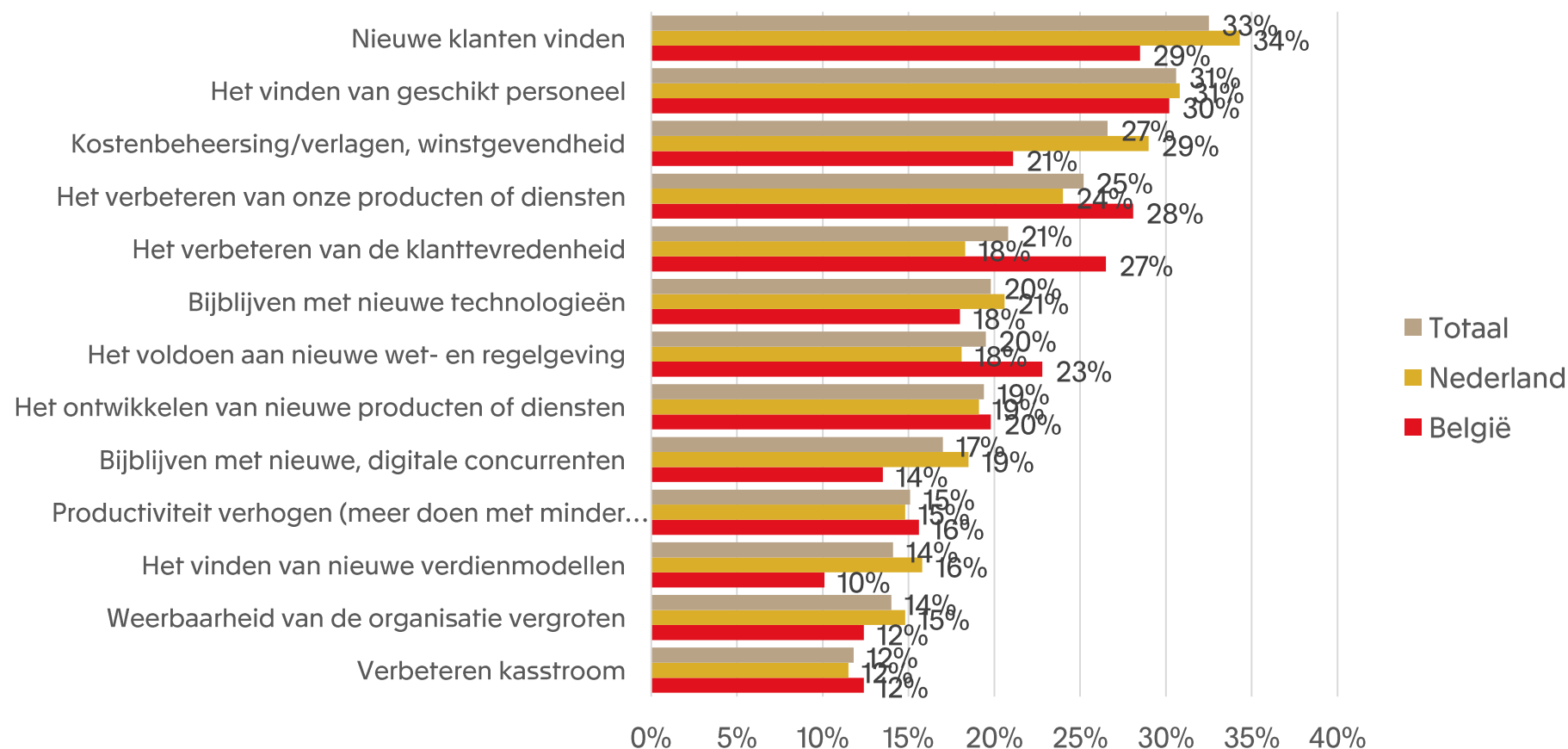
- *NL*: Relatief veel winstgevende MKB'ers
- *B*: Wat minder groeiers dan ook Nederland, vooral door tegenslag bij Waalse MKB'ers

Naar sector

- *Accountancy*: best presterend, 43% maakte winst
- *Productie*: relatief vaak winstgevend
- *Handel*: relatief vaak winstgevend
- *Zakelijke diensten*: Net zo vaak verlies als winst
- *Bouw*: relatief vaak winstgevend

Het vinden van nieuwe klanten staat minder prominent bovenaan de zakelijke uitdagingen: kostenbeheersing en het verbeteren van producten/diensten scoren hoog, maar ook werving.

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



Naar land

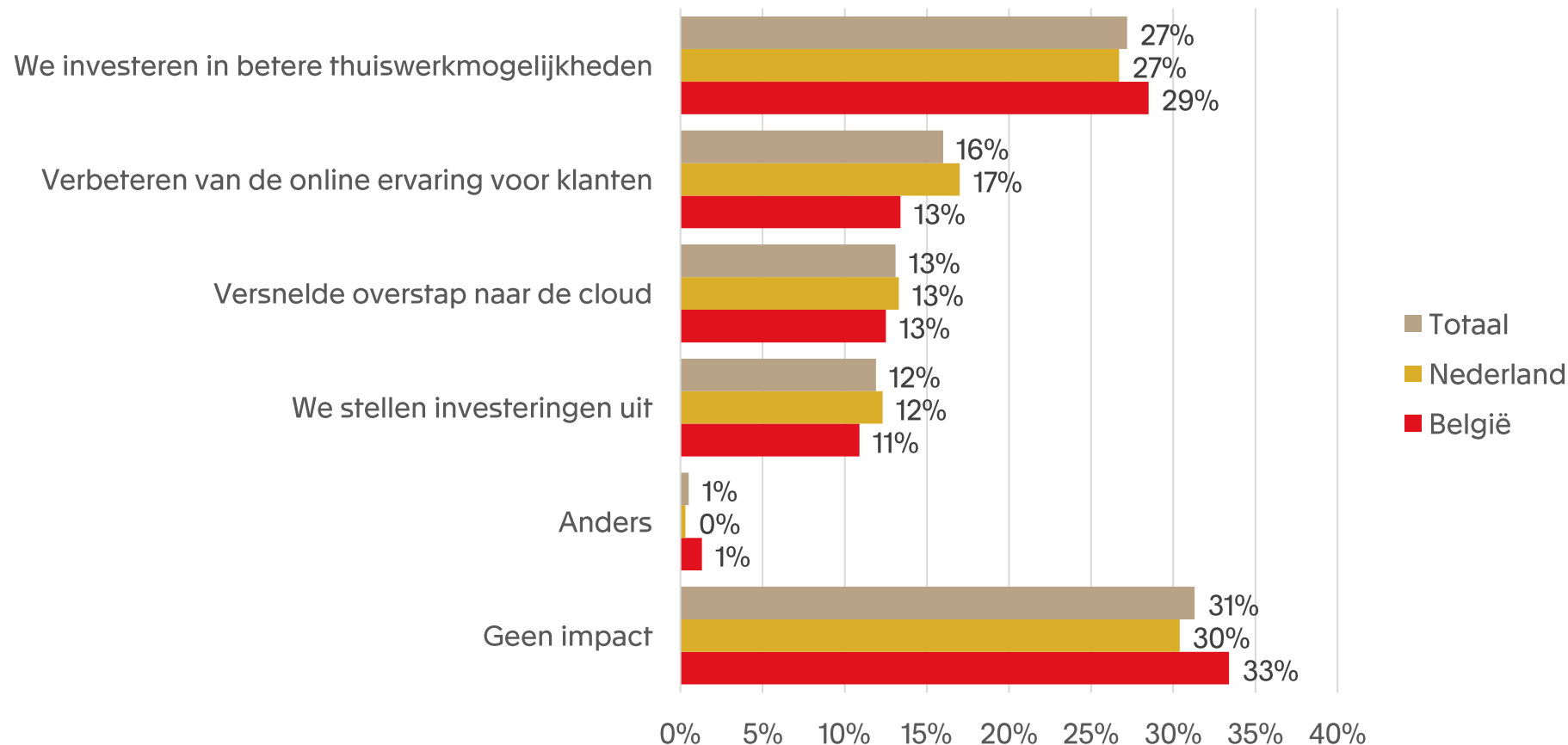
- *NL*: Nieuwe klanten, personeel, kostenbeheersing
- *B*: Personeel, nieuwe klanten, betere producten/diensten

Naar sector

- *Accountancy*: regelgeving, nieuwe klanten, producten verbeteren, technologisch bijblijven
- *Productie*: kostenbeheersing, nieuwe klanten, personeel
- *Handel*: nieuwe klanten, kostenbeheersing, nieuwe prod/diensten
- *Zakelijke diensten*: nieuwe klanten, personeel, betere producten/diensten
- *Bouw*: personeel, klanttevredenheid, betere prod/diensten

Corona versnelt digitalisering, ook in het MKB

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



Naar land

- *NL*: iets vaker investeren in online klantervaring
- *B*: iets minder vaak aangezet tot actie. Waalse bedrijven stellen investeringen juist vaker uit, Vlaamse bedrijven investeren het meest in thuiswerkfaciliteiten

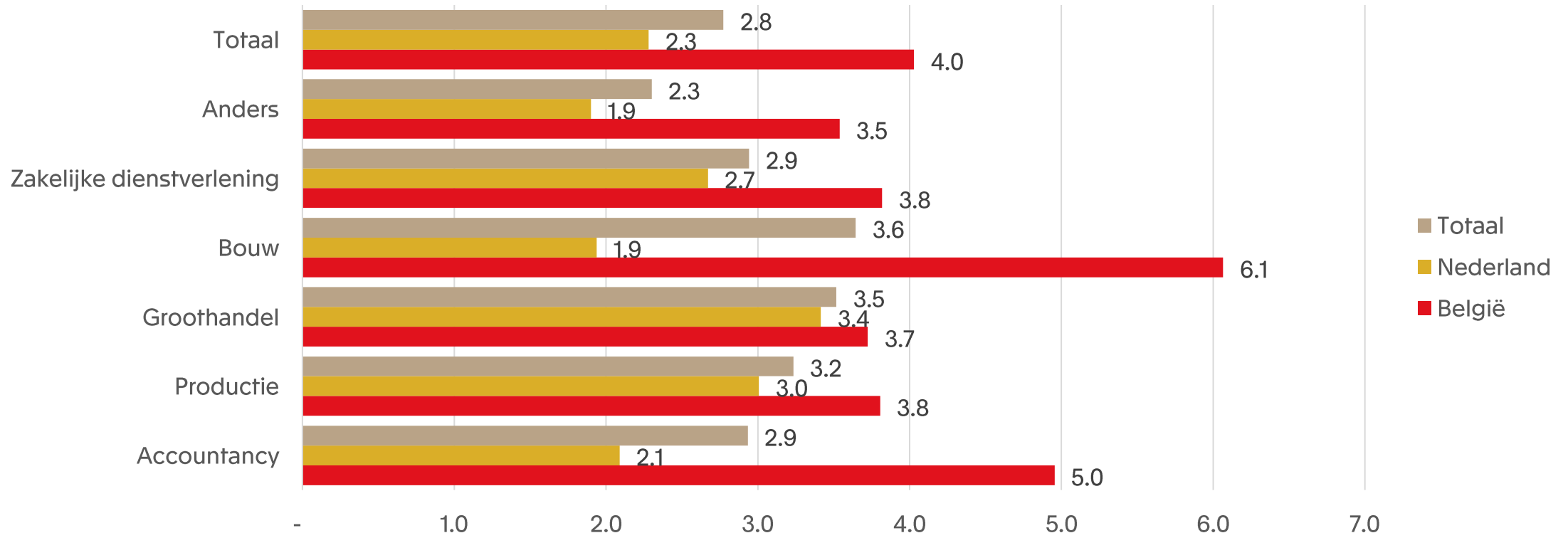
Naar sector

- *Accountancy*: online klantervaring
- *Productie*: versneld naar de cloud en thuiswerkfaciliteiten
- *Handel*: online klantervaring
- *Zakelijke diensten*: thuiswerken
- *Bouw*: beperkte impact

MKB'ers vangen het verlies van een klant veel eenvoudiger op dan KMO's

Het opbouwen van een nieuwe relatie duurt langer in België, waardoor klantretentie een zeer hoge prioriteit krijgt. Dat geldt extra sterk voor Wallonië (5,4 versus 3,2 in Vlaanderen).

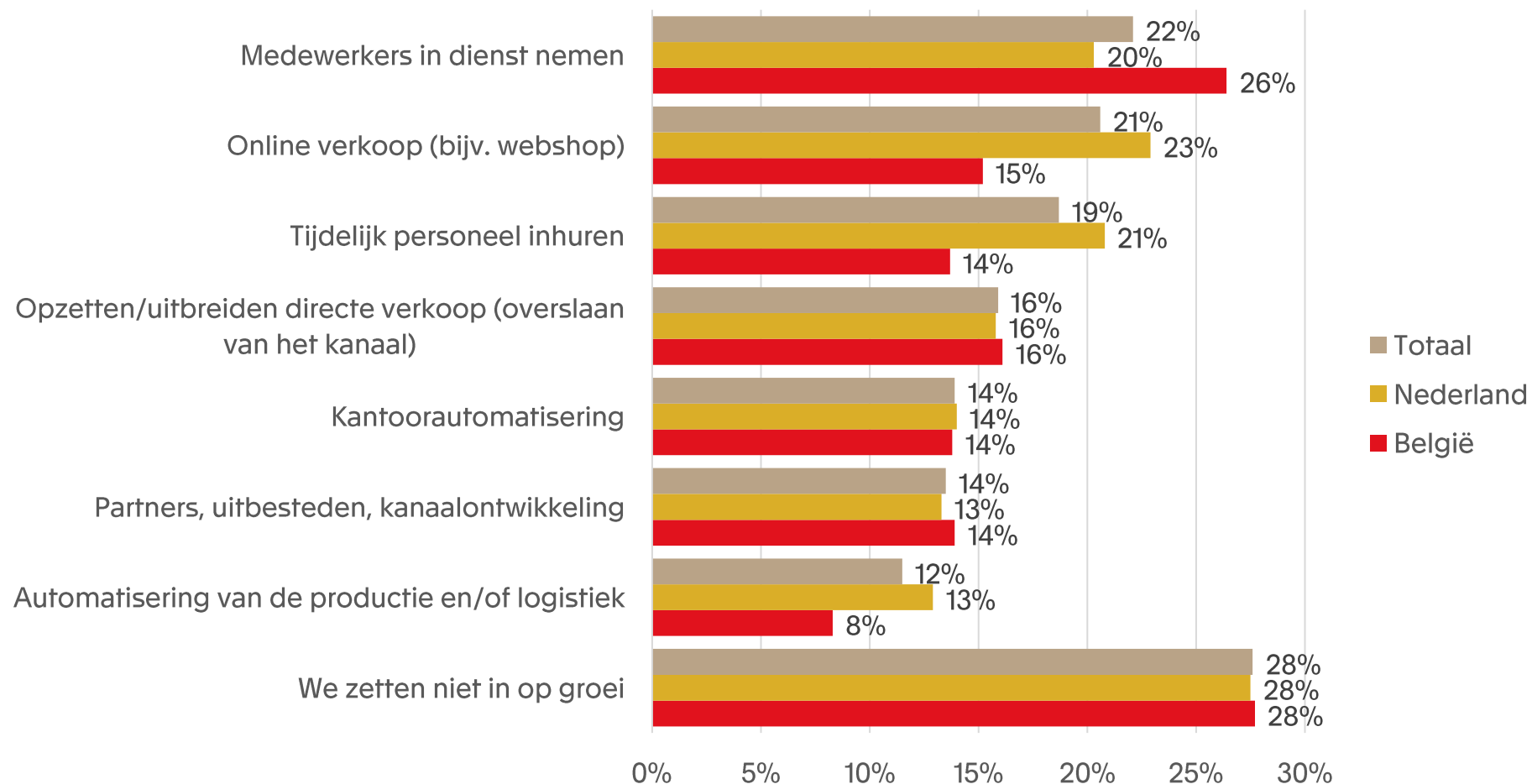
Hoeveel nieuwe klanten heeft uw bedrijf gemiddeld nodig om het verlies van één klant op te vangen?



KMO's willen groeien met behulp van extra medewerkers, MKB'ers door in te zetten op online en tijdelijk personeel

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 land

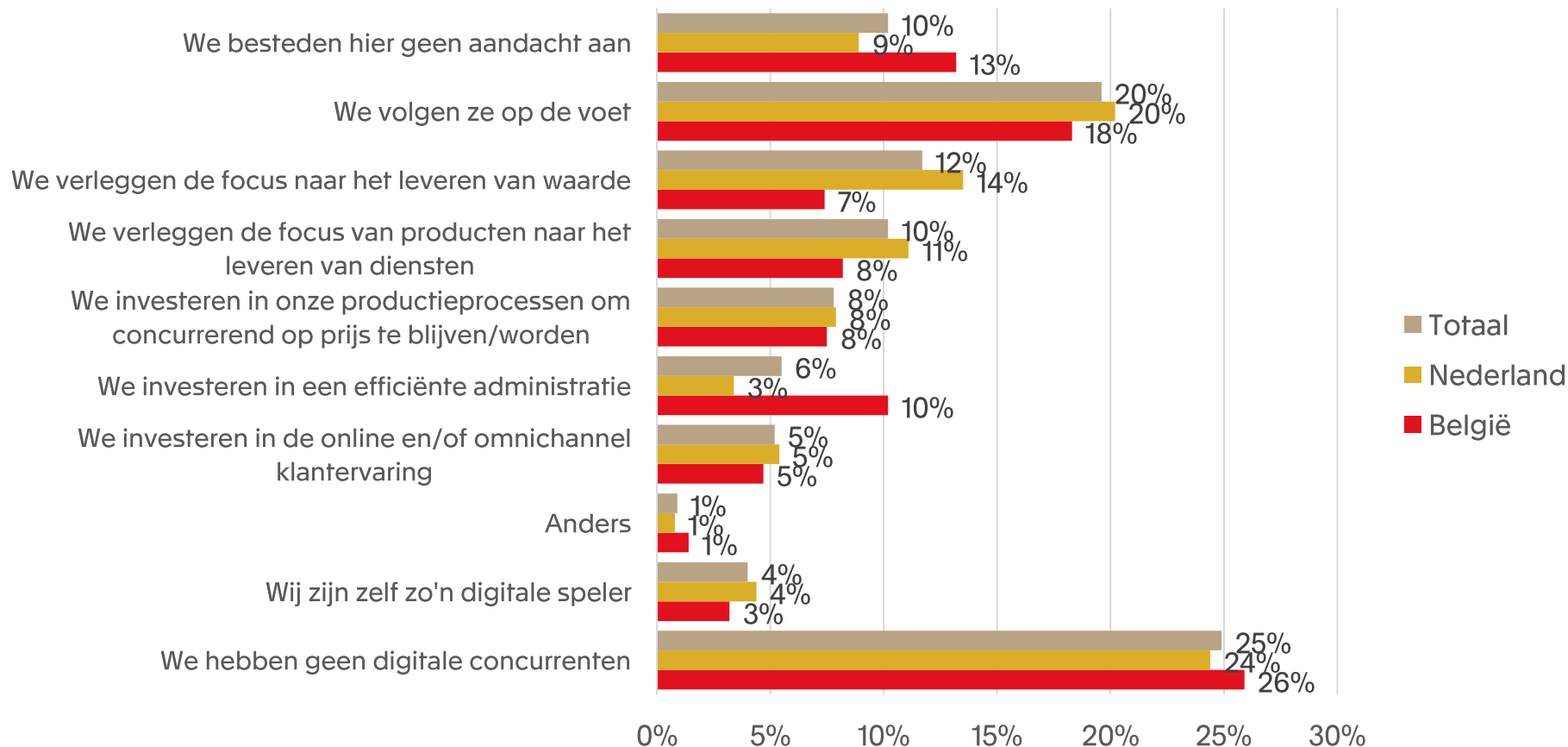
- *NL*: Online verkoop, tijdelijk en/of vast personeel
- *B*: Waalse bedrijven zoeken in brede zin meer middelen om te groeien, Vlaamse bedrijven zijn meer terughoudend en zoeken ook minder naar groei

Naar sector

- *Accountancy*: vaste medewerkers, kantoorautomatisering
- *Productie*: vaste medewerkers, directe verkoop en automatisering van de productie
- *Handel*: online verkoop (52%!), maar ook automatisering logistiek
- *Zakelijke diensten*: vaste medewerkers
- *Bouw*: vaste medewerkers, tijdelijk personeel en kantoorautomatisering

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

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



Naar land

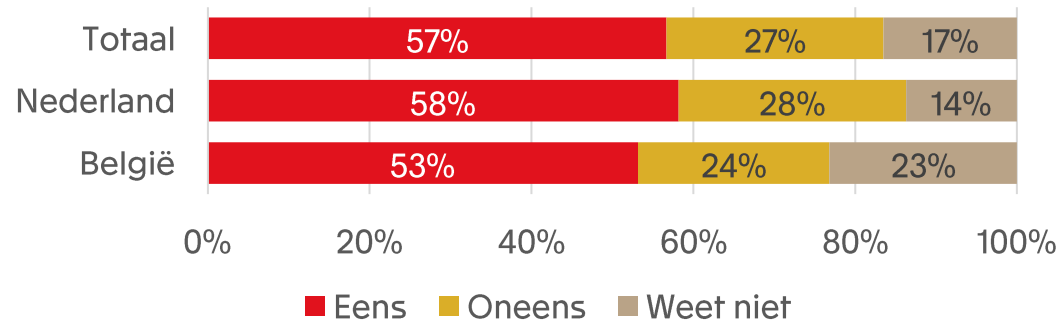
- **NL:** iets hogere actiebereidheid, meer focus op waarde en diensten
- **B:** Afwachtender, waarbij opvallend vaak een efficiëntere administratie een reactie is.

Naar sector

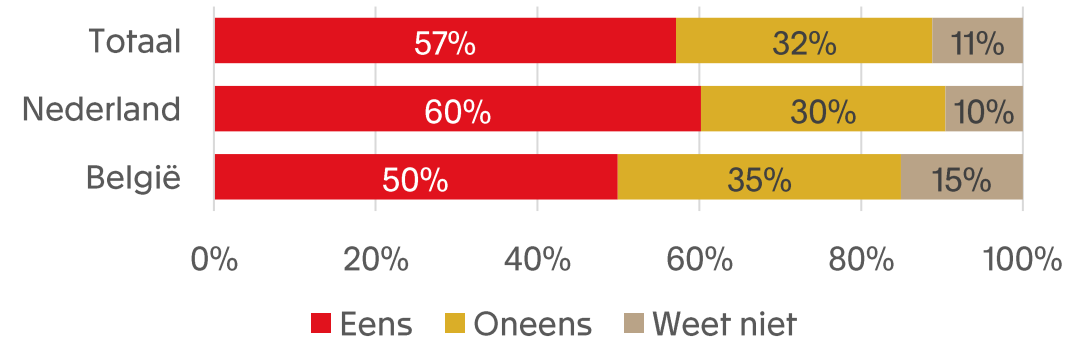
- **Accountancy:** administratie, waarde
- **Productie:** minder urgentie, maar investeringen in diensten en productieprocessen
- **Handel:** hoge urgentie; investeren aan prijskant en in online klantervaring
- **Zakelijke diensten:** waarde en (nog meer) diensten
- **Bouw:** beperkte urgentie, investeringen in administratie en diensten

Stellingen met betrekking tot de impact van digitalisering

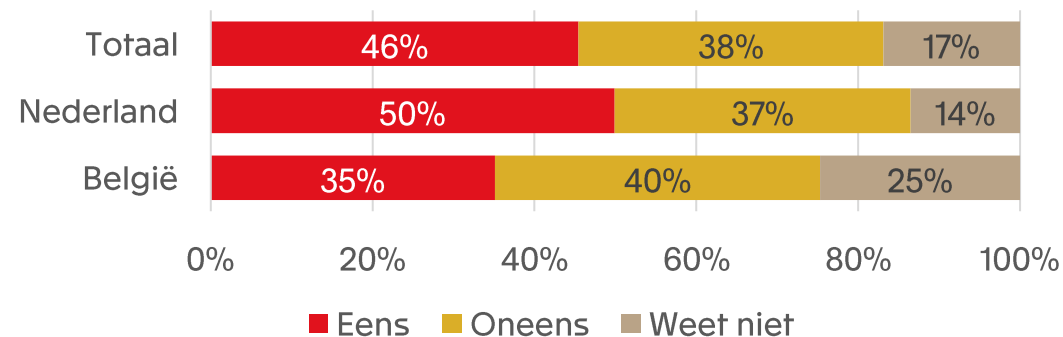
Technologische veranderingen zullen de komende drie jaar een sterke impact hebben op het concurrentielandschap in onze markt



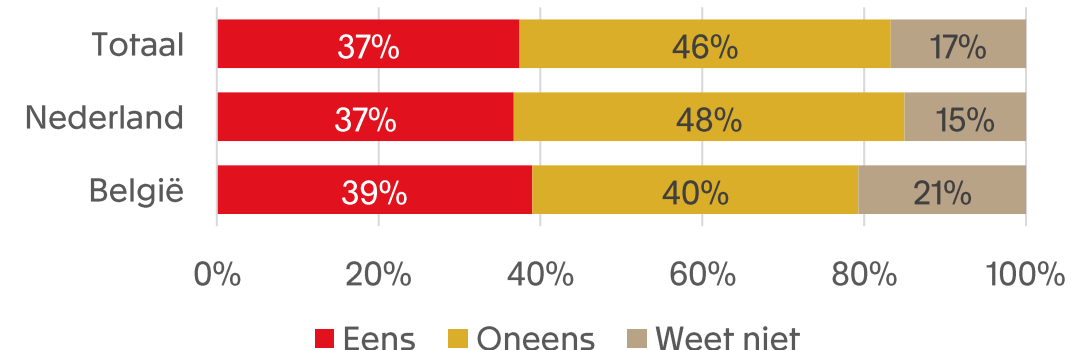
Digitalisering van ons bedrijf heeft een hoge prioriteit



Ik ben actief bezig met het verkennen van nieuwe verdienmodellen

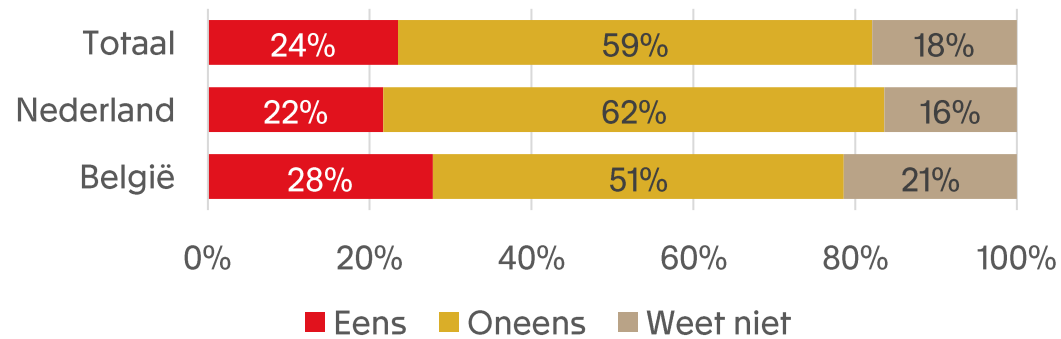


Ik ben actief op zoek naar nieuwe partnerships om mijn bedrijf te ontwikkelen

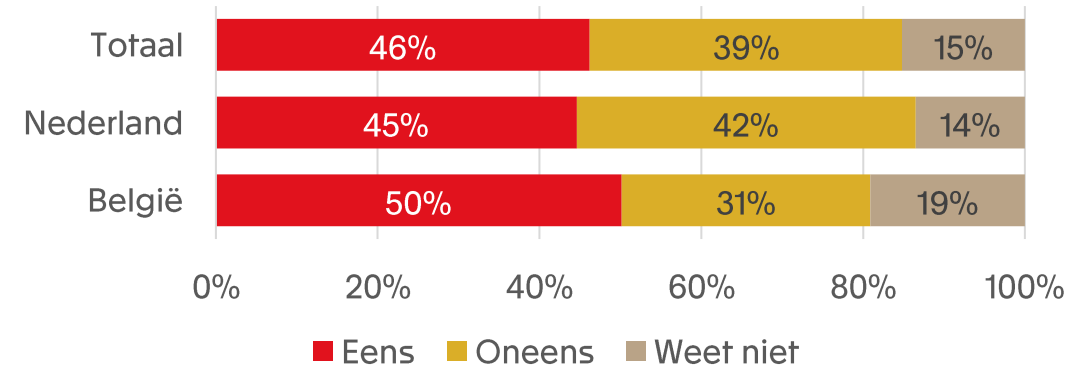


Stellingen met betrekking tot de impact van digitalisering

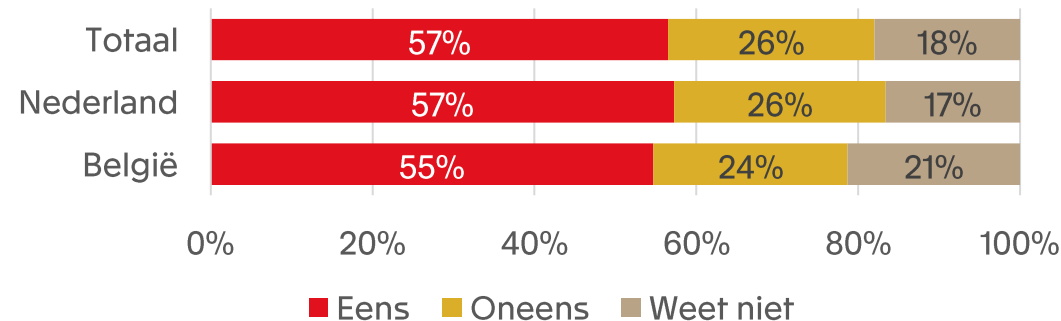
We willen graag digitaliseren, maar weten nog niet goed hoe



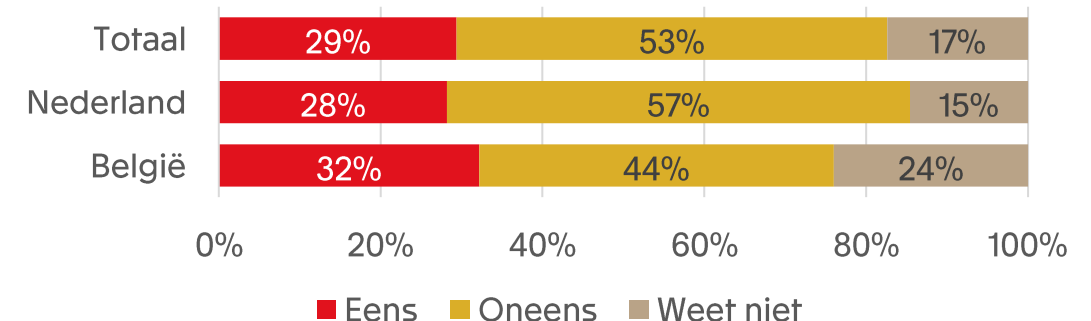
Onze IT-omgeving moet flexibeler worden, zodat we sneller veranderingen kunnen doorvoeren



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

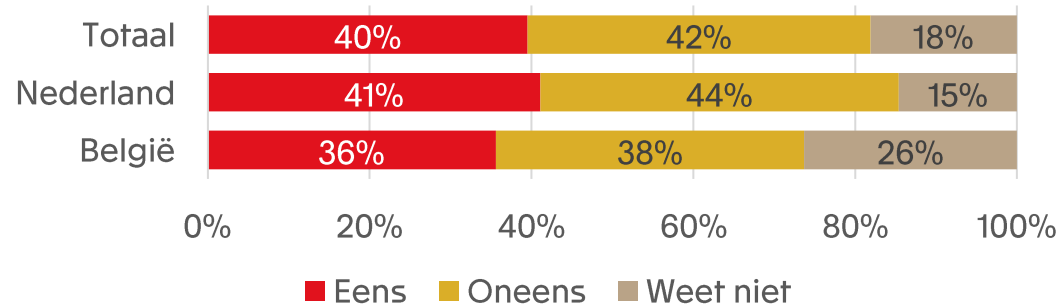


Digitale concurrenten vormen een grotere bedreiging voor ons bedrijf dan traditionele "analoge" concurrenten

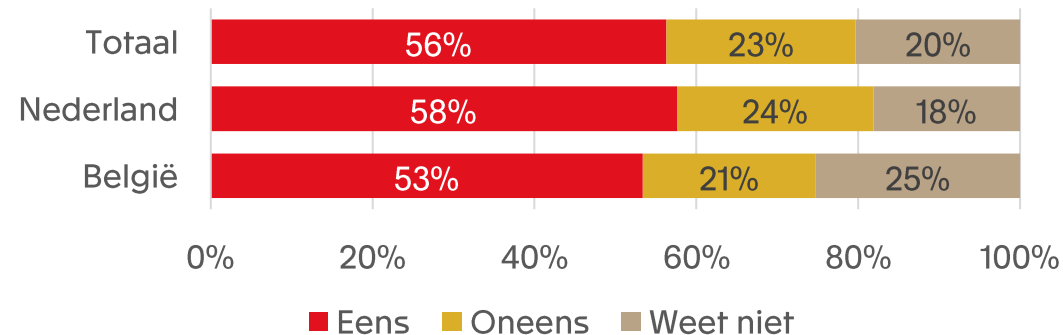


Stellingen met betrekking tot de impact van digitalisering

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



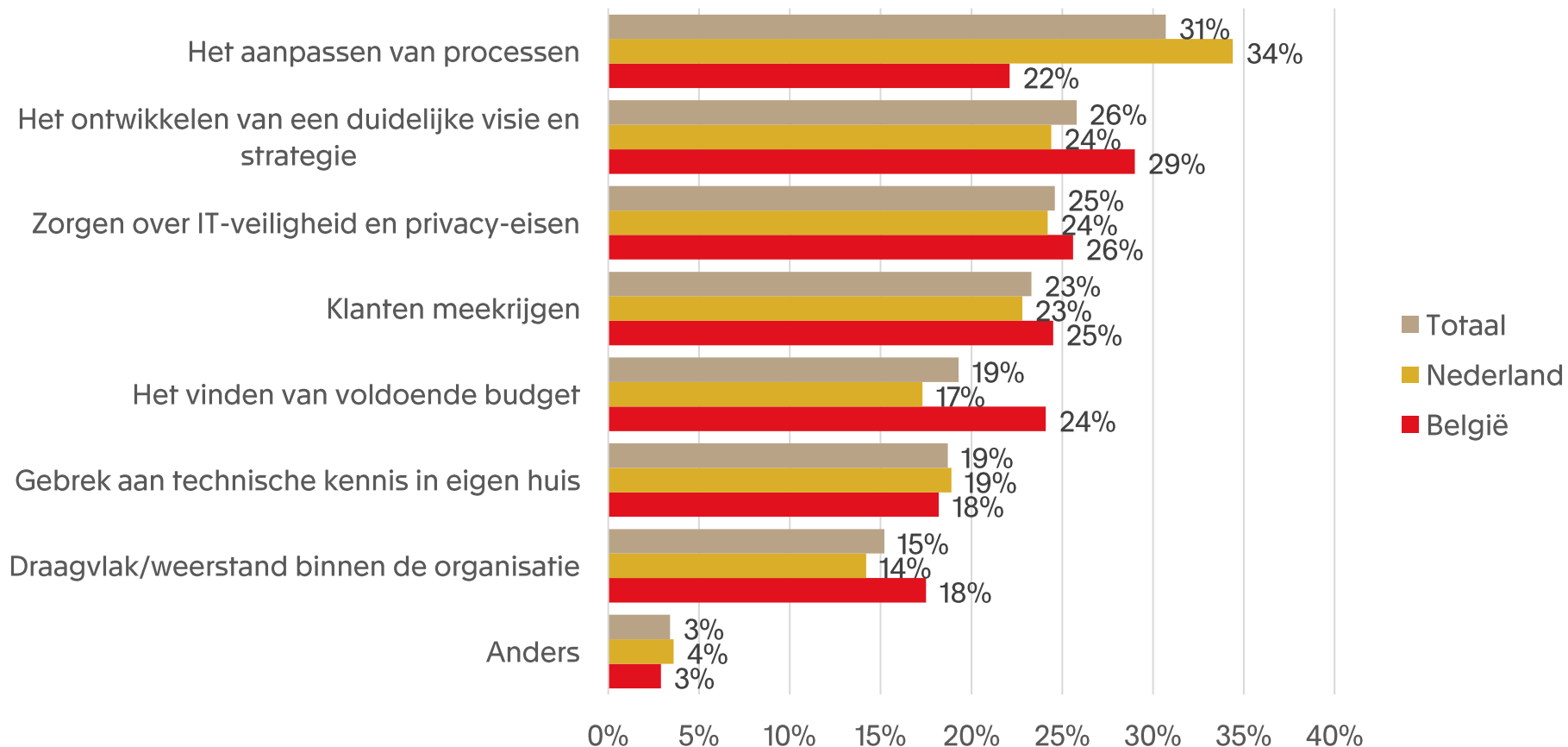
Ik geloof dat data-analyses leiden tot betere zakelijke beslissingen



- De meeste MKB'ers en 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

Aanpassen van processen is 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 land

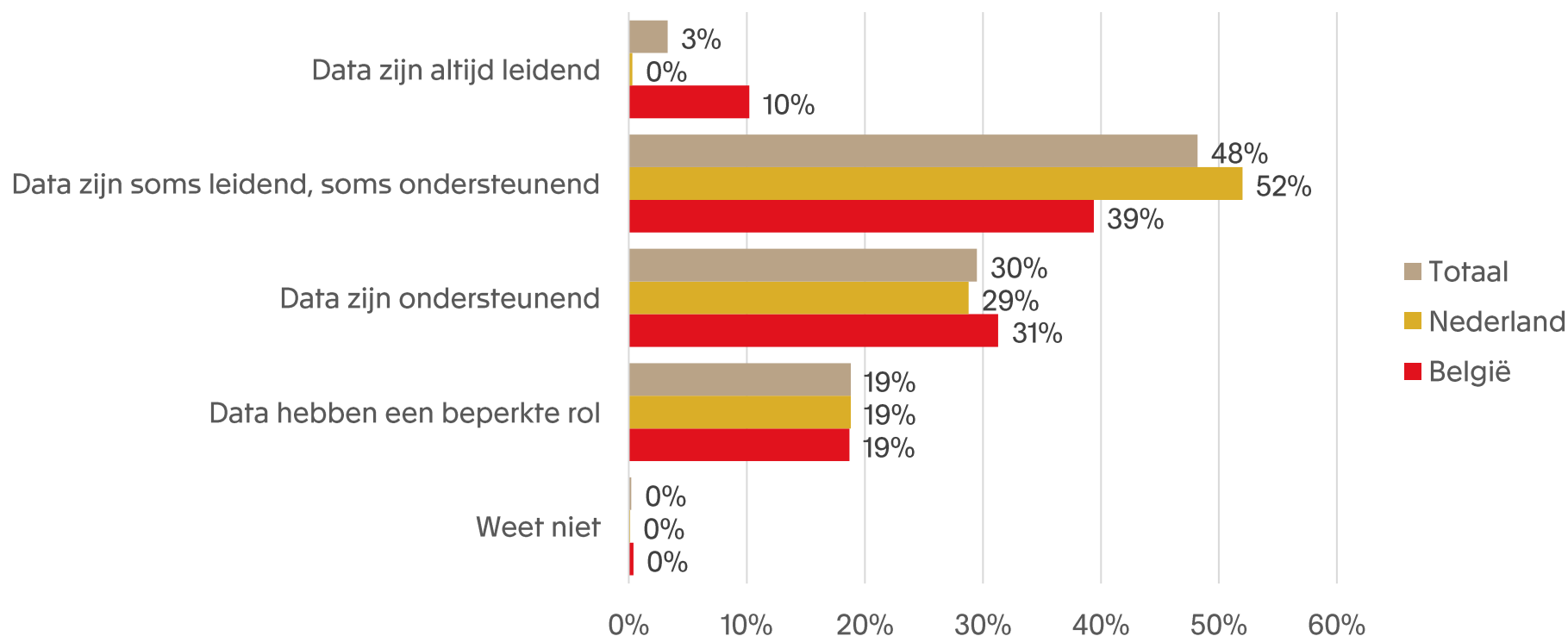
- *NL*: processen, strategie en security/privacy
- *B*: visie/strategie, security/privacy, klanten meekrijgen en budget.

Naar sector

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

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?



Naar land

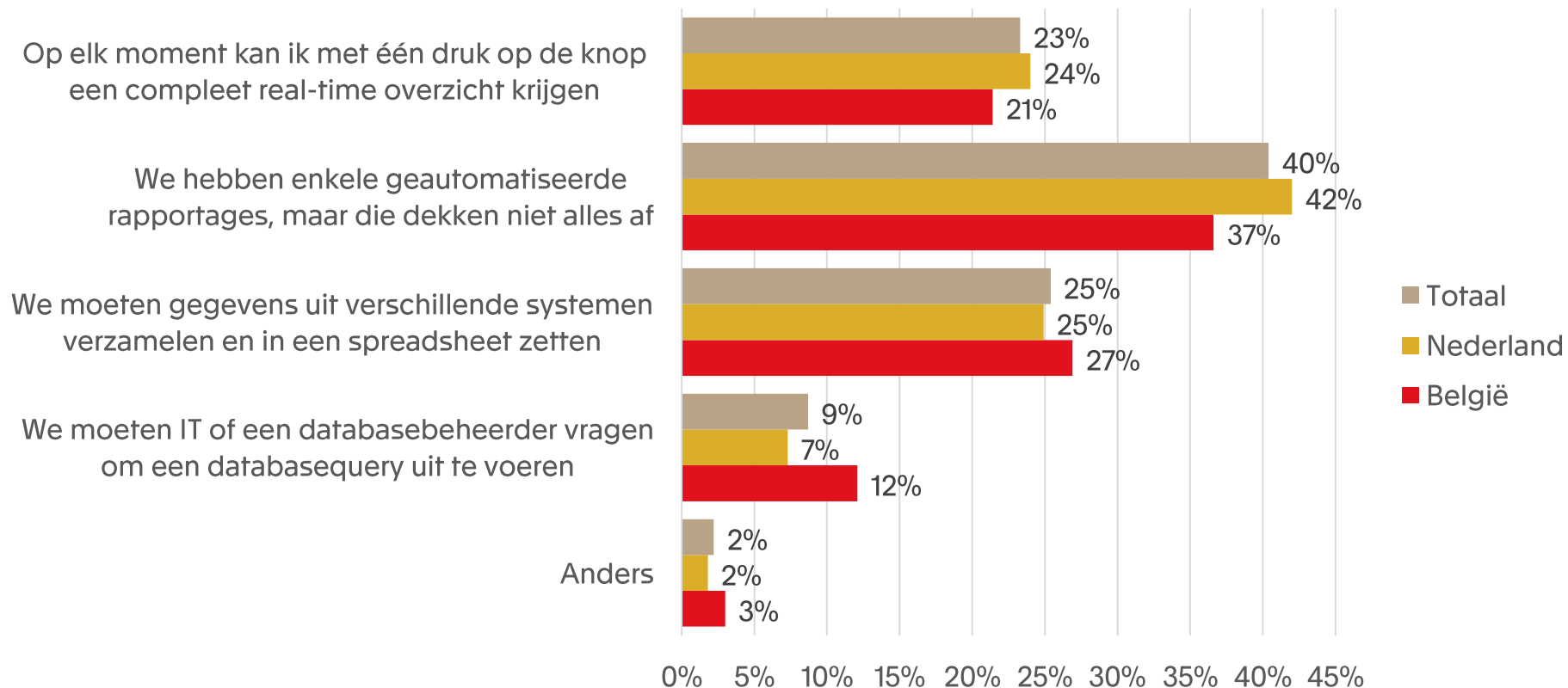
- *NL*: soms leidend, soms steunend
- *B*: Waalse kopgroep met "altijd leidend", groter belang bij Walen in het algemeen, Vlaamse KMO's gelijk aan Nederlandse MKB'ers

Naar sector

- *Accountancy*: relatief vaak leidend
- *Productie*: gemiddeld
- *Handel*: gemiddeld
- *Zakelijke diensten*: rol is iets bovengemiddeld
- *Bouw*: gemiddeld

Meer dan een op de vijf 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?



Naar land

- *NL*: Niet volledig dekkend, maar voorsprong op KMO's
- *B*: Waalse KMO's lopen voor op Vlaamse KMO's, maar in beide regio's nog relatief vaak nodig om IT/DB-beheerder in te schakelen

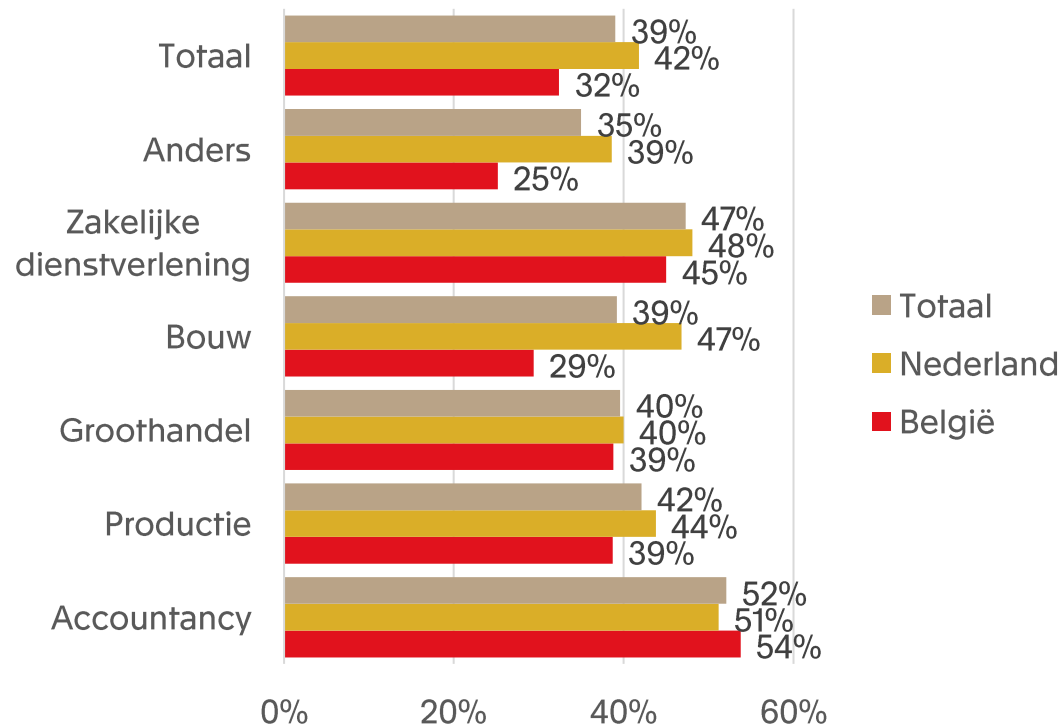
Naar sector

- *Accountancy*: vaak één knop (41%)
- *Productie*: gemiddeld
- *Handel*: gemiddeld
- *Zakelijke diensten*: wat meer geautomatiseerde rapportages
- *Bouw*: meest vaak complex om overzicht te krijgen

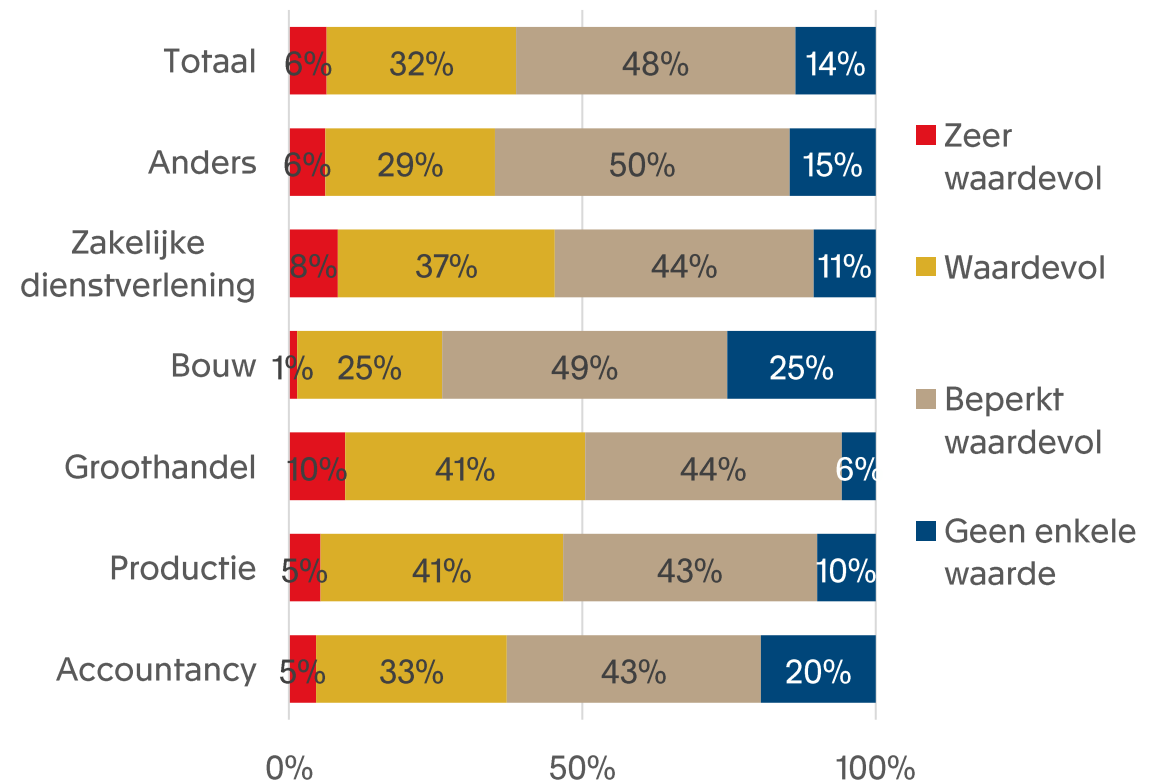
Benchmarkdata is meestal een "nice-to-have"

*Accountancies beschikken over de meeste benchmarkdata,
Handel ziet de meeste waarde*

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

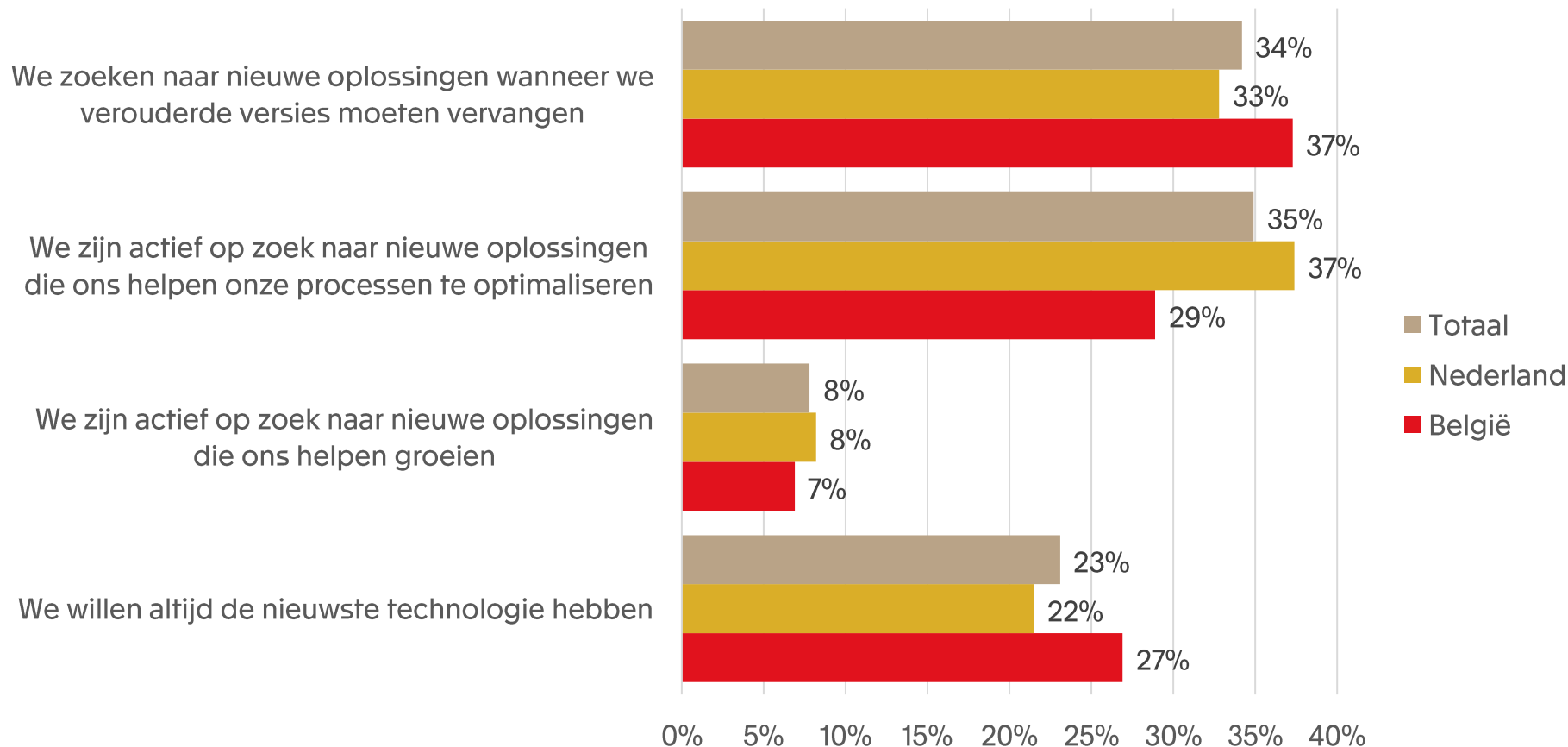


Hoe waardevol vindt u het, of zou u het vinden, om uw eigen prestaties te kunnen vergelijken met die van uw branchegenoten?



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?



Naar land

- *NL*: substitutie of optimalisatie
- *B*: idem, maar ook vaak nieuwste van het nieuwste, verrassend genoeg in Wallonië

Naar sector

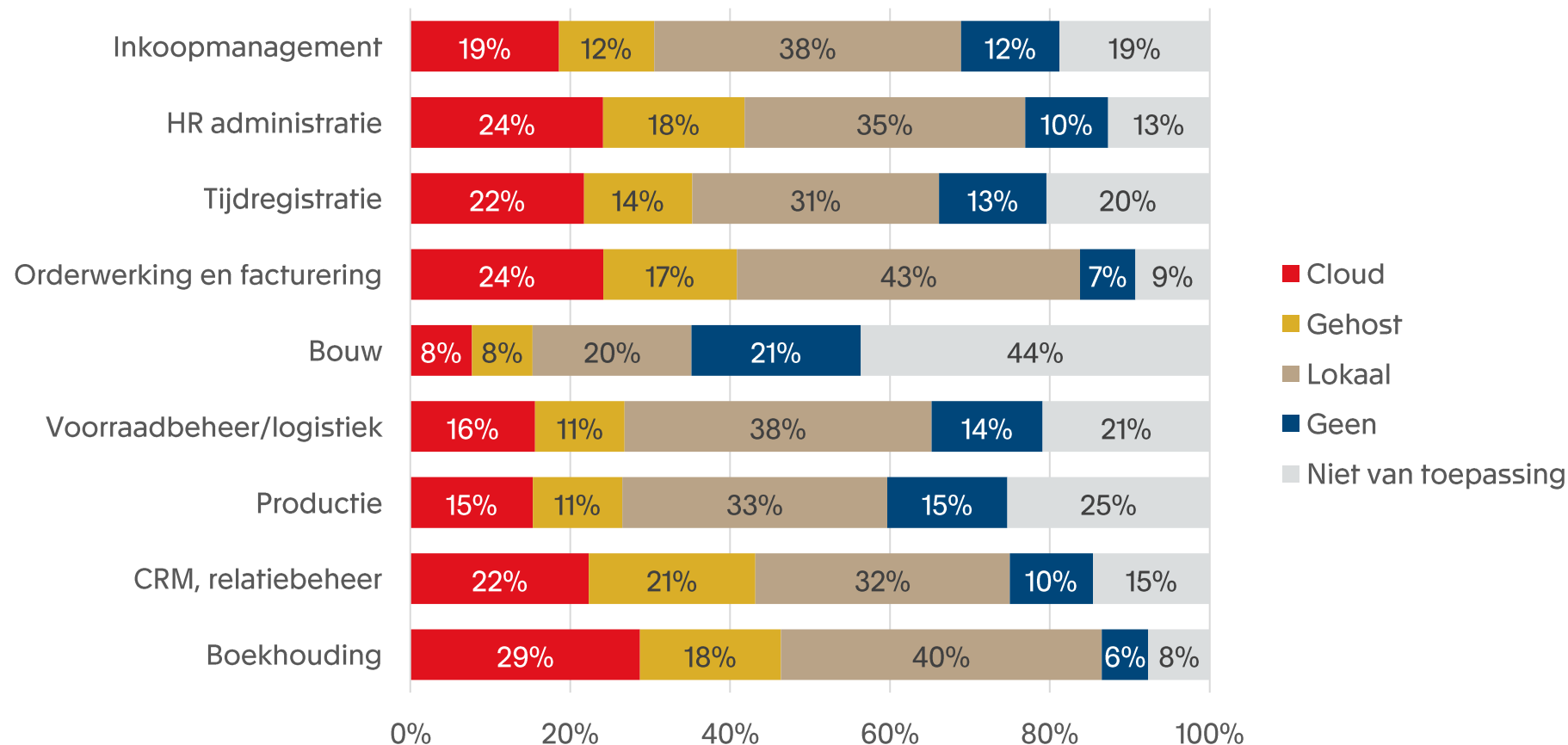
- *Accountancy*: optimaliseren
- *Productie*: substitutie
- *Handel*: optimaliseren
- *Zakelijke diensten*: nieuwste of optimaliseren
- *Bouw*: substitutie of optimaliseren

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?

Naar land

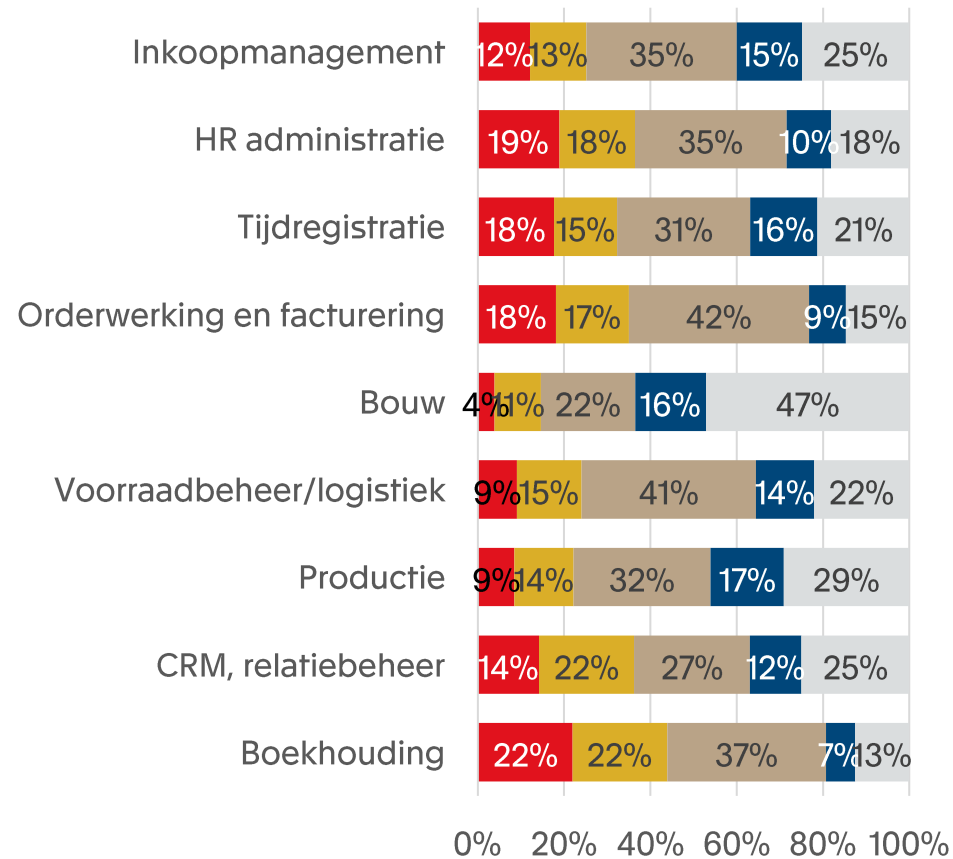
- *NL*: zie volgende pagina
- *B*: zie volgende pagina



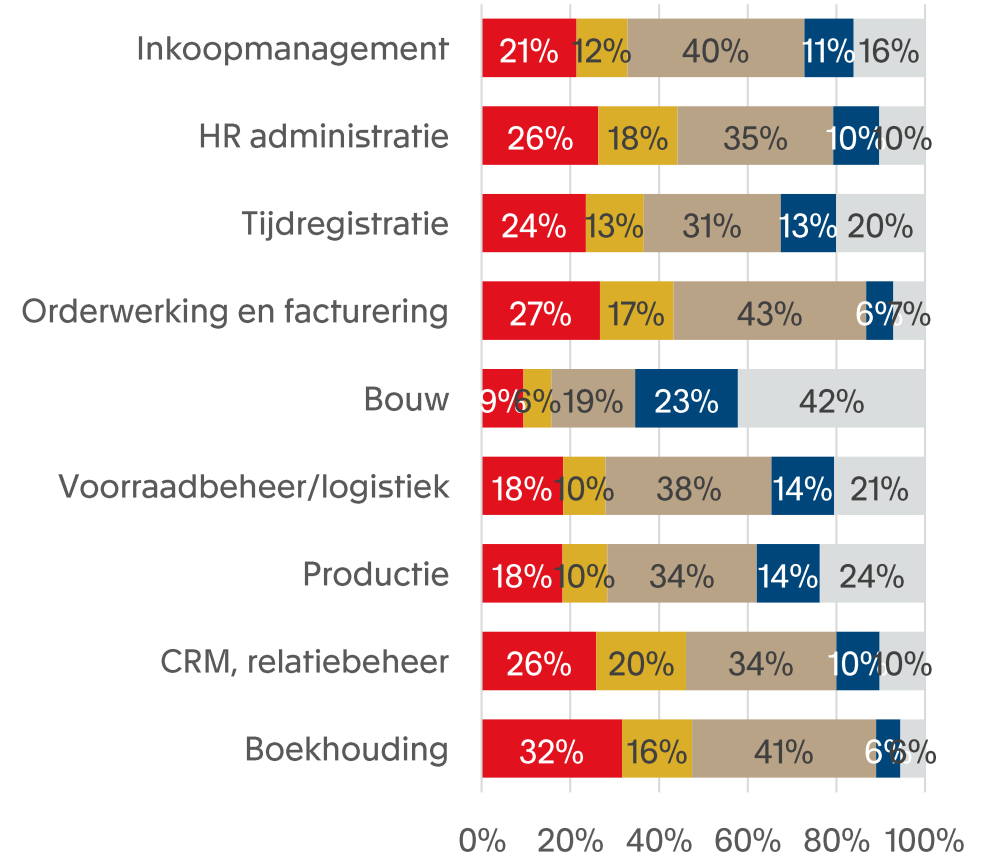
Nederland loopt sterk voor op cloudacceptatie, maar loopt ook voor op de totale automatiseringsgraad

Vlaamse KMO's lopen achter op Nederlands cloudgebruik (gemiddeld 18% tegen 22% in Nederland). Waalse KMO's blijven daar weer sterk op achter (gemiddelde van slechts 8%)

België

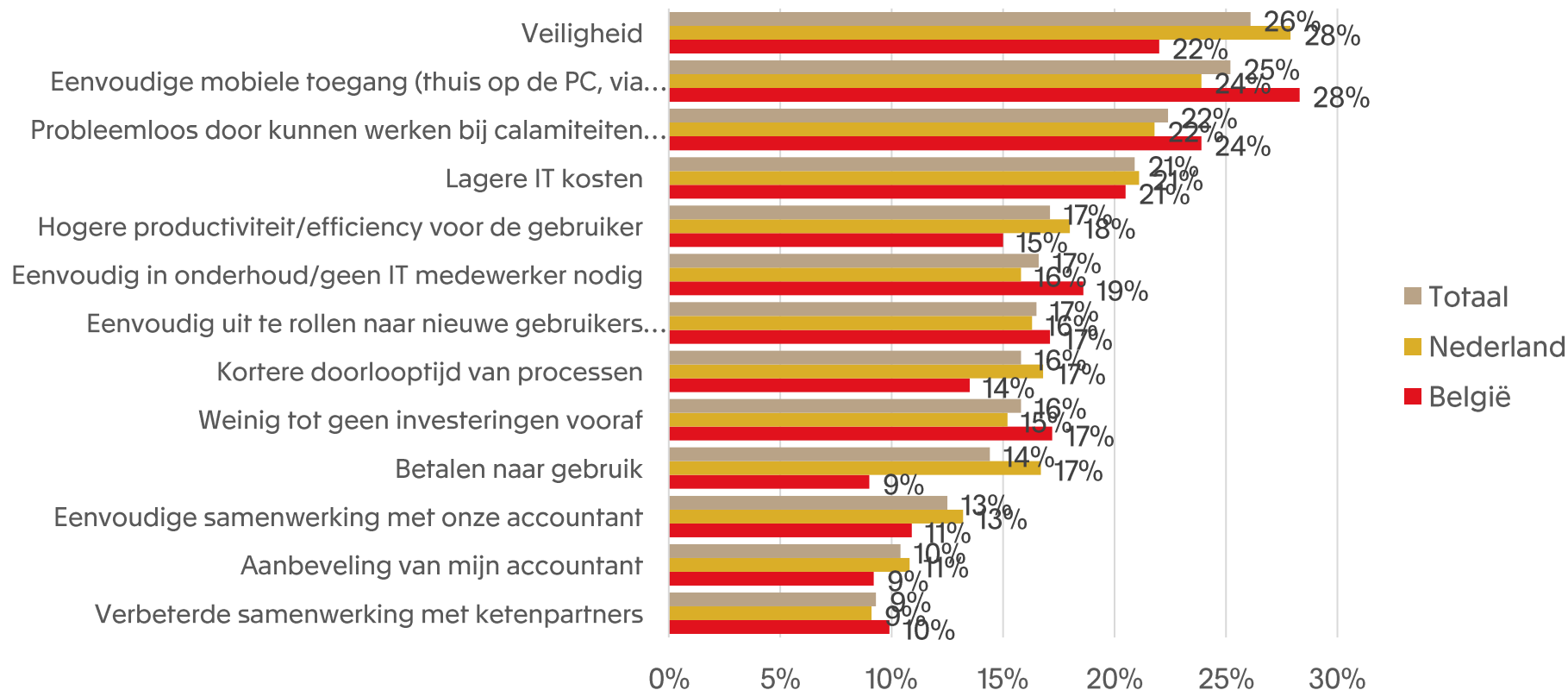


Nederland



MKB'ers en KMO's kiezen voor cloudoplossingen voor betere veiligheid, mobiele toegang en (van positie 7 naar 3) probleemloos doorwerken bij calamiteit

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



Naar land

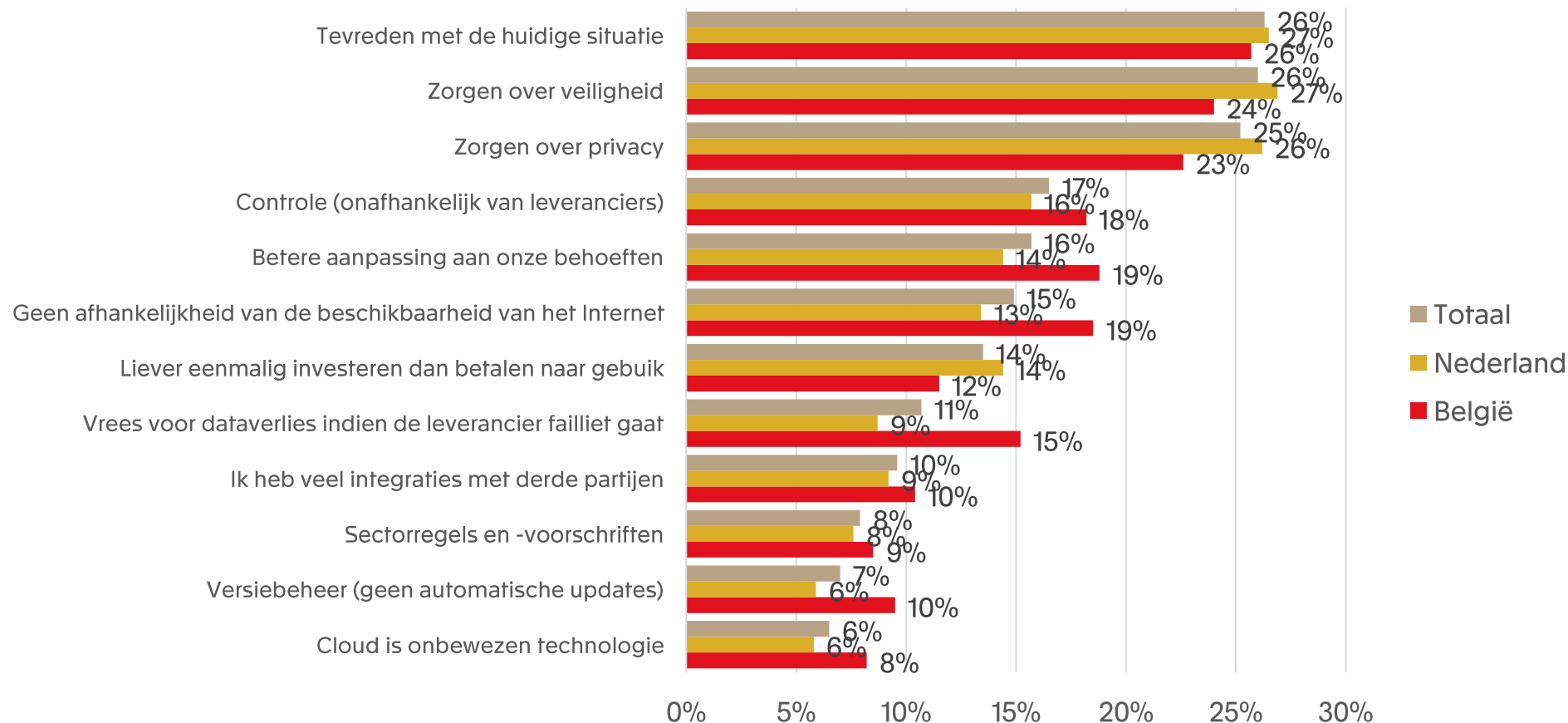
- *NL*: veiligheid, mobiele toegang, calamiteiten
- *B*: idem

Naar sector

- *Accountancy*: mobile, veiligheid
- *Productie*: IT kosten, veiligheid
- *Handel*: IT kosten, veiligheid, calamiteiten
- *Zakelijke diensten*: IT kosten, mobile, calamiteiten
- *Bouw*: veiligheid, mobiel

MKB'ers en 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 land

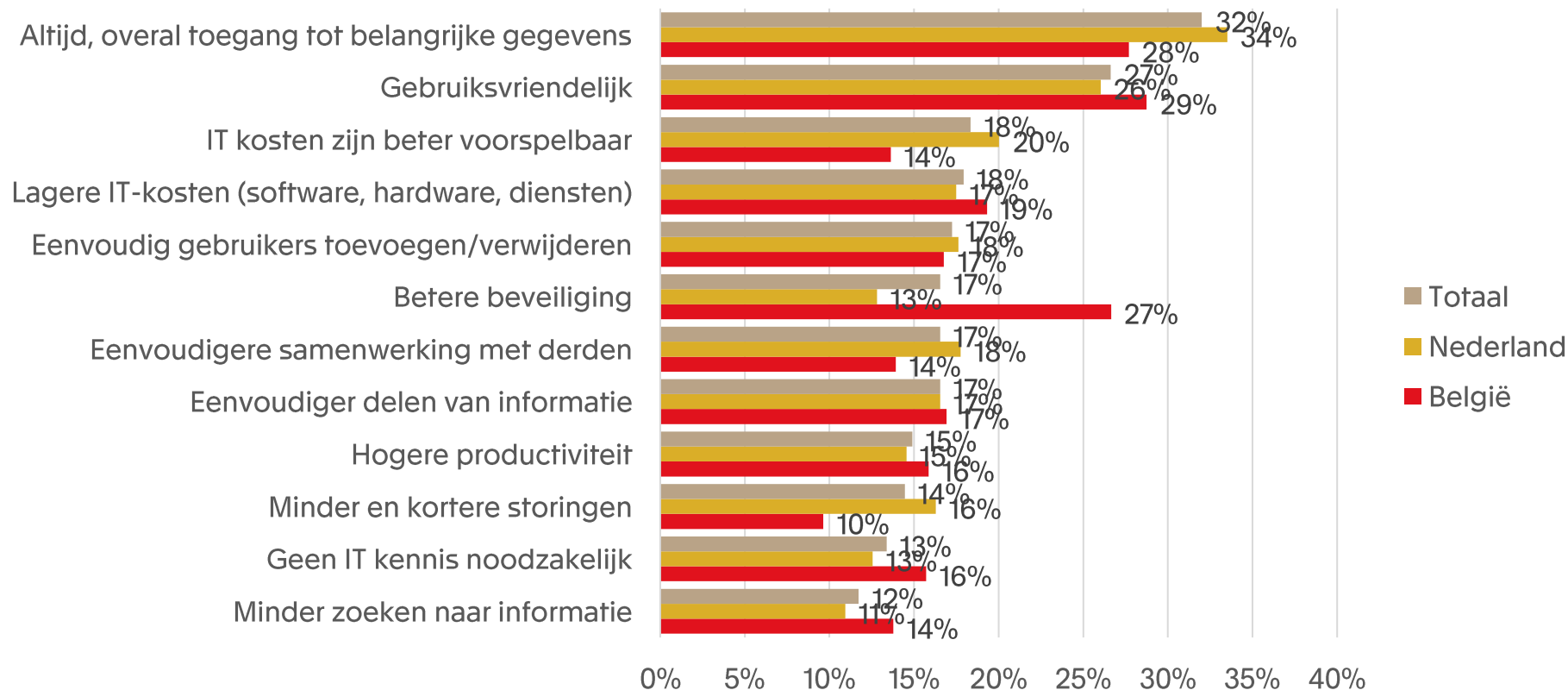
- *NL*: tevreden, zorgen over veiligheid en privacy
- *B*: idem, maar zien meer redenen dan Nederlands

Naar sector

- *Accountancy*: (on-) afhankelijkheid van Internet, veiligheid
- *Productie*: veiligheid, tevreden
- *Handel*: veiligheid, privacy
- *Zakelijke diensten*: privacy, veiligheid, tevreden
- *Bouw*: tevreden, controle

Cloud leidt vooral tot betere toegang tot data en meer gebruiksvriendelijke software

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



Naar land

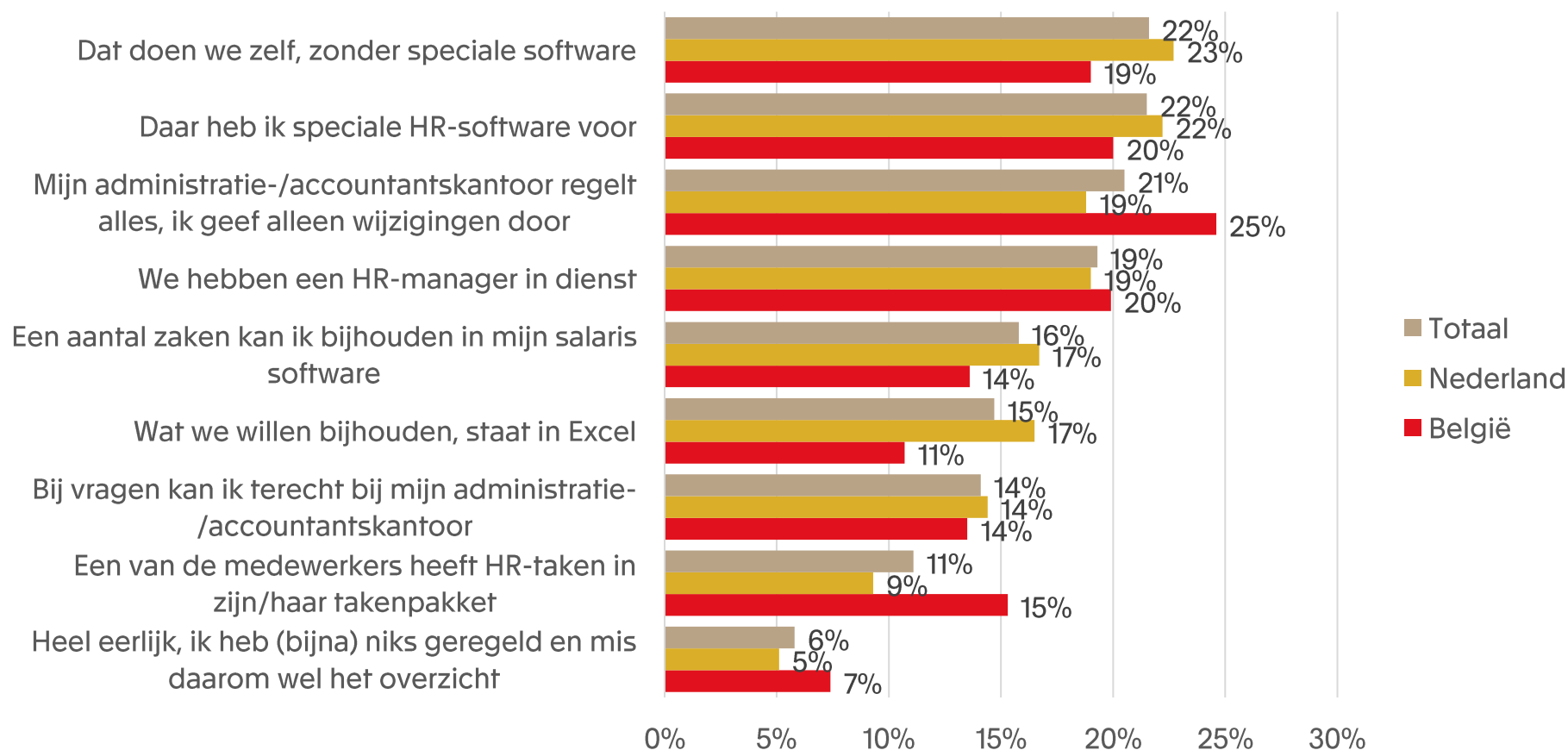
- *NL*: toegang, gebruiksvriendelijkheid
- *B*: idem, maar ook betere beveiliging

Naar sector

- *Accountancy*: (on-) toegang
- *Productie*: toegang, gebruiksvriendelijkheid
- *Handel*: delen informatie, gebruiksvriendelijk
- *Zakelijke diensten*: toegang, lagere IT-kosten
- *Bouw*: gebruiksvriendelijk, beveiliging

HR data wordt zeer verschillend beheerd

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



Naar land

- *NL*: zelf of met HR software
- *B*: vaak via administratiekantoor

Naar sector

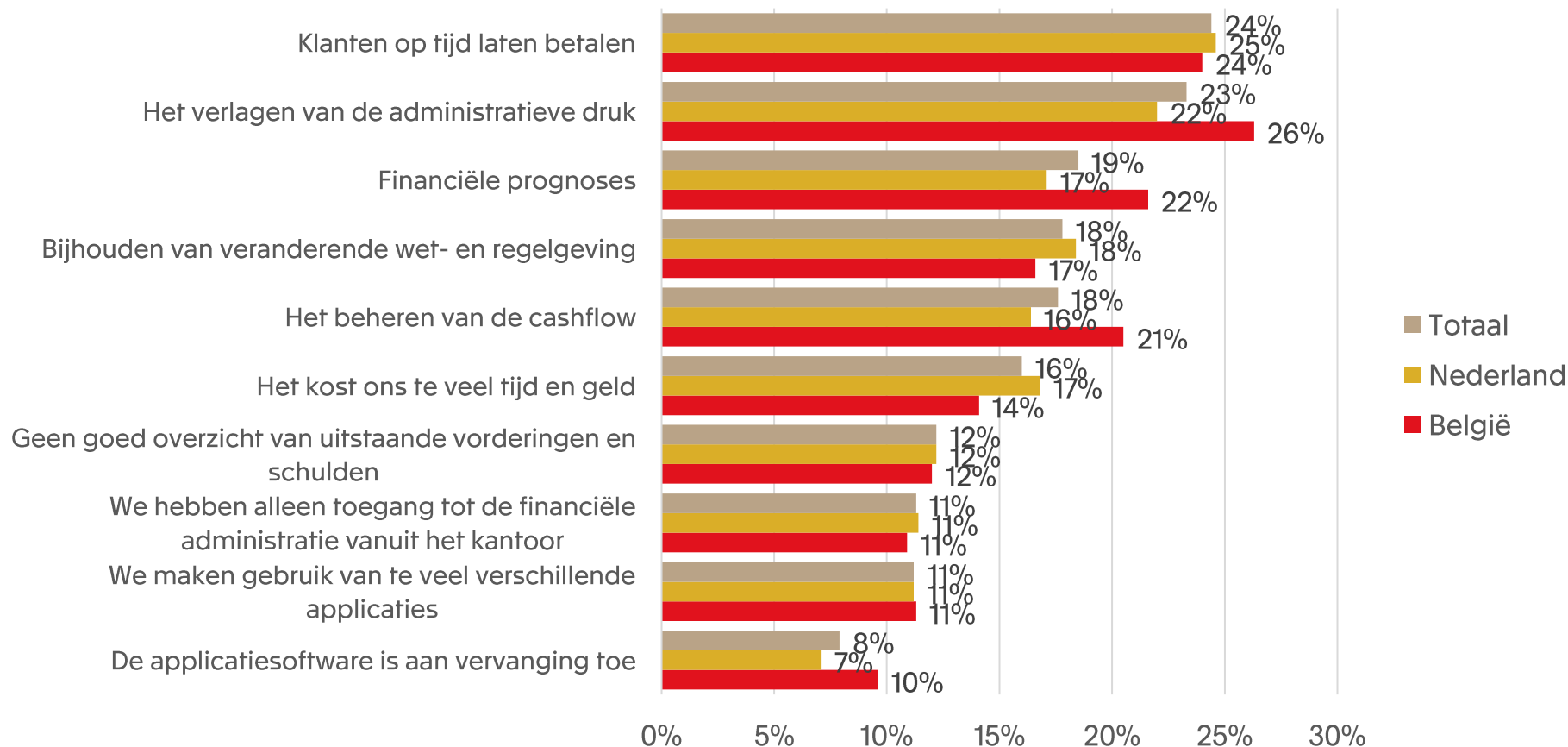
- *Accountancy*: veelal zelf, zonder speciale sw
- *Productie*: HR-sw, administratiekantoor
- *Handel*: zelf, administratiekantoor
- *Zakelijke diensten*: HR-sw, administratiekantoor
- *Bouw*: Administratiekantoor, HR-manager

=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 land

- *NL*: betalen, druk
- *B*: idem, maar ook prognoses en beheer cashflow

Naar sector

- *Productie*: betalen, druk
- *Handel*: betalen, cashflow
- *Zakelijke diensten*: druk
- *Bouw*: betalen, overzicht uitstaande vorderingen/schulden

=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 hoog, maar is in beide landen toch afgenomen.
 - MKB'ers zijn (nog altijd) meer tevreden met hun accountantskantoor dan KMO's.
 - MKB'ers werken beduidend vaker online samen met hun accountant dan KMO's, maar ook veel KMO's vinden dat belangrijk
 - Belgische boekhouders zijn vaker niet up-to-date met de laatste financiële gegevens
 - Het ontbreekt KMO's in veel gevallen aan de juiste software om goed online samen te kunnen werken
 - Accountants zouden vooral moeten investeren in inzicht in de marktsector van de klant en snelheid in verwerking en respons.
- Het draagvlak voor "robotic accounting" is de afgelopen jaren duidelijk toegenomen in Nederland. In België is de toename lichter.

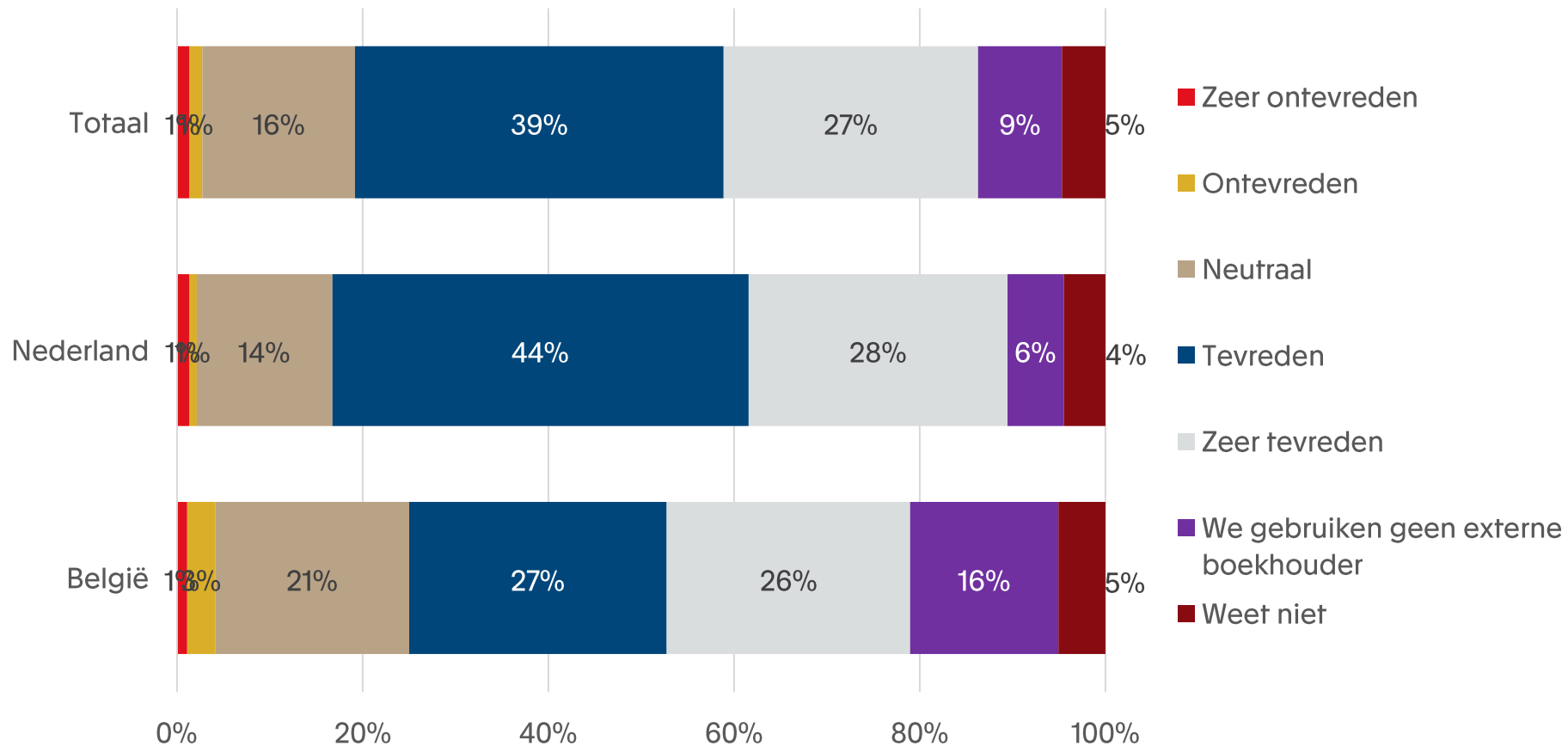
Bevindingen - Financiële administratie

(2)

- Koudwatervrees blijft duidelijk aanwezig in de markt. Maar weinig bedrijven zijn bereid om de mens er helemaal tussenuit te halen.
- Gemiddeld is een MKB'er 8,6 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
 - Voor Corona was het gemiddelde 2%, nu gaat het om 12%.
 - Er is opvallend genoeg beduidend minder vaak real-time inzicht in openstaande facturen (real-time inzicht bij 61%). 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.
 - MKB'ers en KMOs implementeren dan ook vaker dan voorheen acties om debiteuren te beheren, met name vaker met behulp van een gestructureerd inningsproces.
- MKB'ers en KMOs willen vooral betere forecasts voor kosten.
 - Ook forecasts met beter inzicht in prijzen en kasstroom zijn vaak gewenst, het laatste opvallend vaak bij Waalse KMO's.

MKB'er meer tevreden met accountantskantoor dan KMO. Tevredenheid in beide landen is afgenomen.

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



Naar land

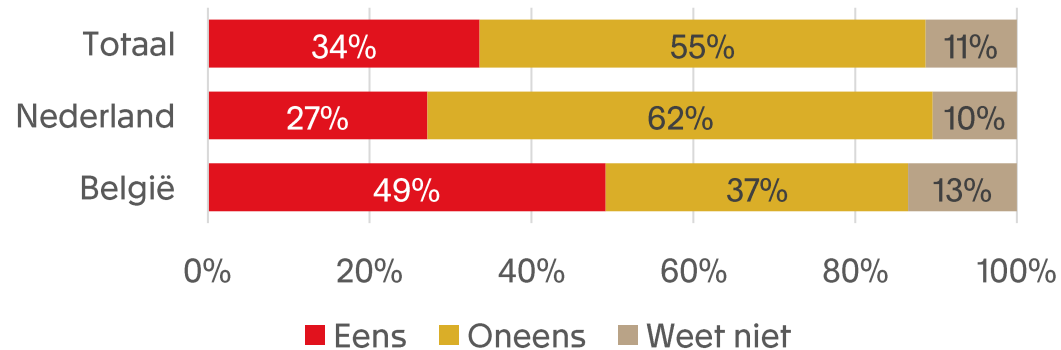
- **NL:** Meeste MKB'ers gebruiken een accountantskantoor en zijn Meestal tevreden
- **B:** Minder externe boekhouders en minder uitgesproken tevreden

Naar sector

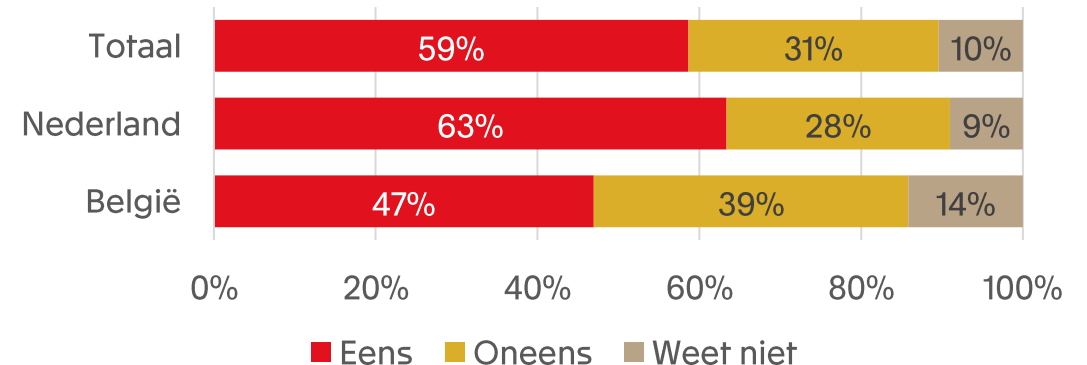
- **Productie:** gemiddeld
- **Handel:** relatief tevreden
- **Zakelijke diensten:** relatief tevreden
- **Bouw:** relatief vaak ontevreden

Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

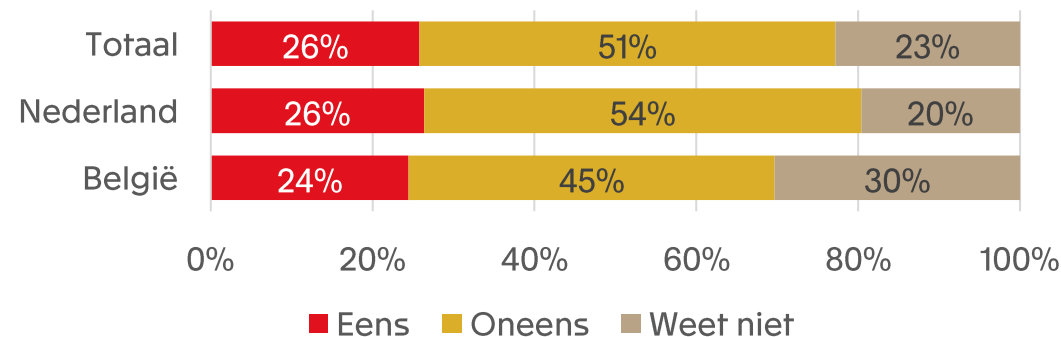
Ik bewaar bonnetjes en facturen in een map/doos en breng ze naar mijn boekhouder



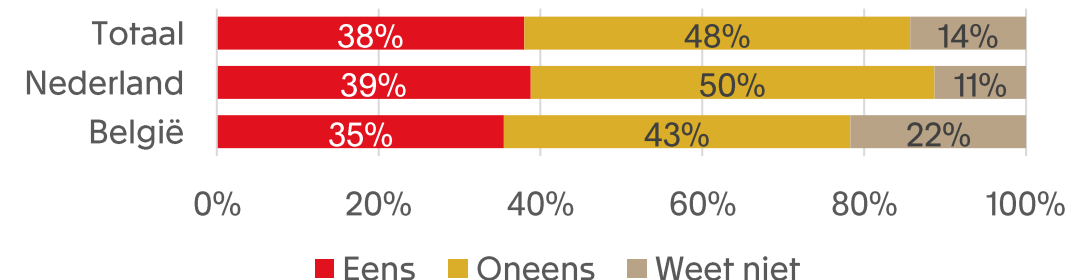
Ik voer mijn gegevens online in, zodat mijn boekhouder direct toegang heeft tot mijn gegevens



De uren van mijn boekhouder zijn niet transparant

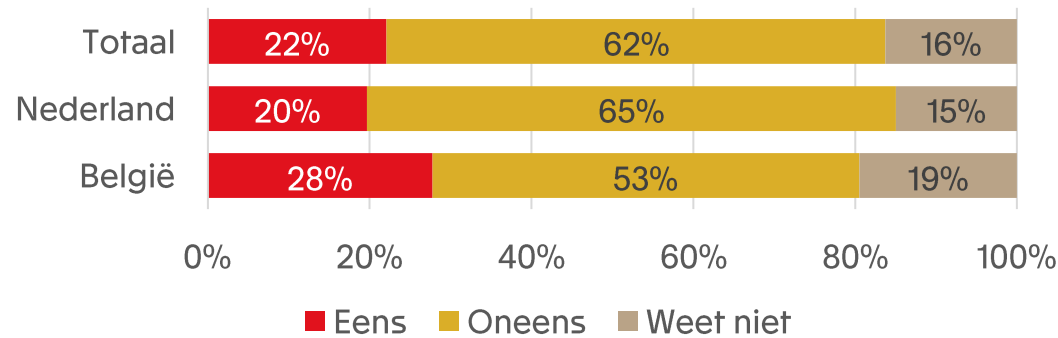


Ik heb alleen een goed overzicht van de financiële status als ik contact heb met mijn accountant

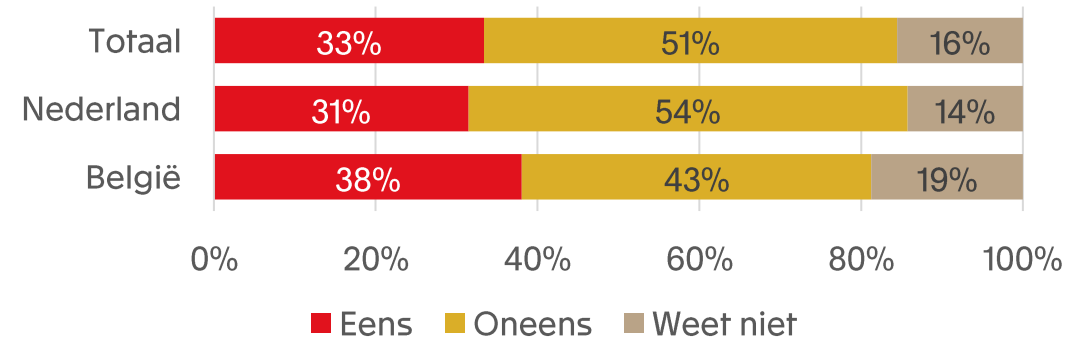


Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

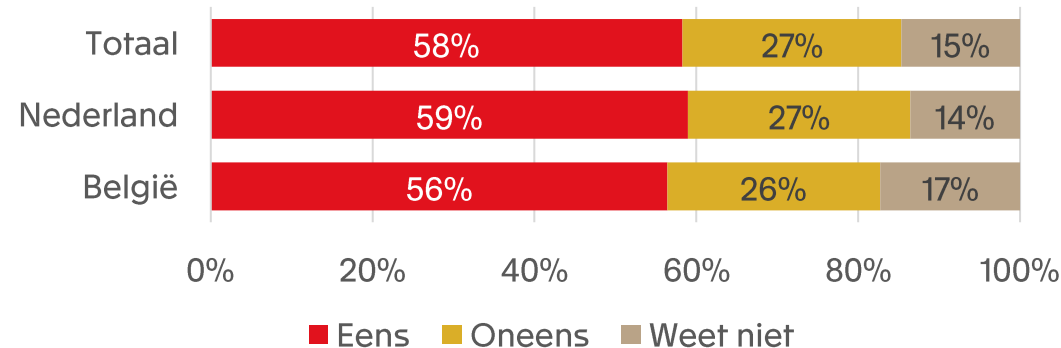
Mijn boekhouder is niet up-to-date met mijn laatste financiële status



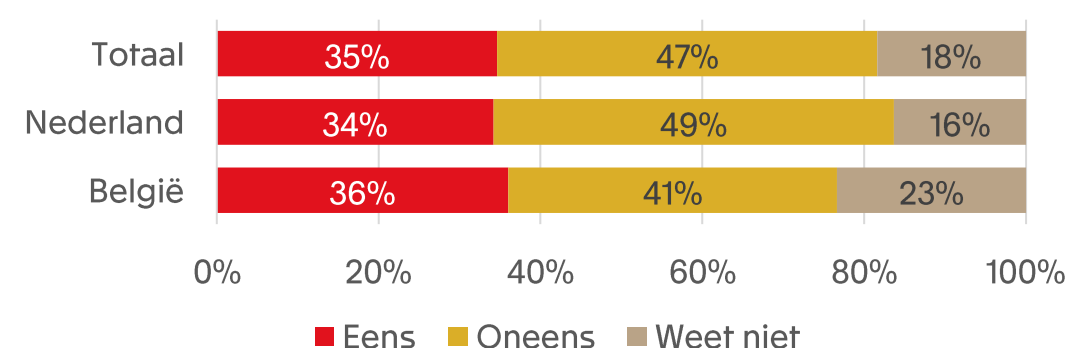
We hebben geen geschikte software om samen te werken (anders dan e-mail)



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

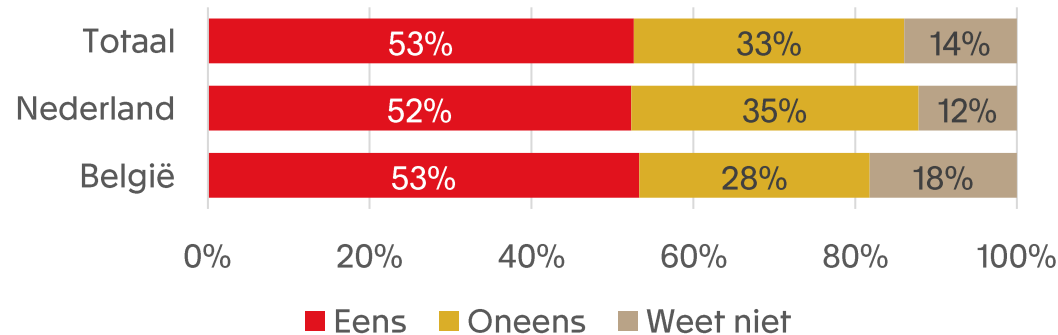


Het is moeilijk om onze cashflow nauwkeurig te voorspellen

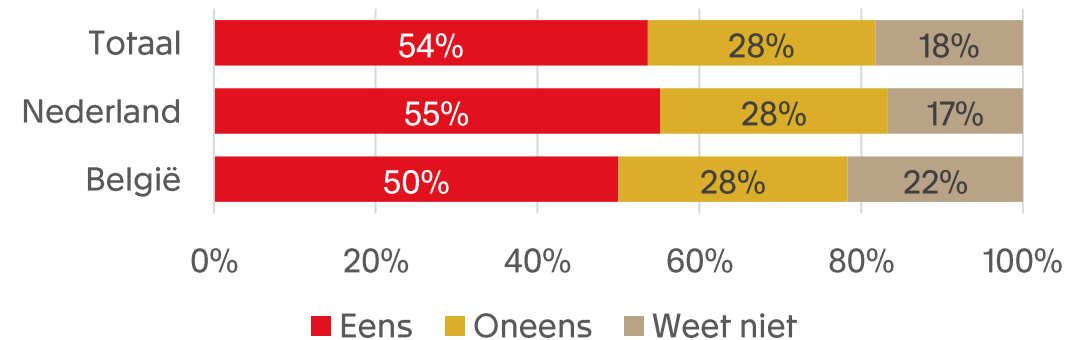


Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

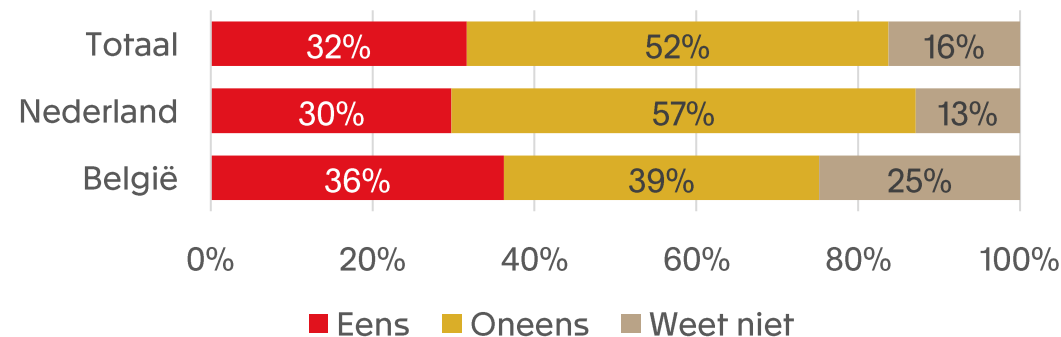
Ik verwacht dat mijn accountant mij coacht en adviseert over het runnen van mijn bedrijf



Online samenwerking met mijn accountant is erg belangrijk



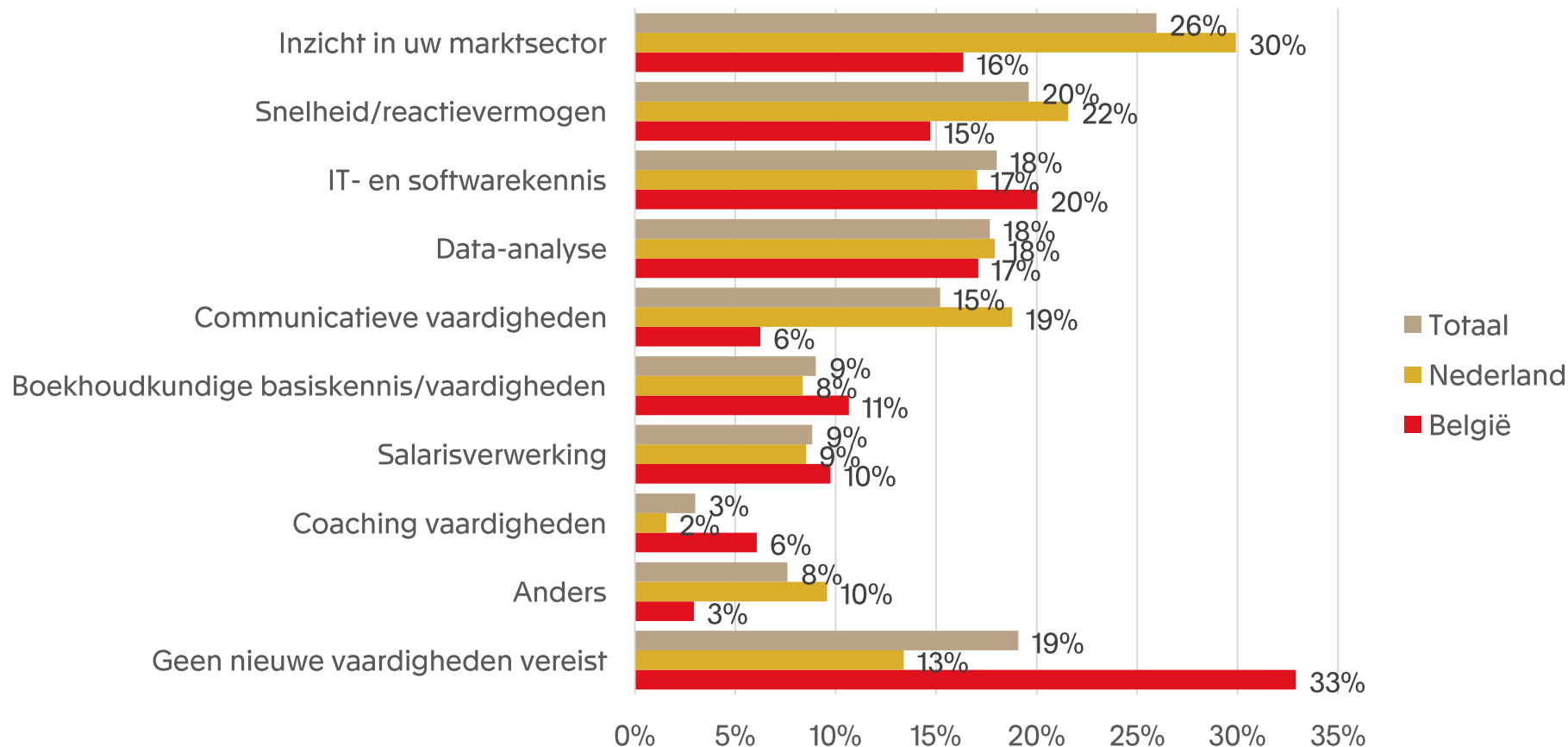
Online samenwerking met mijn accountant lijkt me niet nodig



- MKB'ers werken beduidend vaker online samen met hun accountant dan KMO's, maar ook veel KMO's vinden dat belangrijk
- Belgische boekhouders zijn vaker niet up-to-date.
- Het ontbreekt KMO's in veel gevallen aan de juiste software om goed online samen te werken

Accountants moeten vooral investeren in inzicht in marktsector van de klant en snelheid.

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



Naar land

- *NL*: inzicht in marktsector, snelheid en communicatieve vaardigheden
- *B*: minder verbeterpunten, maar vooral IT-kennis (Wallonië) en data-analysevaardigheden (Vlaanderen)

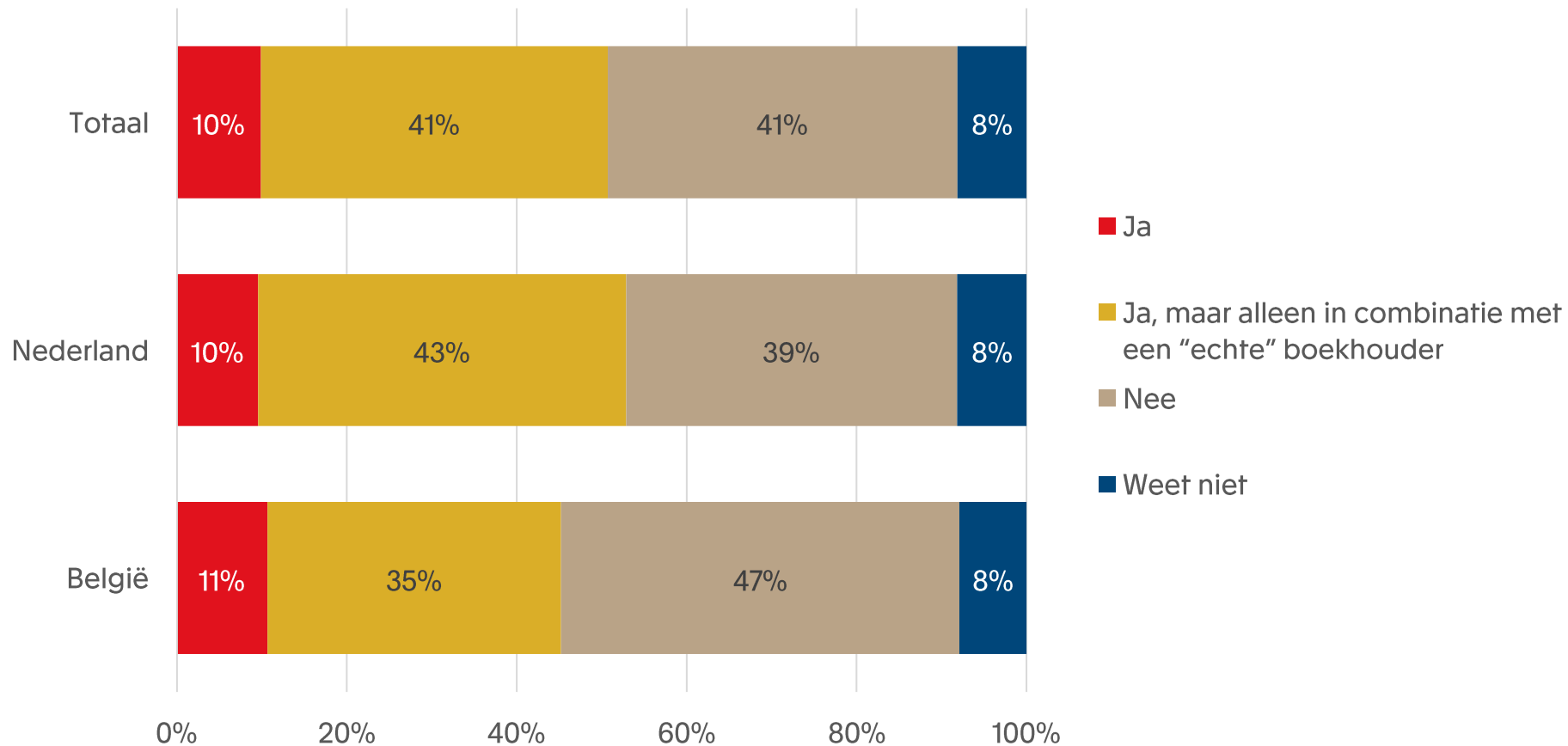
Naar sector

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

Draagvlak voor "robotic accounting" duidelijk toegenomen in Nederland, lichte toename in België*.

Koudwatervrees blijft duidelijk aanwezig in de markt

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



Naar land

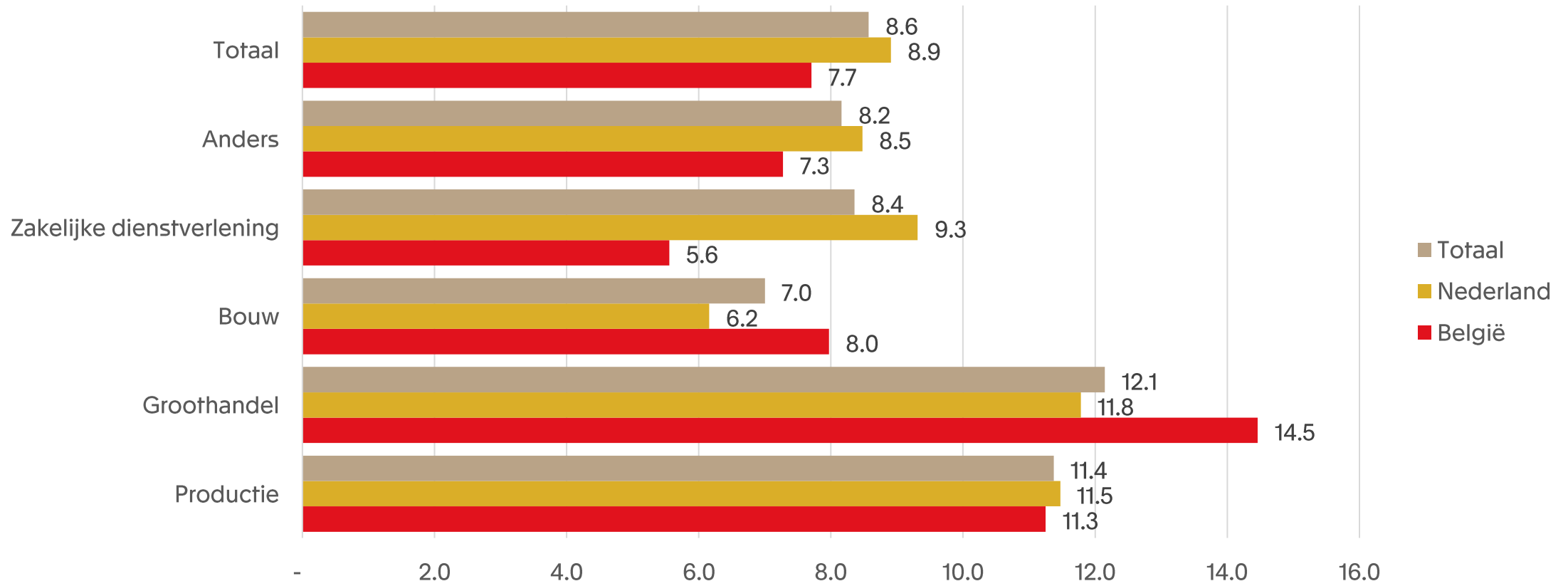
- *NL*: acceptatie duidelijk gegroeid
- *B*: acceptatie licht gegroeid

Naar sector

- *Productie*: gemiddeld
- *Handel*: relatief positief
- *Zakelijke diensten*: relatief positief
- *Bouw*: relatief terughoudend

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

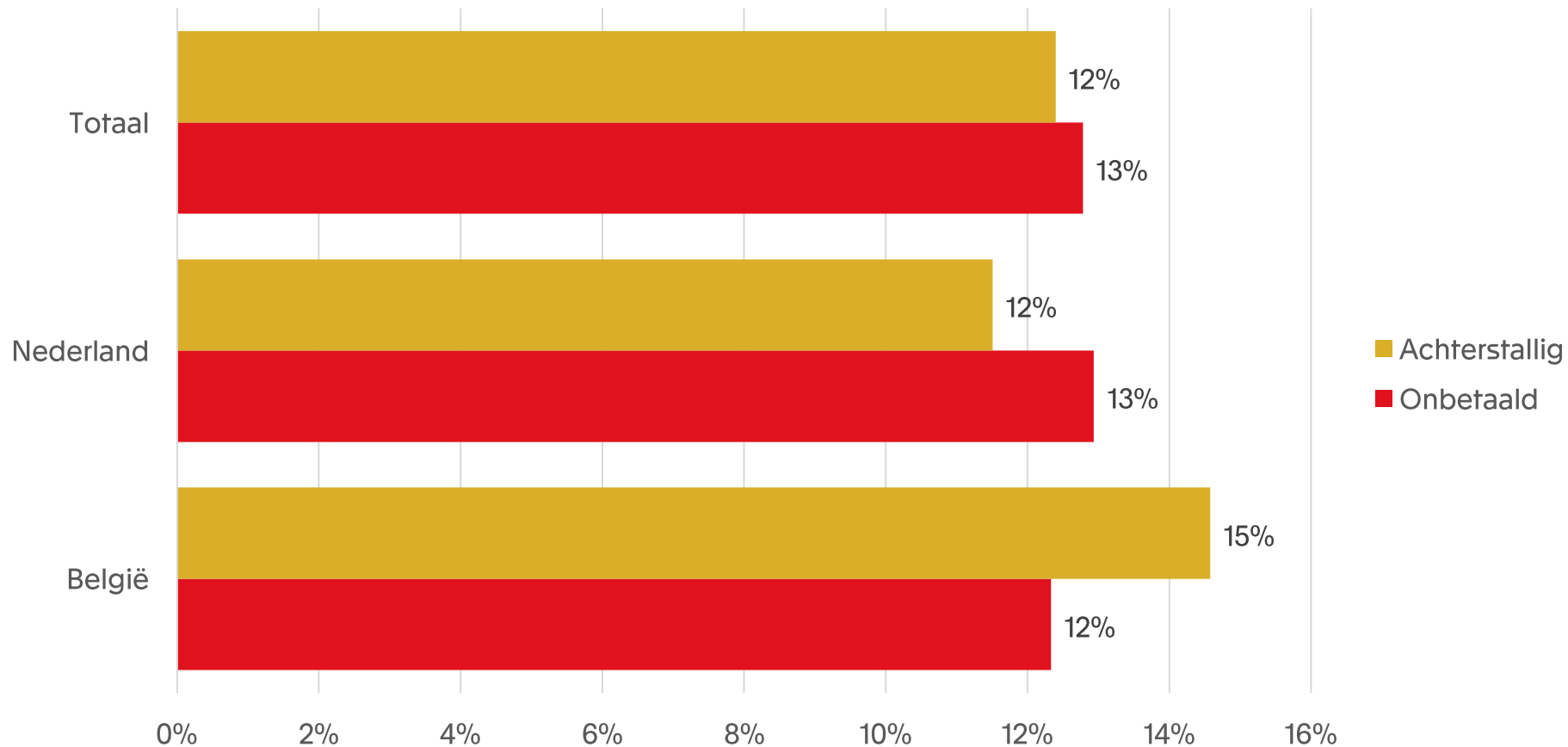
Hoeveel uren besteedt u aan de financiële administratie per maand?



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

In 2018 was het gemiddelde slechts 2%

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



Naar land

- *NL*: MKB'ers verwachten een verslechtering (meer uiteindelijk onbetaald dan nu achterstallig)
- *B*: Vlaamse KMO's maken zich beduidend meer zorgen over de uiteindelijke betaling

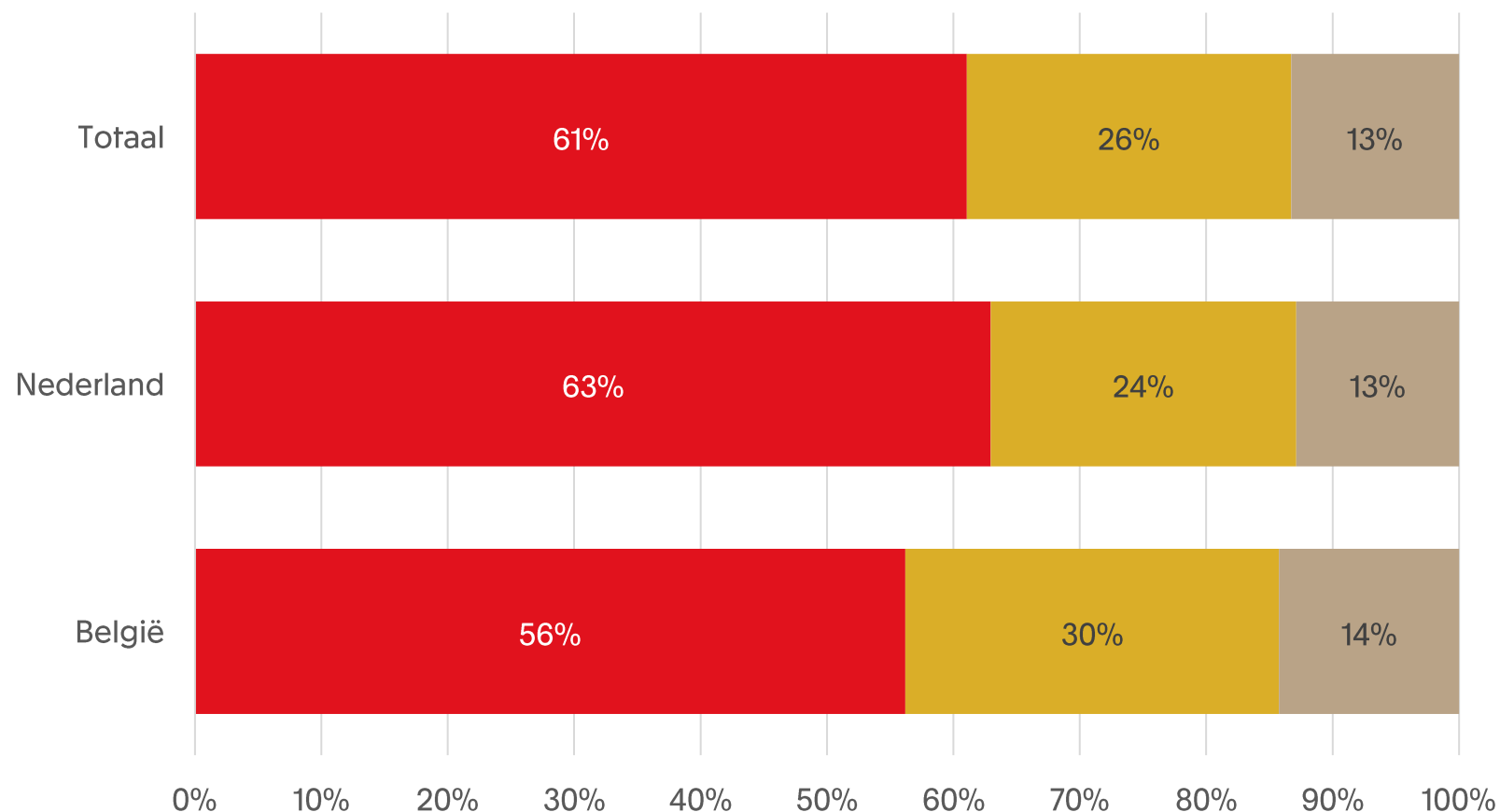
Naar sector (achterstallig; nooit betaald)

- *Productie*: 12%; 7%
- *Handel*: 16%; 13%
- *Zakelijke diensten*: 12%; 17% (zeer zorgelijk)
- *Bouw*: 11%; 20% (zeer zorgelijk)

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 land

- *NL*: van bijna 90% naar 61%
- *B*: van ruim 80% naar 56%

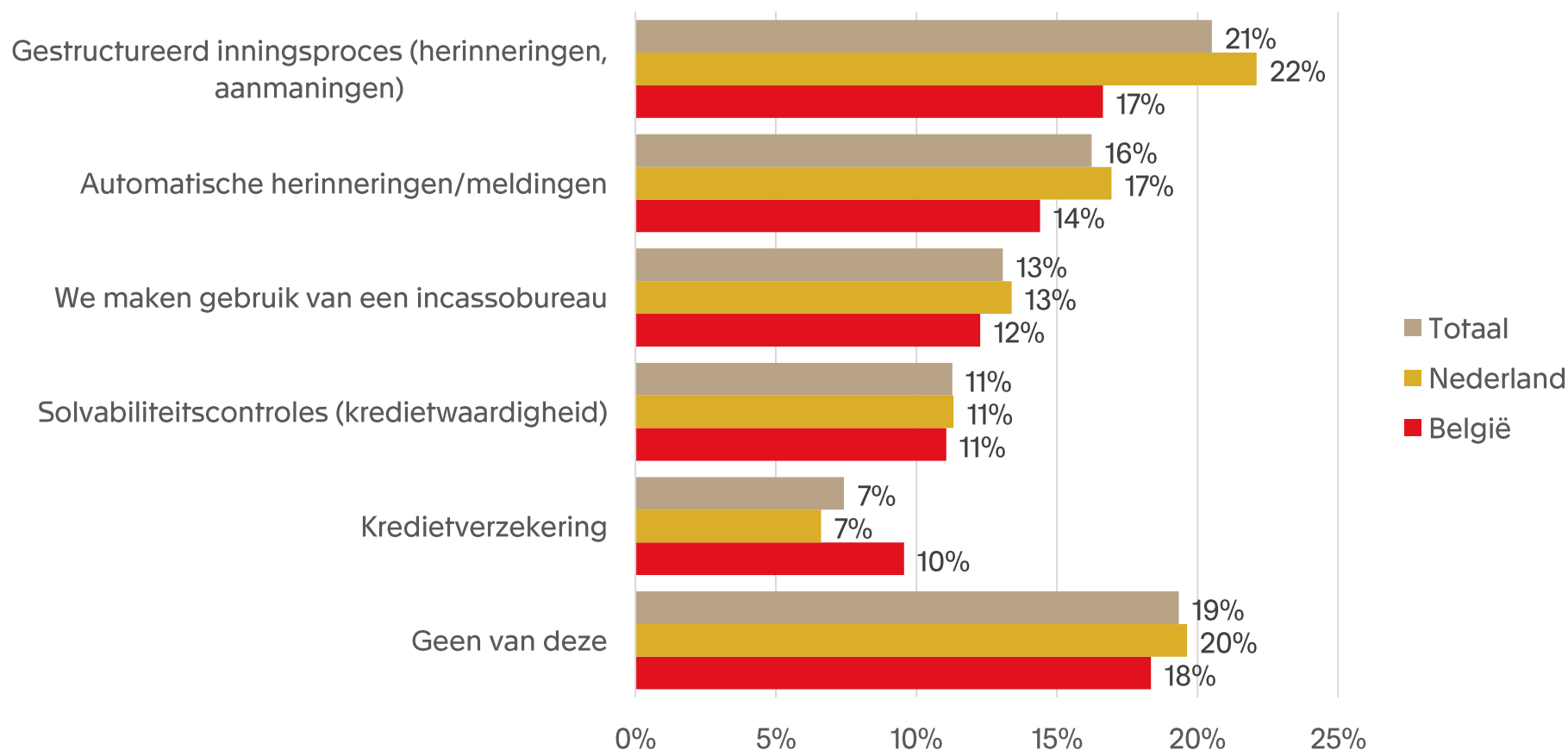
Naar sector

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

MKB'ers en KMO's 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 land

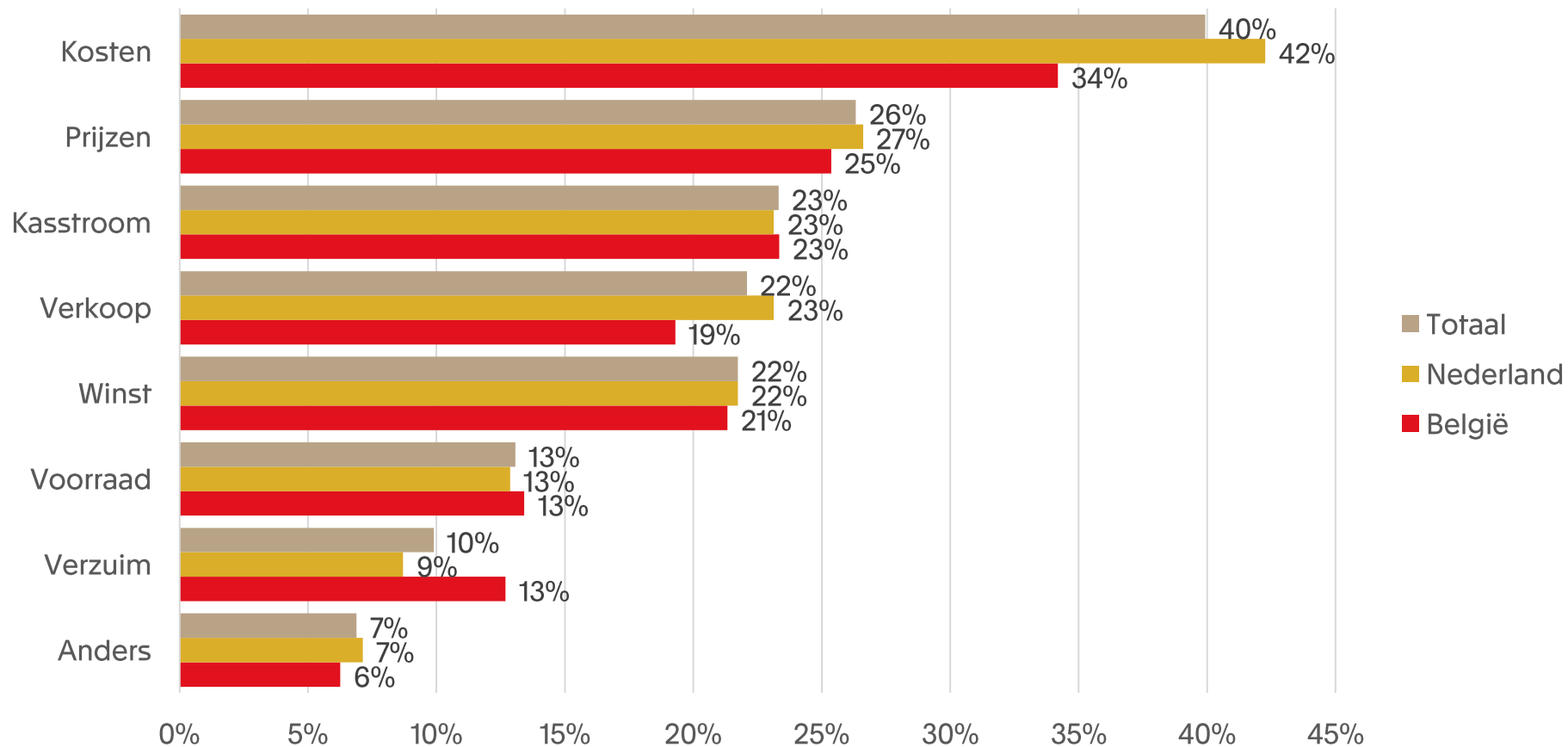
- *NL*: gestructureerd proces, automatische herinneringen
- *B*: idem, maar minder. Daarnaast relatief vaak een kredietverzekering

Naar sector

- *Productie*: kredietverzekering
- *Handel*: aut. herinneringen, gestructureerd proces, solvabiliteitschecks en incassobureau's (veruit het meest actief dus)
- *Zakelijke diensten*: relatief weinig actief, vooral aut. herinneringen
- *Bouw*: gestructureerd proces, solvabiliteitscontrole, aut. Herinneringen (veel zeer actieve bedrijven maar ook een vrij grote groep "geen van deze")

MKB'ers en KMOs willen vooral betere forecasts voor kosten

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



Naar land

- *NL*: kosten, prijzen
- *B*: idem, daarnaast zoeken Waalse KMO's vooral vaak naar inzicht in de ontwikkeling van de kasstroom

Naar sector

- *Productie*: kosten
- *Handel*: verkoop, kasstroom, kosten
- *Zakelijke diensten*: kosten, winst
- *Bouw*: prijzen (!), kosten

=exact

Boekhouding Bedrijven met 50-250 medewerkers

Bevindingen – Financiële administratie (1)

50-250 medewerkers

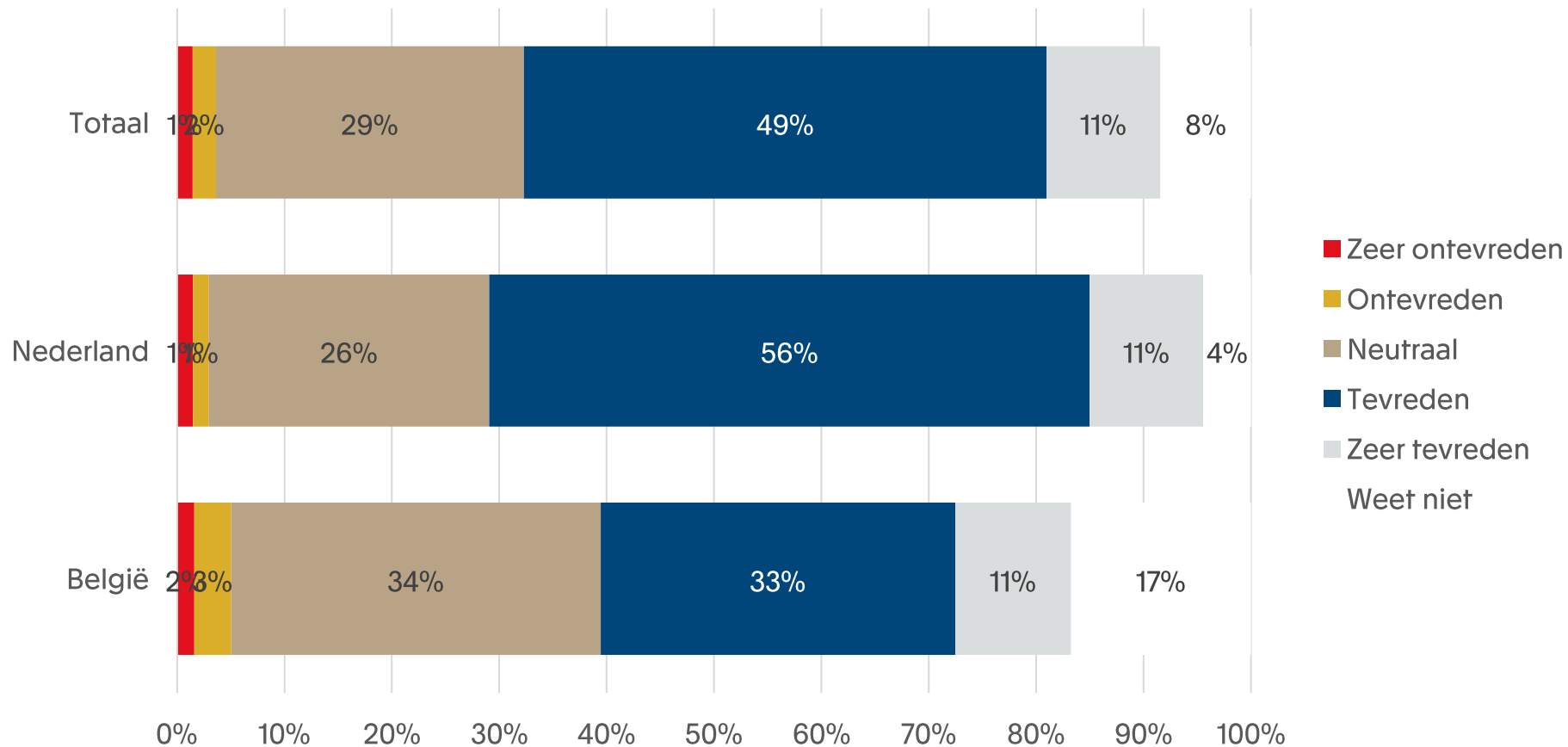
- MKB'ers zijn meestal redelijk tevreden over hun vermogen om strategische inzichten te realiseren uit financiële gegevens (60% is tevreden of zeer tevreden). Voor KMO's geldt dat in veel mindere mate (44%).
- De financieel directeur besteedt de meeste van zijn uren aan de boekhouding en compliance.
 - Een kwart besteed ook veel tijd aan data-analyses en strategisch advies
 - Veel bedrijven vinden het moeilijk om bijvoorbeeld de cashflow goed te voorspellen. Ook vinden ze het detailniveau in de bestaande rapportages veelal onvoldoende. Daar is dus nog veel ruimte voor verbetering
- 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.

Bevindingen – Financiële administratie (2)

- De meeste facturen (70%) worden inmiddels digitaal verstuurd.
 - In Nederland gaat het om 75% tegen 59% voor KMO's.
- Real-time financiële dashboards zien we terug bij 51%.
 - Ze komen relatief vaak voor bij productiebedrijven en zakelijke dienstverleners.
- Als bedrijven geografisch willen uitbreiden, is niet ieder bedrijf even goed in staat om dat eenvoudig te ondersteunen vanuit de bestaande financiële systemen
 - Nederlandse bedrijven zijn wel beter in staat (50% goed of zeer goed) om geografische uitbreiding te faciliteren vanuit de financiële organisatie dan Belgische (35%)

MKB'ers zijn meestal redelijk tevreden over hun vermogen om strategische inzichten te realiseren uit financiële gegevens, KMO's in veel mindere mate.

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



Naar land

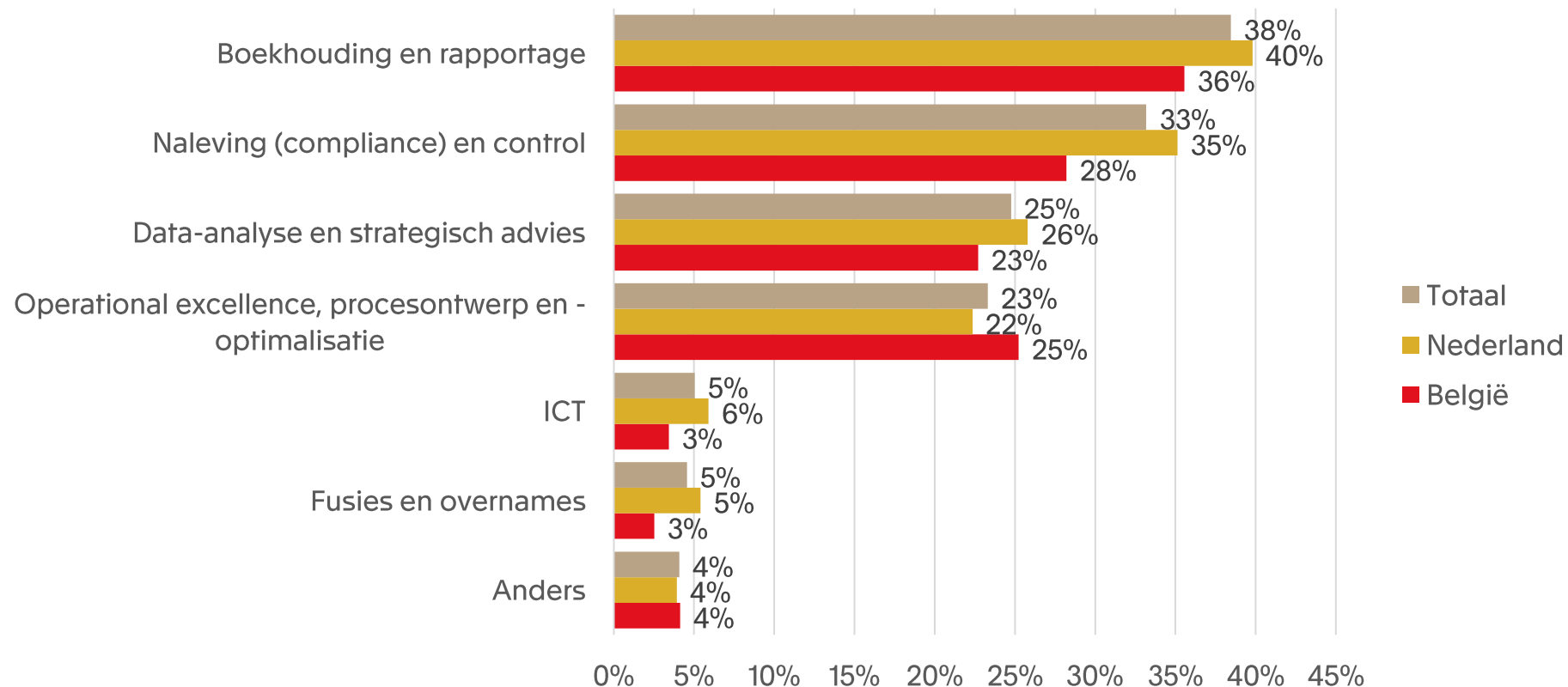
- *NL*: twee derde is tevreden tot zeer tevreden
- *B*: minder dan de helft is (zeer) tevreden

Naar sector

- *Productie*: redelijk tevreden
- *Handel*: redelijk tevreden
- *Zakelijke diensten*: redelijk tevreden
- *Bouw*: meest vaak ontevreden; minder vaak tevreden

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 land

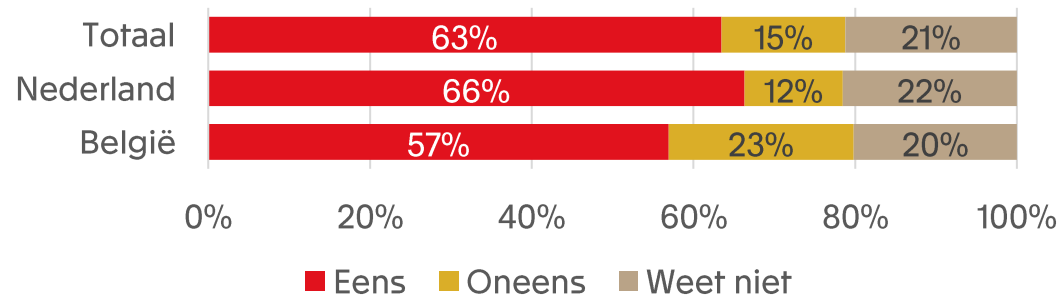
- *NL*: boekhouding, compliance
- *B*: idem, maar ook (iets vaker) operational excellence

Naar sector

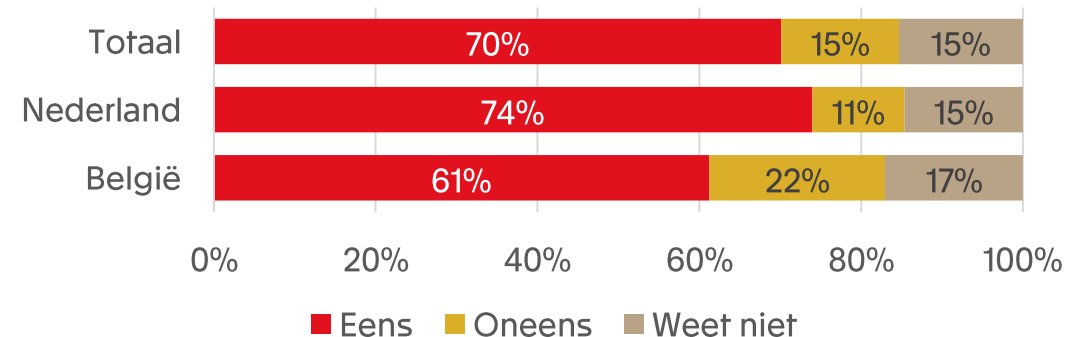
- *Productie*: boekhouding, data-analyse
- *Handel*: compliance, data-analyse
- *Zakelijke diensten*: compliance, boekhouding, operational excellence
- *Bouw*: boekhouding!

Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

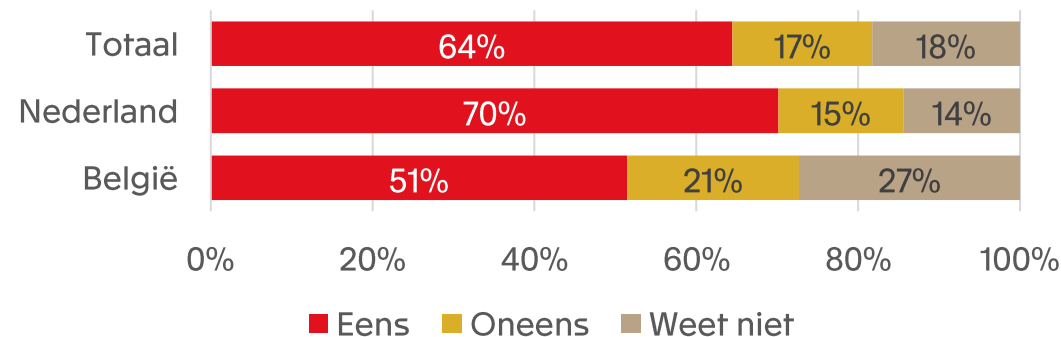
De kennis en expertise van onze financiële man/vrouw vormt de sleutel tot besluitvorming op bestuursniveau



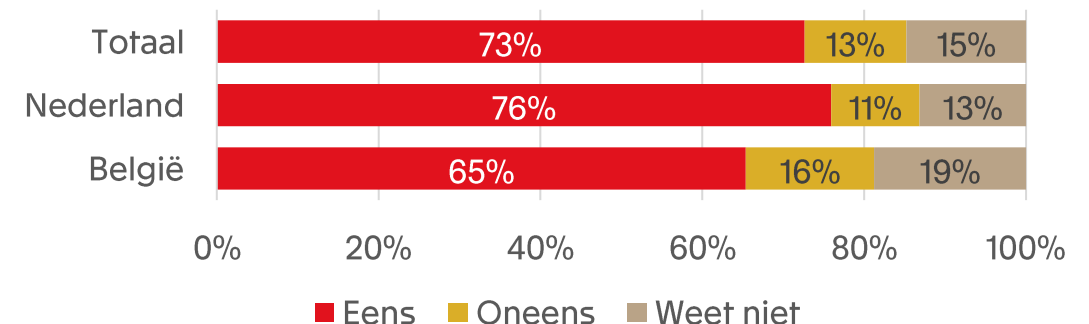
Onze financiële administratie is efficiënt en effectief



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

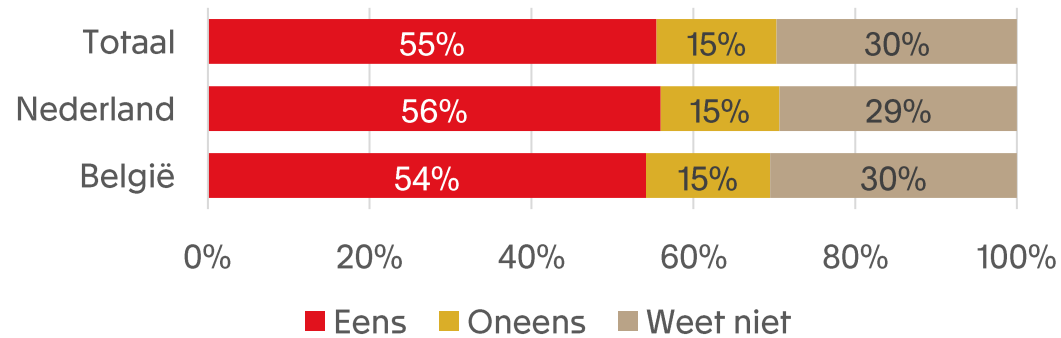


Ik vertrouw erop dat de financiële gegevens juist zijn en een goede weergave van de huidige status van het bedrijf bieden

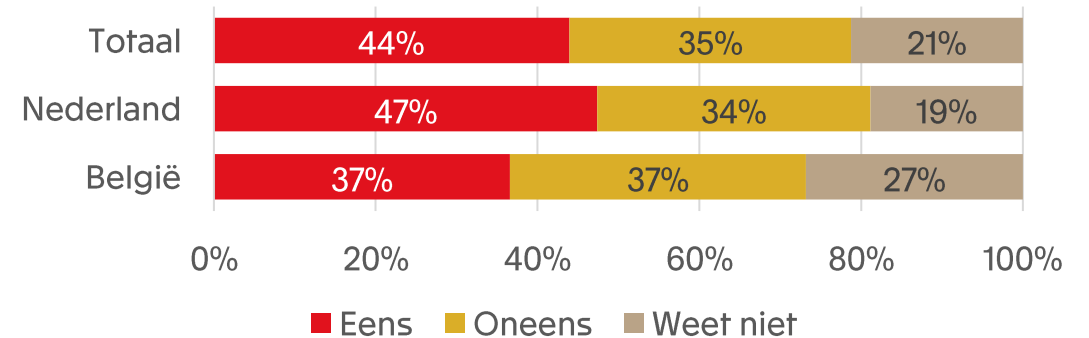


Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

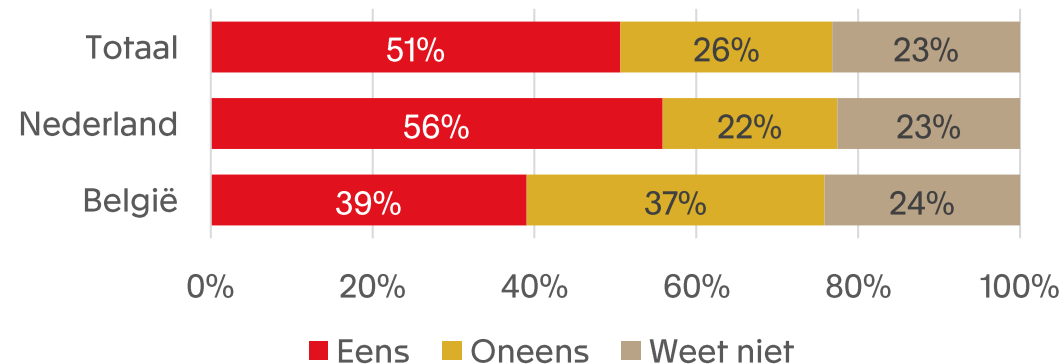
Het is moeilijk om onze cashflow nauwkeurig te voorspellen



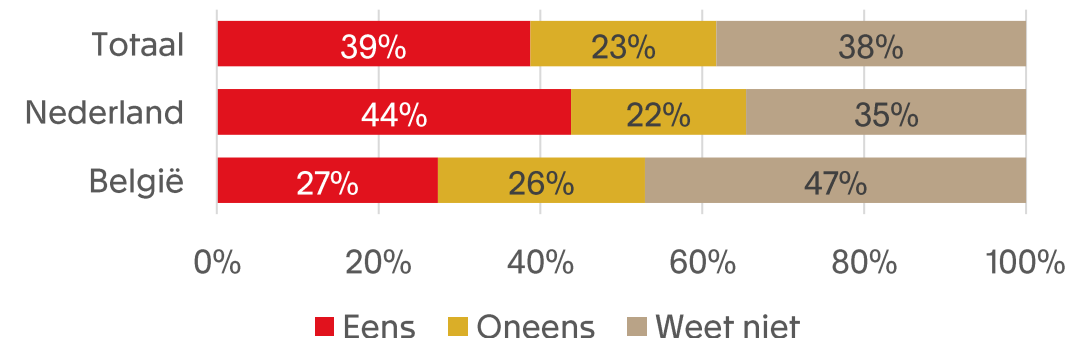
IT valt onder de verantwoordelijkheid van de CFO/Financieel Directeur



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

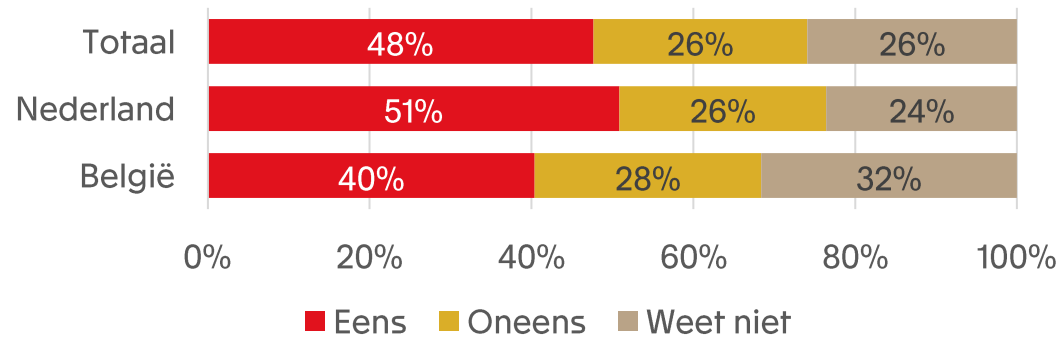


Onze DSO (Days Sales Outstanding) is zo laag als redelijkerwijs te verwachten is

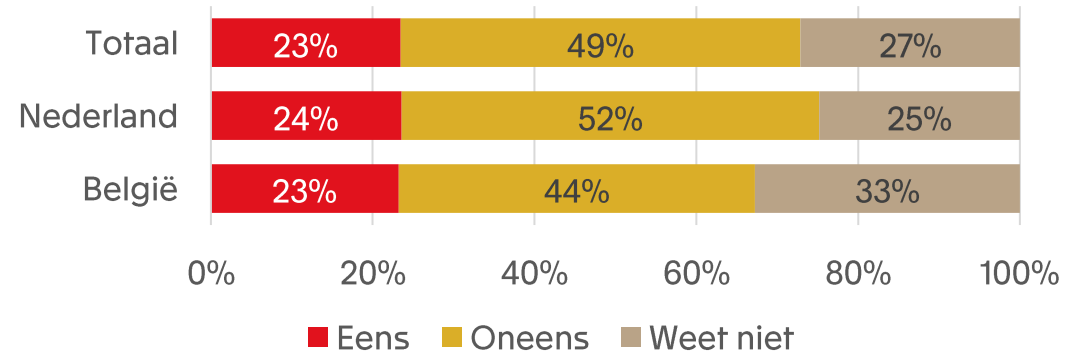


Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

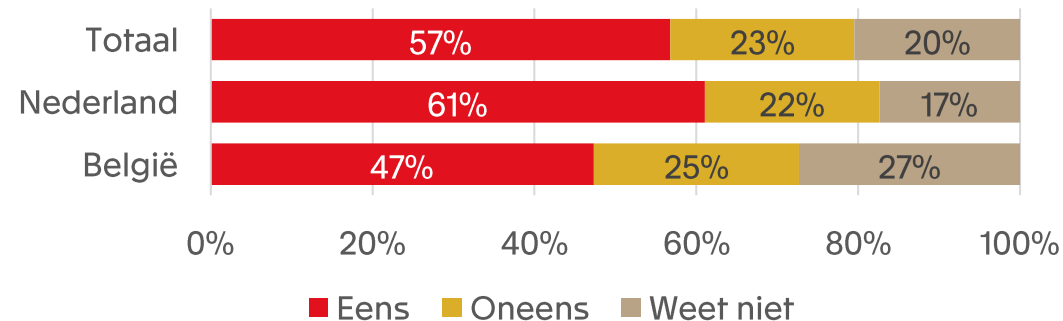
Verdere automatisering van mijn financiële processen is een prioriteit



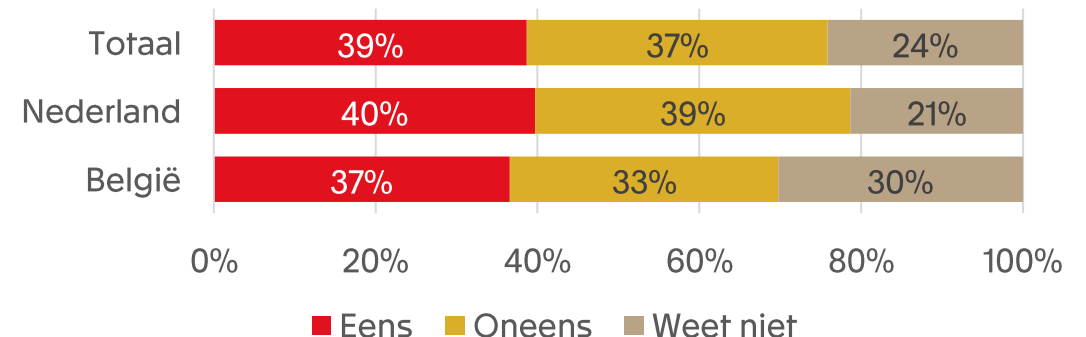
Robots zullen binnen 3 jaar beginnen met het vervangen van financiële professionals



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

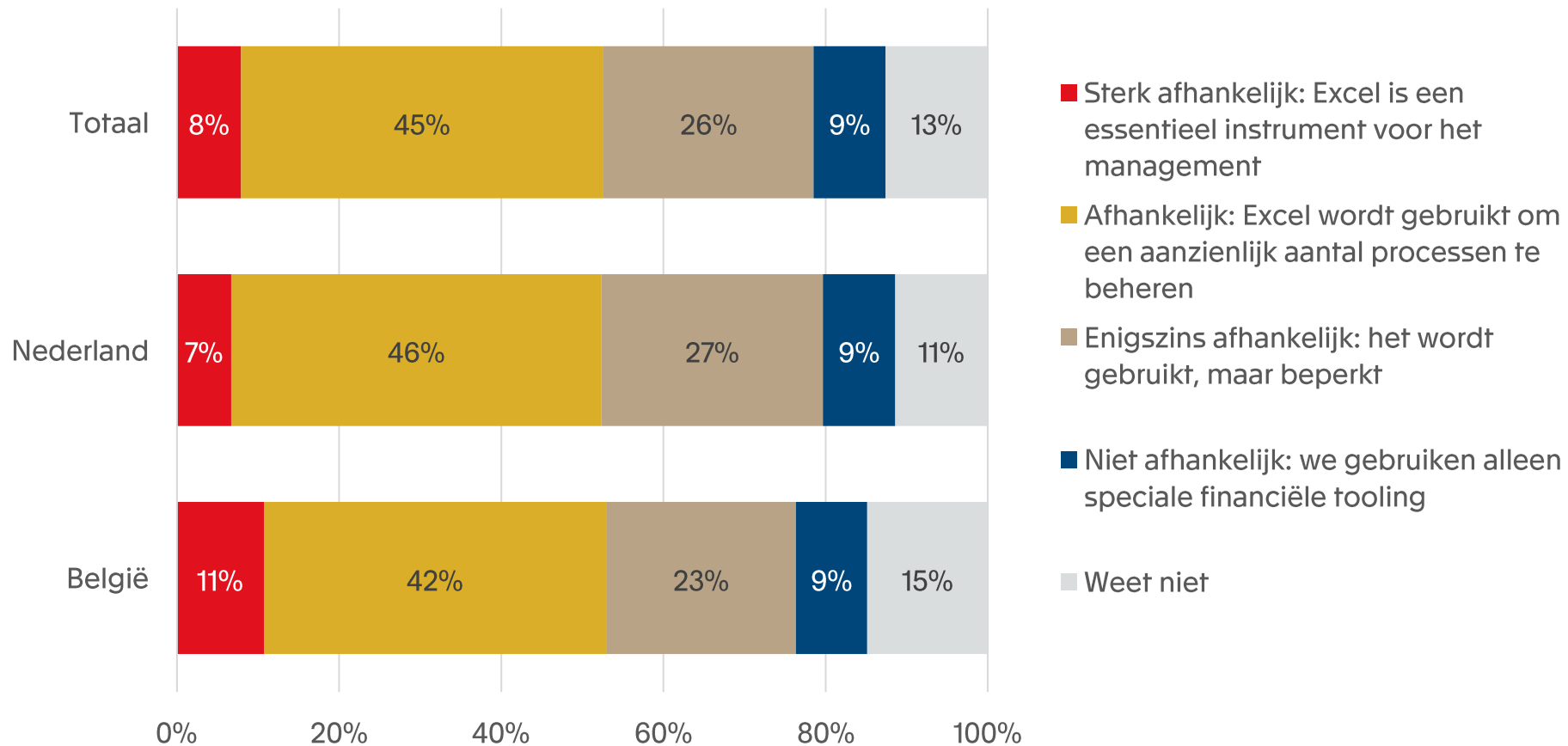


Het consolideren van financiële resultaten is tijdrovend en gevoelig voor fouten



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?



Naar land

- *NL*: Meestal niet volledig, maar wel voor een groot deel afhankelijk
- *B*: idem, vooral Waalse KMO's zijn relatief sterk afhankelijk

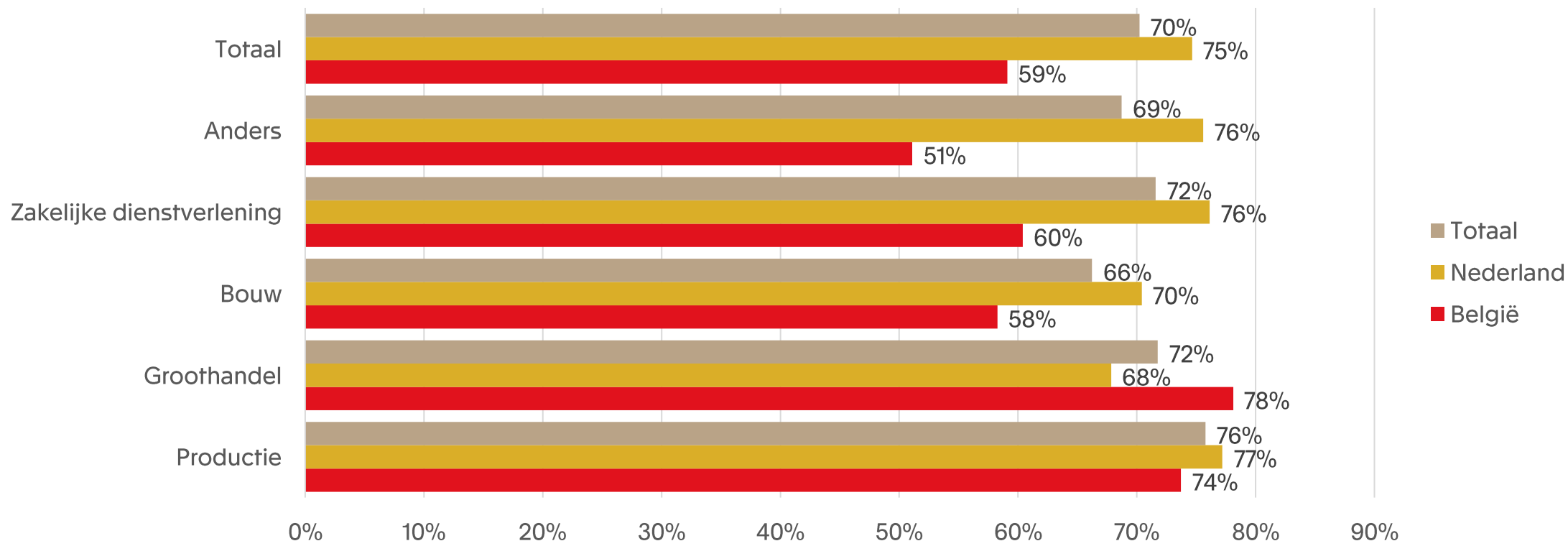
Naar sector

- *Productie*: Of sterk afhankelijk, of juist niet afhankelijk (30%)
- *Handel*: gemiddeld
- *Zakelijke diensten*: zeer sterk afhankelijk
- *Bouw*: gemiddeld

De meeste facturen worden inmiddels digitaal verstuurd

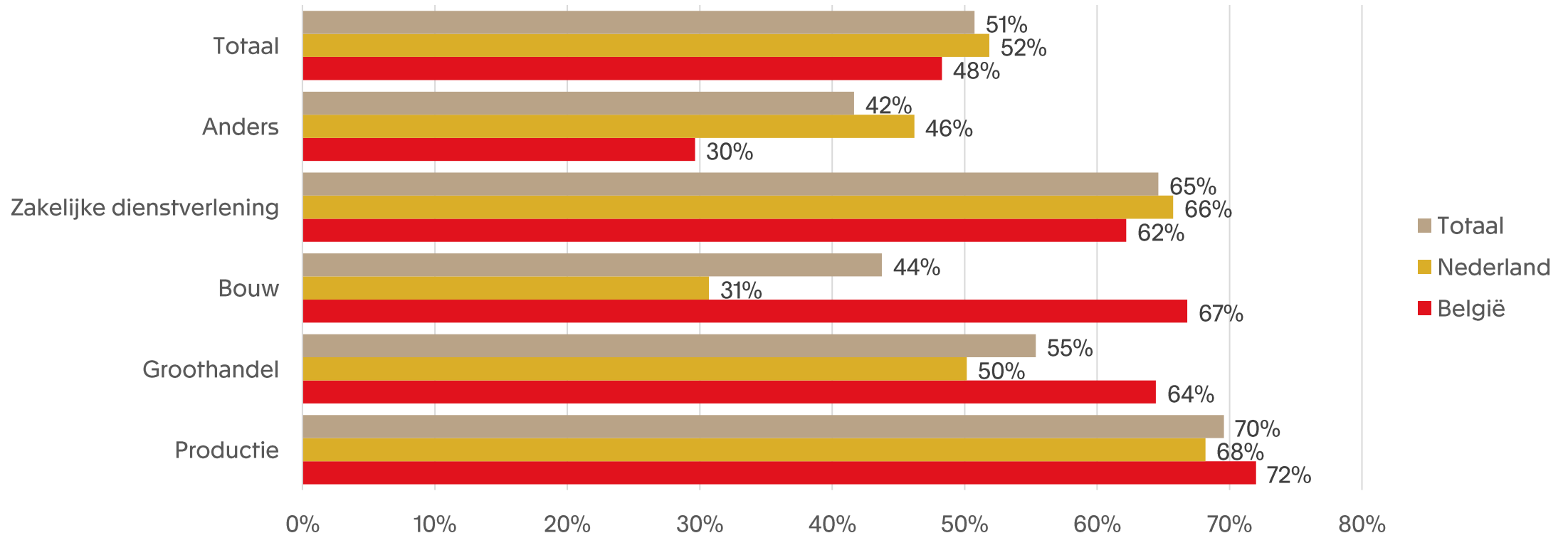
KMO's blijven behoorlijk achter bij MKB'ers (m.u.v. handel en productie)

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



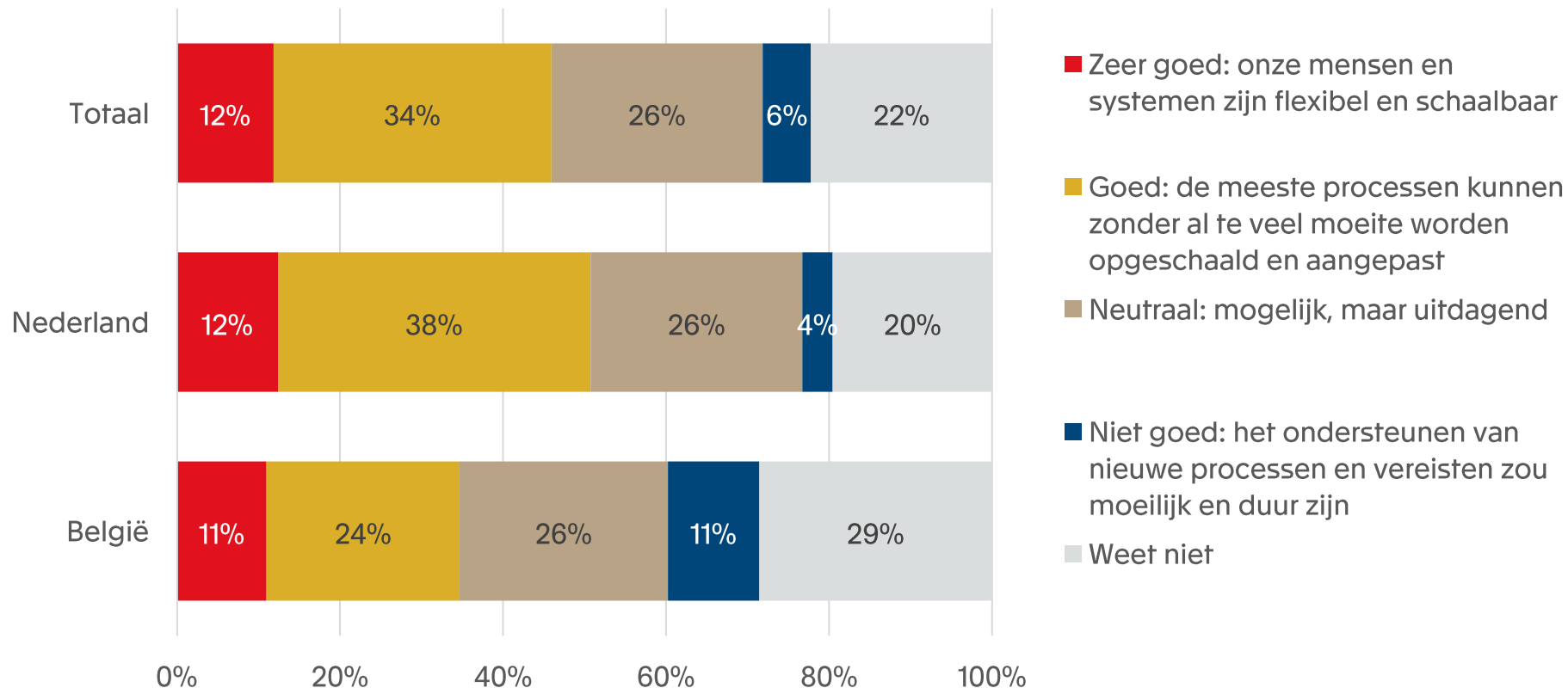
Real-time financiële dashboards komen relatief vaak voor bij productiebedrijven en zakelijke dienstverleners

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



Nederlandse bedrijven zijn beter in staat om geografische uitbreiding te faciliteren vanuit de financiële organisatie dan Belgische

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



Naar land

- *NL*: ongeveer de helft kan zonder veel problemen schalen
- *B*: slechts een derde kan redelijk eenvoudig schalen

Naar sector

- *Productie*: vrij goed
- *Handel*: gemiddeld
- *Zakelijke diensten*: goed
- *Bouw*: beperkt en staat niet vaak op de agenda

=exact

Accountancies

Bevindingen - Accountancy

Uitdagingen

- Accountancies zien de volgende branchespecifieke uitdagingen als de belangrijkste:
 - Bijhouden van wet- en regelgeving (48%)
 - Verminderen administratieve druk (38%)
 - Online samenwerken met de klant (35%)
- Accountancies proberen zich vooral te onderscheiden door een persoonlijke benadering (48%) en goede ondersteuning (43%).
 - We vonden eerder dat hun klanten vooral willen dat accountants investeren in snelheid/responsiviteit en branchekennis, 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 compliance, kostenbeheersing 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 een derde van het totale volume, maar de "schoenendoos" blijft een hardnekkig verschijnsel en is nog altijd het meest gebruikelijk
- Robotisering wordt door accountants meestal als een kans gezien, maar leidt ook tot nieuwe concurrenten.

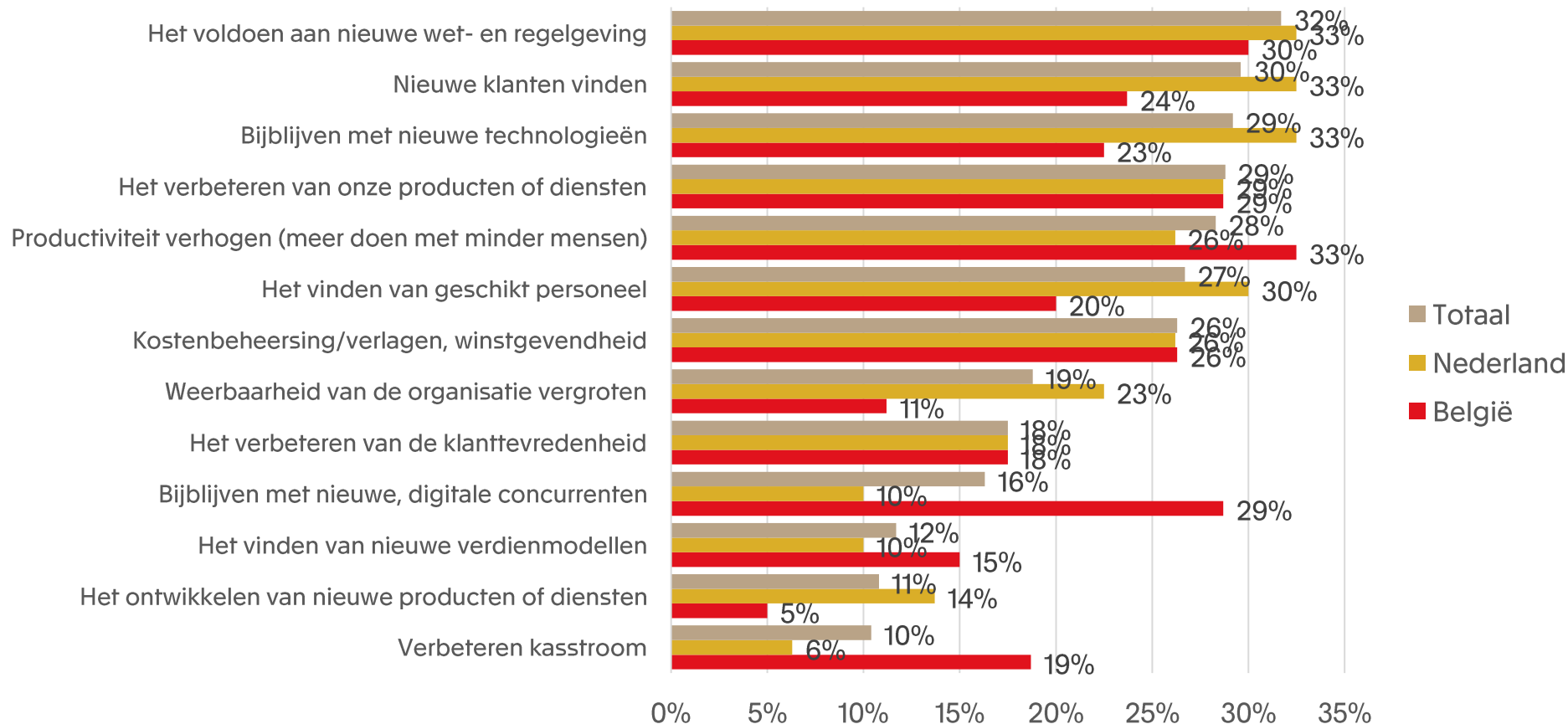
Bevindingen - Accountancy

Interne automatisering

- Nederlandse accountants beschikken vaak over een of meerdere geïntegreerd systemen (51%). Dit in tegenstelling tot hun Belgische tegenhangers waar slechts het gebruik van spreadsheets en diverse losse toepassingen meer gangbaar is.
 - Terwijl een betere integratie als de belangrijkste mogelijkheid wordt ervaren om de administratieve druk te verminderen (46%)
 - Ook het investeren in software voor het herkennen en scannen van facturen wordt als een belangrijke mogelijkheid beschouwd (38%).
- Om de eigen medewerkers mee te krijgen qua digitalisering zijn gebruiksvriendelijke software (38%) en een goede uitleg van de visie (34%) cruciaal, volgens accountants.
- Cloudgebruik wordt gangbaar voor de interne administratieve processen (61%), lokale software is inmiddels de uitzondering (22%).

Zakelijke uitdagingen - algemeen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?

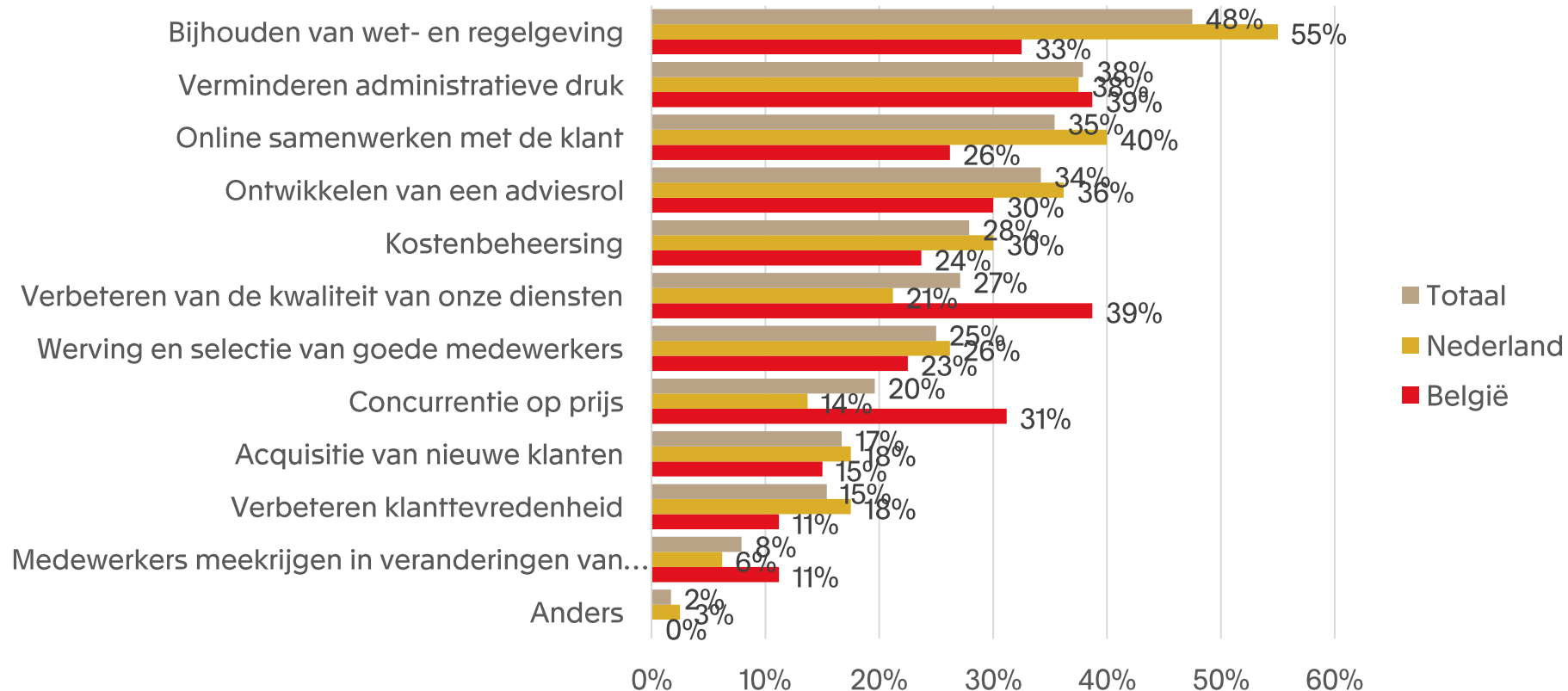


Naar land

- **NL:** Nieuwe klanten, personeel, kostenbeheersing
- **B:** Personeel, nieuwe klanten, betere producten/diensten

Accountants in beide landen hebben zo hun eigen uitdagingen

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

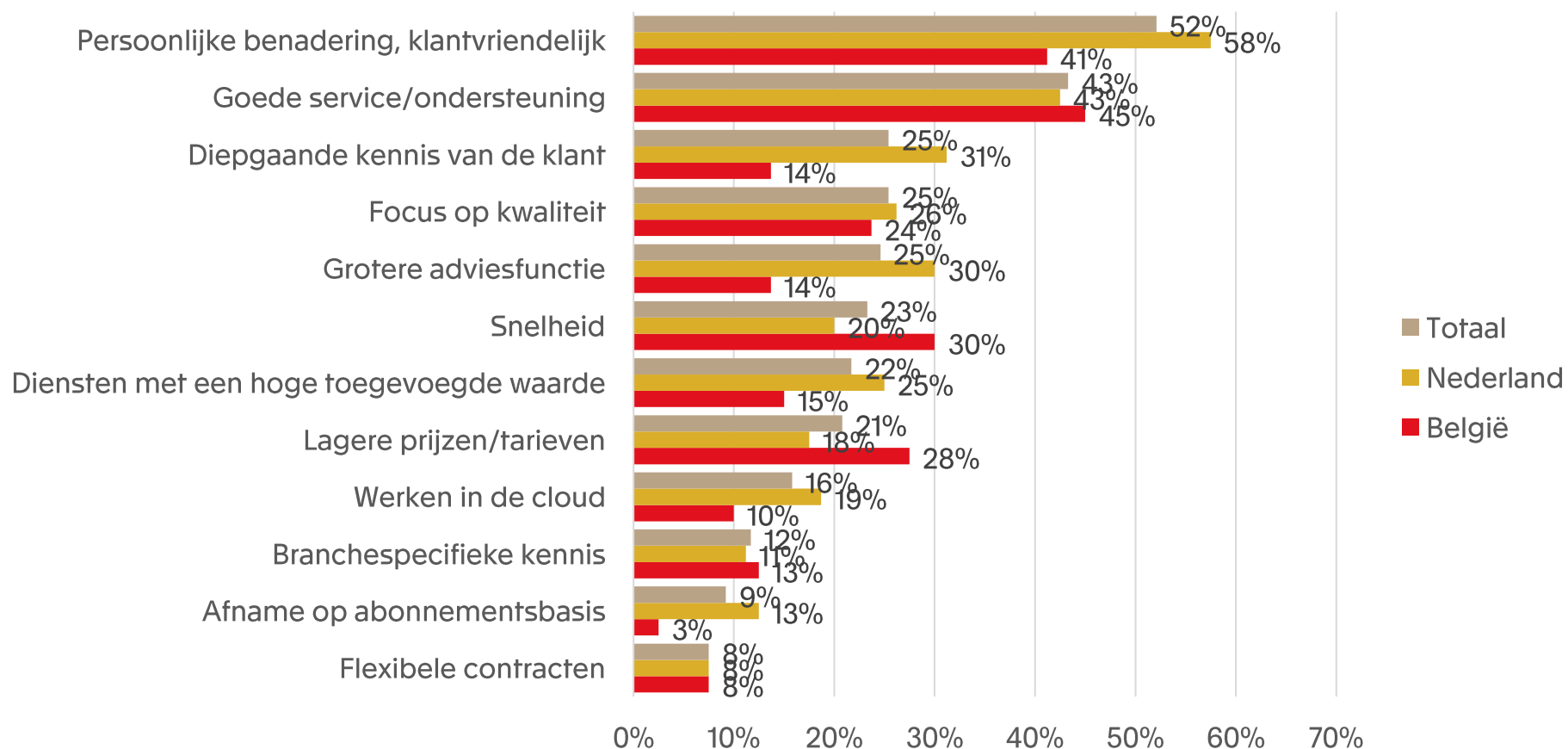


Naar land

- **NL:** bijhouden wet- en regelgeving ruim op kop, gevolgd door online samenwerken, verminderen administratieve druk en ontwikkeling adviesrol
- **B:** verminderen administratieve druk en verbeteren kwaliteit van diensten schieten er uit. Opvallend is ook de grote concurrentie op prijs.

...en proberen zich ook vaak op andere wijzen van concurrenten te onderscheiden

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



Naar land

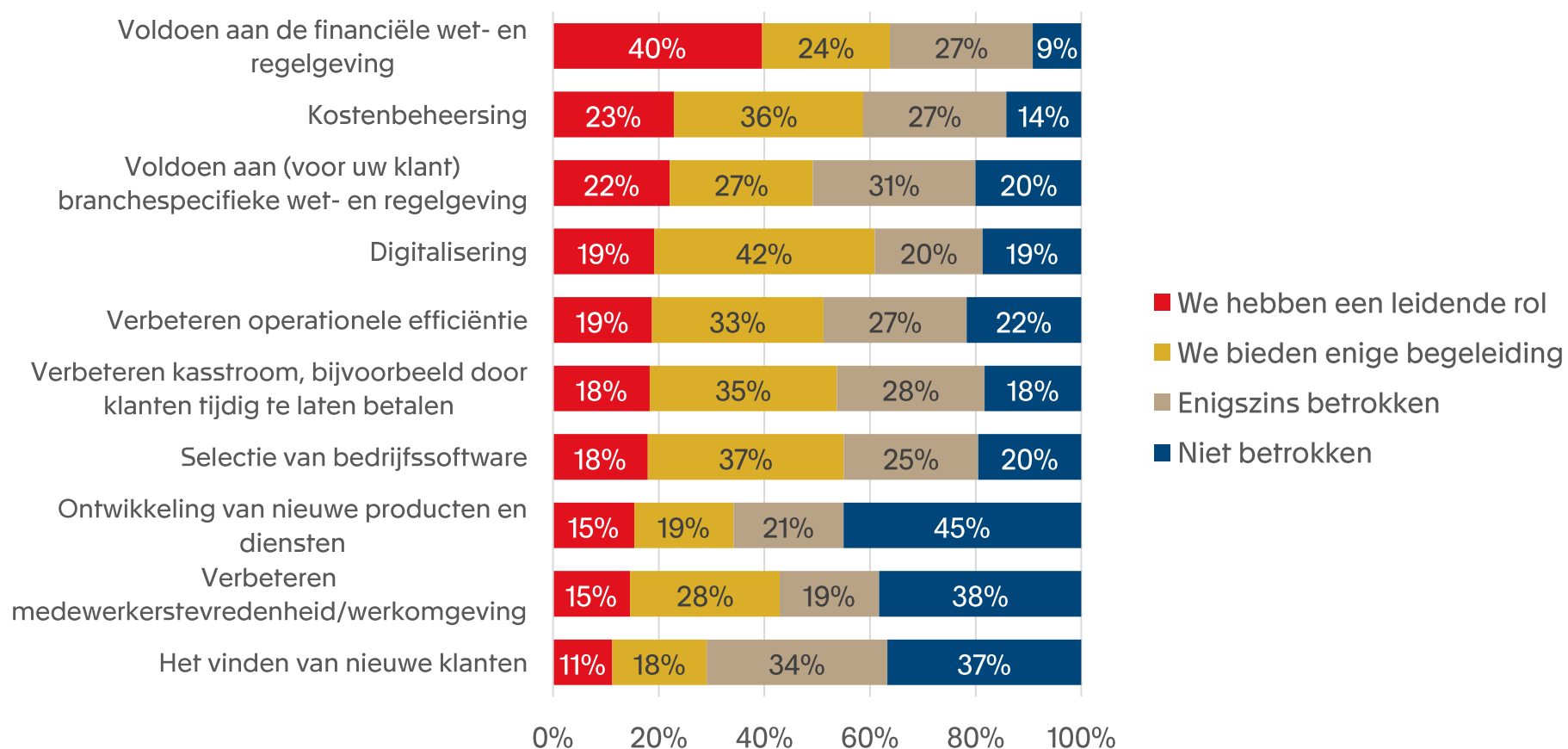
- **NL:** persoonlijke benadering en goede service, gevolgd door kennis van de klant en adviesfunctie
- **B:** persoonlijke benadering en goede service, gevolgd door snelheid en lage prijzen.

Overige opmerkingen

- Klanten willen vooral dat accountants investeren in snelheid/responsiviteit en branchekennis

Accountants vooral actief betrokken bij compliance, kostenbeheersing en ook digitalisering

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

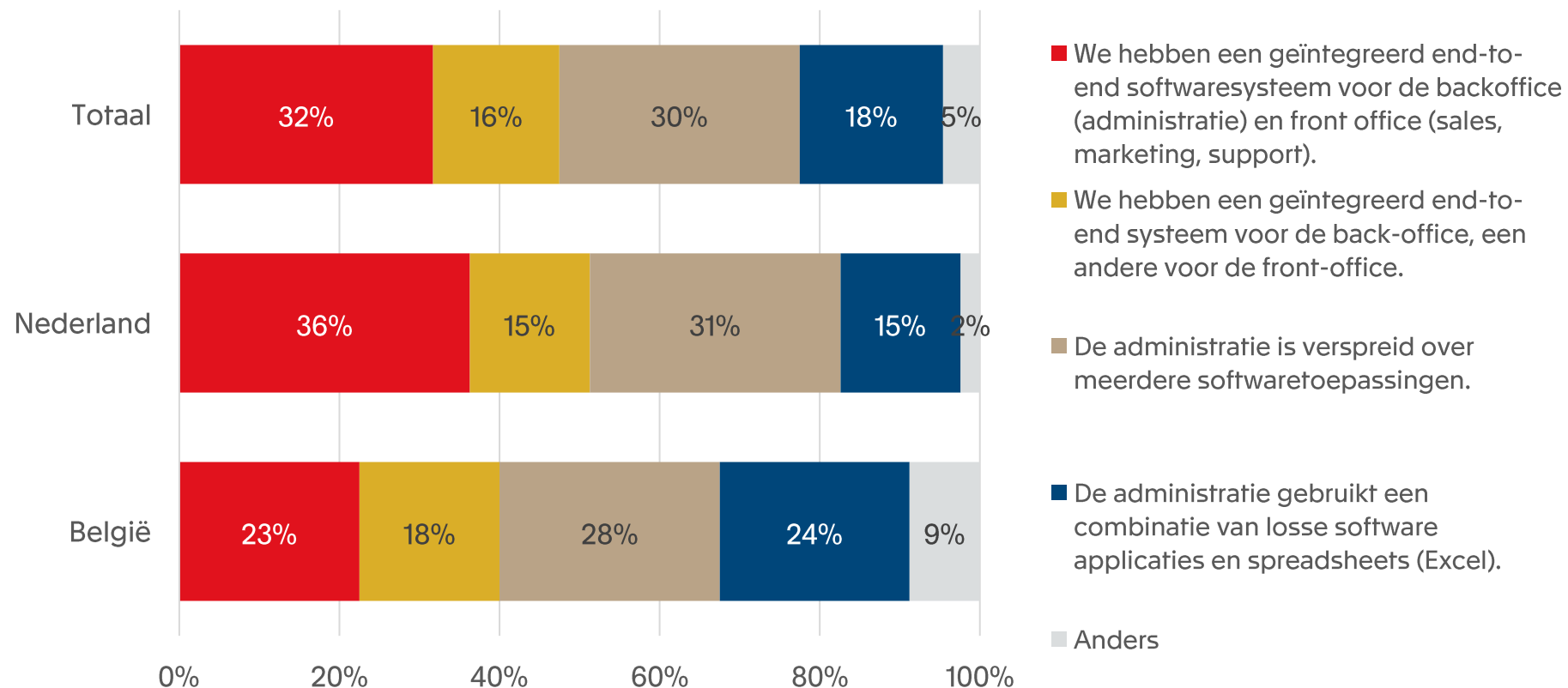


Naar land

- **NL:** compliance, softwareselectie en digitalisering
- **B:** kostenbeheersing, compliance en digitalisering.

Nederlandse accountants beschikken vaak over een geïntegreerd systeem, i.t.t. hun Belgische tegenhangers

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

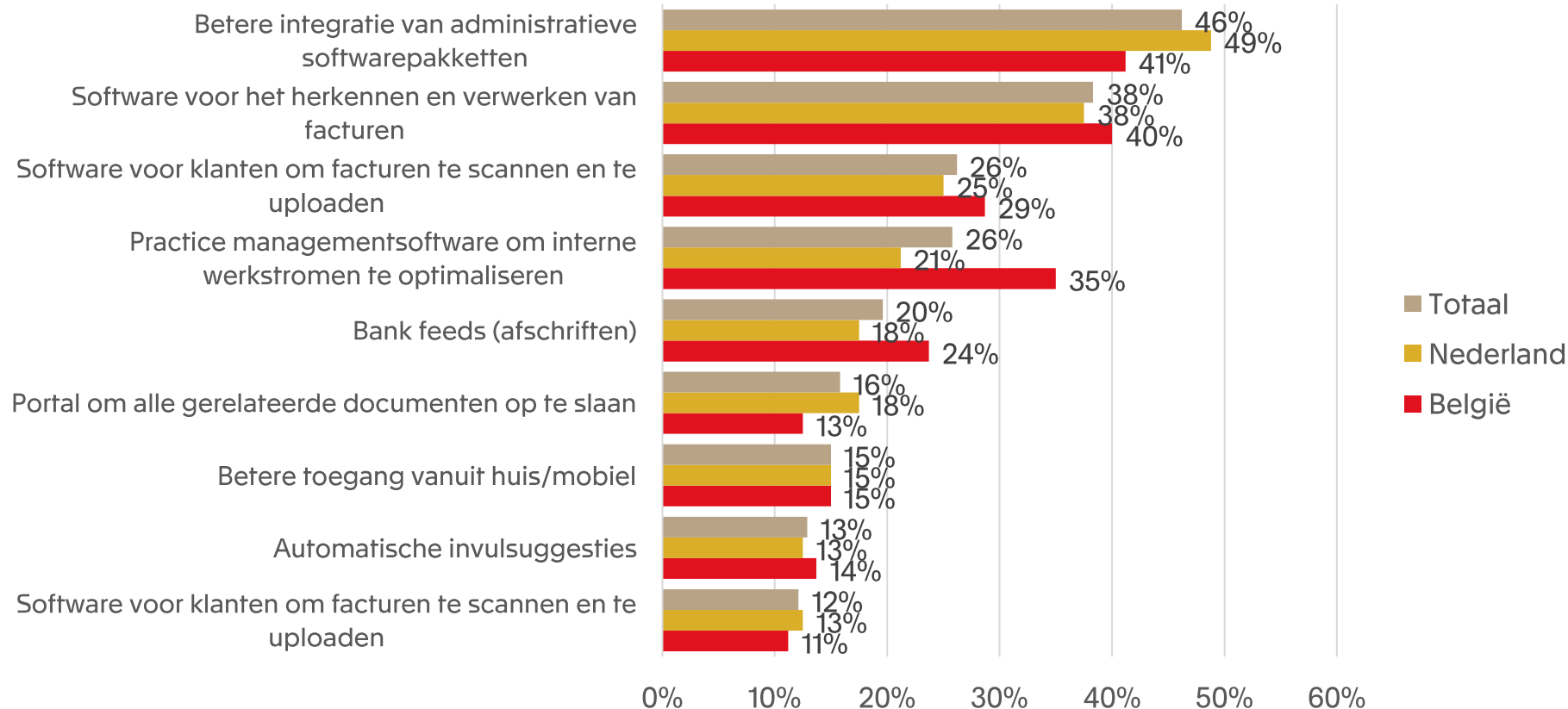


Naar land

- *NL*: Toch moet zeker de helft deze slag nog maken
- *B*: Bijna een kwart heeft een geïntegreerd totaalsysteem

...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)?

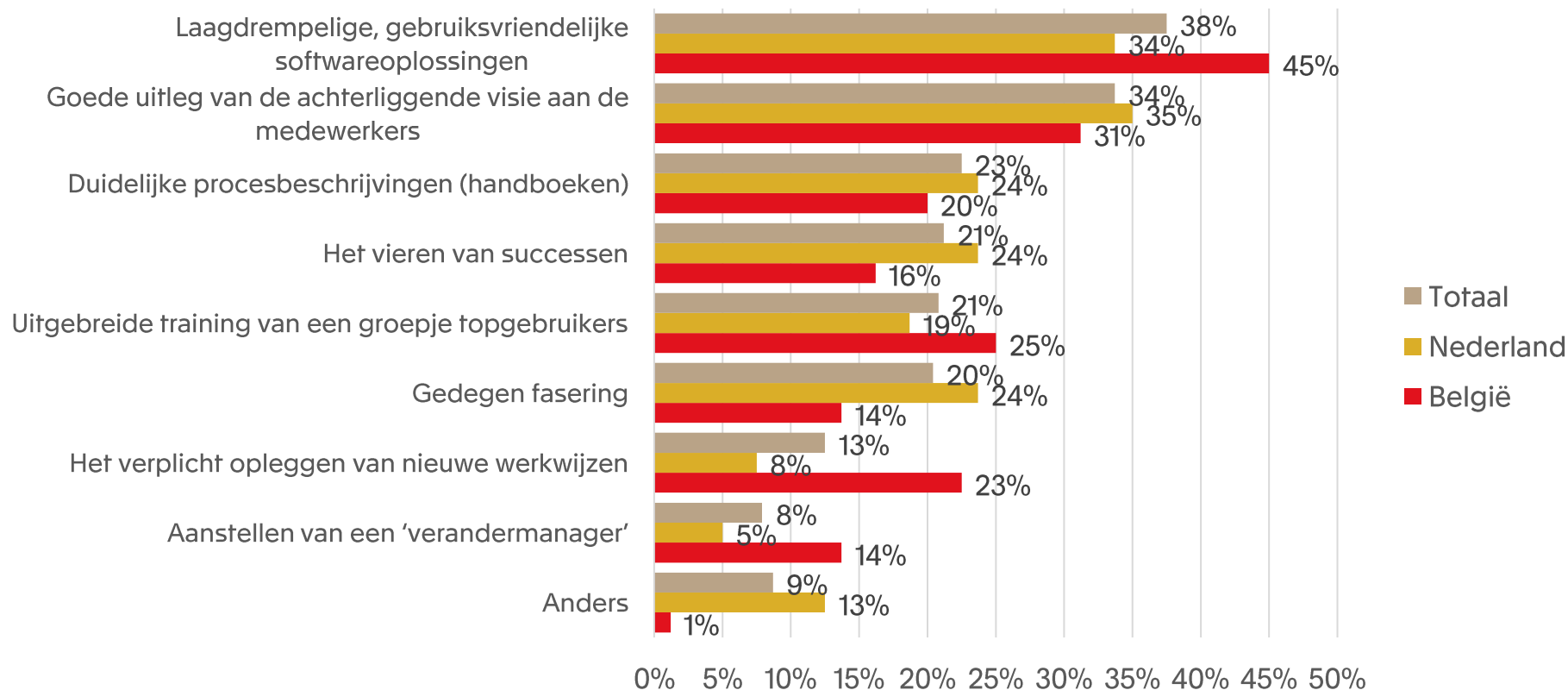


Naar land

- *NL*: integratie en factureringssoftware.
- *B*: Idem, plus relatief veel interesse in practice managementsoftware.

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?

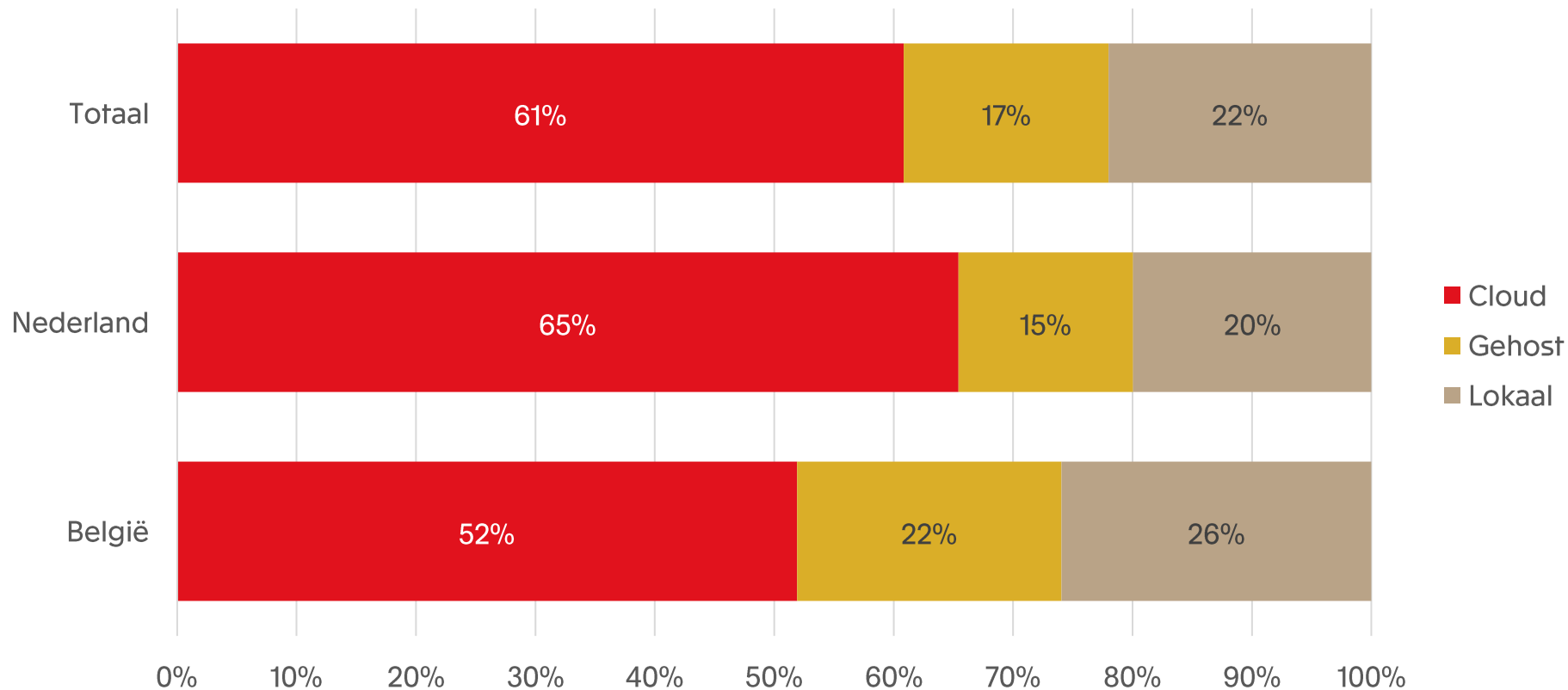


Naar land

- **NL:** na gebruiksvriendelijke oplossingen en een heldere visie, zien Nederlandse accountants duidelijke procesbeschrijvingen, het vieren van successen en een gedegen fasering als belangrijk.
- **B:** na gebruiksvriendelijke oplossingen en een heldere visie, zien Belgische accountants training van topgebruikers en het verplicht opleggen van nieuwe werkwijzen als belangrijk

Cloudegebruik wordt gangbaar voor de interne administratieve processen, lokaal is inmiddels de uitzondering

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

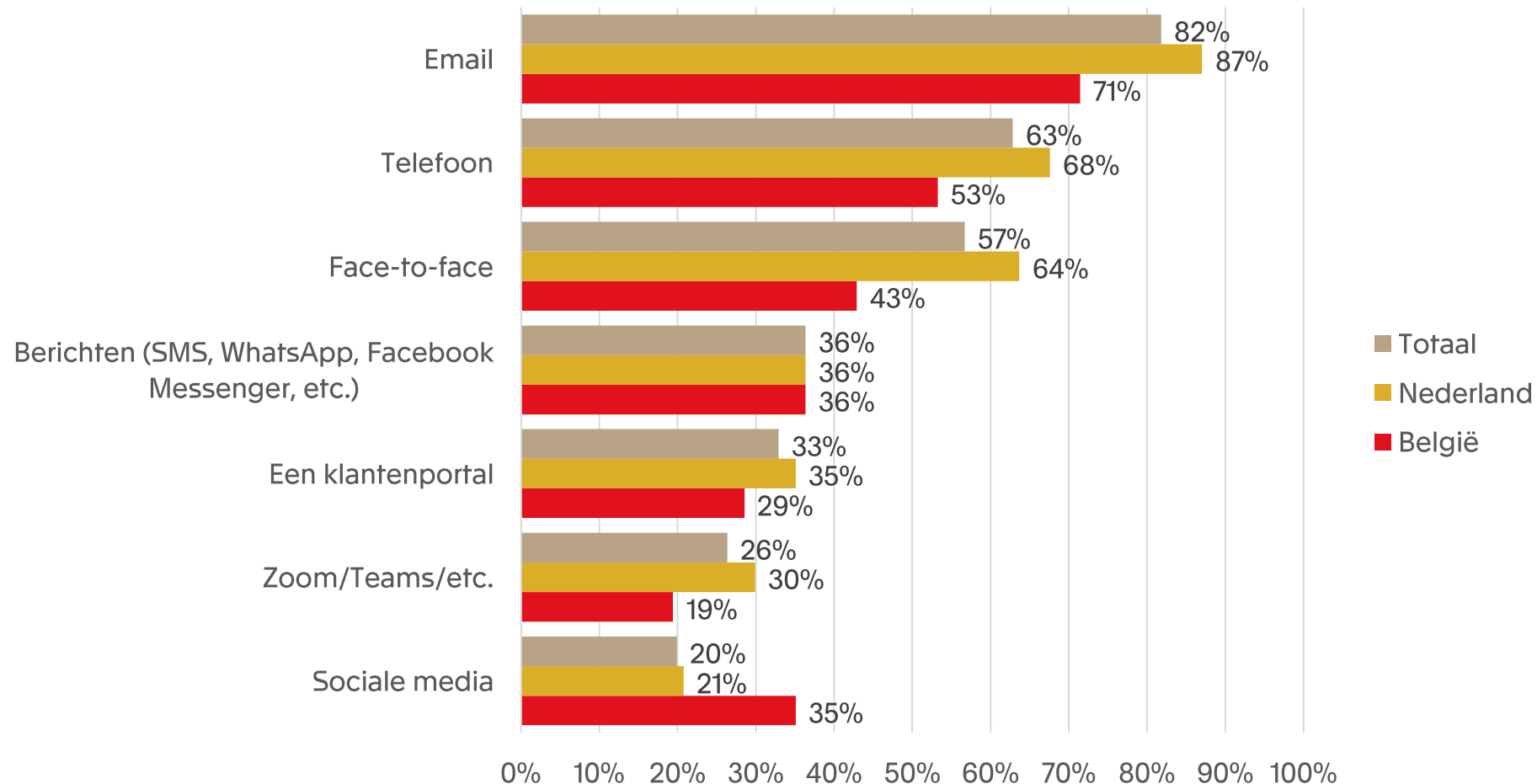


Naar land

- *NL*: voorlooper op het gebied van cloud
- *B*: relatief veel gehoste en lokale oplossingen

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?



Naar land

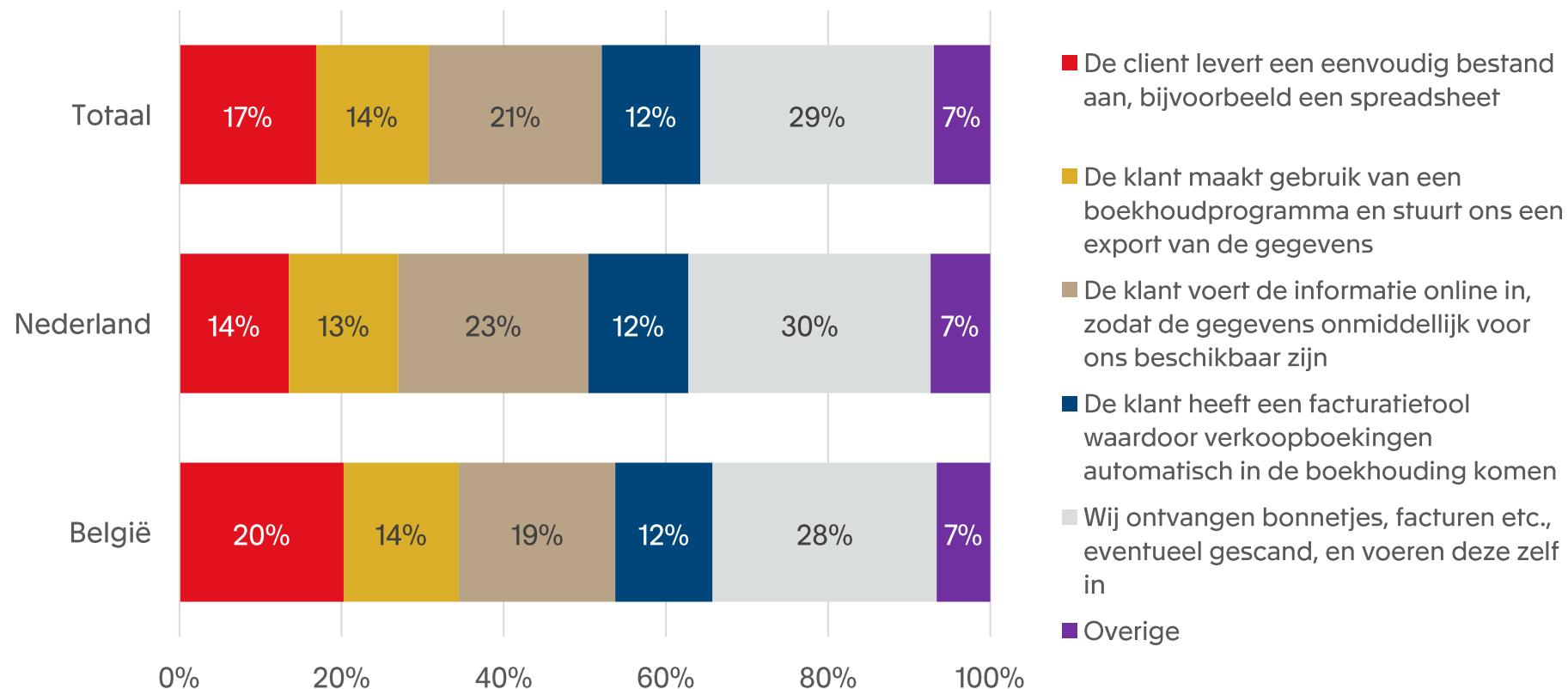
- *NL*: meeste gebruik van meerdere kanalen, met uitzondering van sociale media
- *B*: blijft wat achter, maar loopt voor bij gebruik sociale media

Overige opmerkingen

- Zowel video (Zoom, etc.), klantenportal, sociale media als berichten, zijn sterk in opkomst de laatste jaren

Online aanleveren van gegevens neemt toe tot 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%]

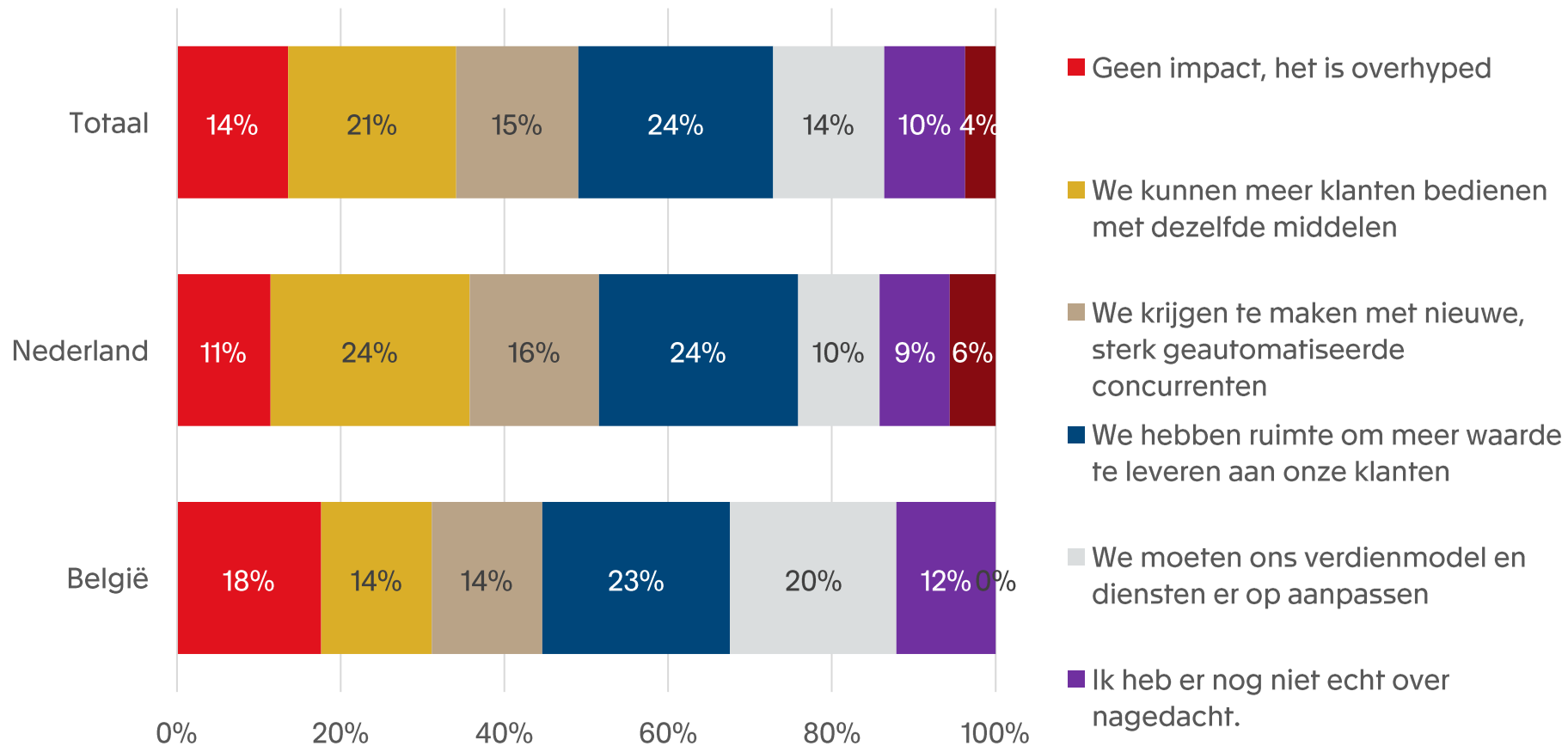


Naar land

- *NL*: 35% in totaal via de cloud, maar ook 30% “schoenendoos”.
- *B*: 31% in total via de cloud, relatief vaak aanlevering via spreadsheet

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?



Naar land

- *NL*: meeste accountants omarmen robotisering als een positieve kans
- *B*: reactie is vaak nog wat terughoudend, maar zeker wel realistisch

=exact

Productie

Bevindingen - Productie

Uitdagingen

- Productiebedrijven zien productiekostenreductie (31%), werving personeel (29%) en nieuwe markten betreden (29%) als belangrijkste branchespecifieke uitdagingen
 - Lokaal produceren en productinnovatie zitten daar vlak achter
- De combinatie van 23% late leveringen en (als gevolg daarvan) 23% aan vertrekkende klanten leidt tot een gemiddeld jaarlijks omzetverlies van 5,3%.
 - Dat staat gelijk aan €4,7 miljard in België (op basis van 5,8%) en € 7,1 miljard in Nederland (op basis van 4,9%)

Nieuwe verdienmodellen

- Ongeveer de helft van de productiebedrijven ziet meer vraag naar kleinere series, waarbij de ontwikkeling in België het snelst gaat
- Nadruk ligt bij productiebedrijven nog altijd op productontwikkeling. Toch investeert meer dan de helft net zoveel in serviceontwikkeling als in productontwikkeling, of zelfs meer.

Bevindingen - Productie

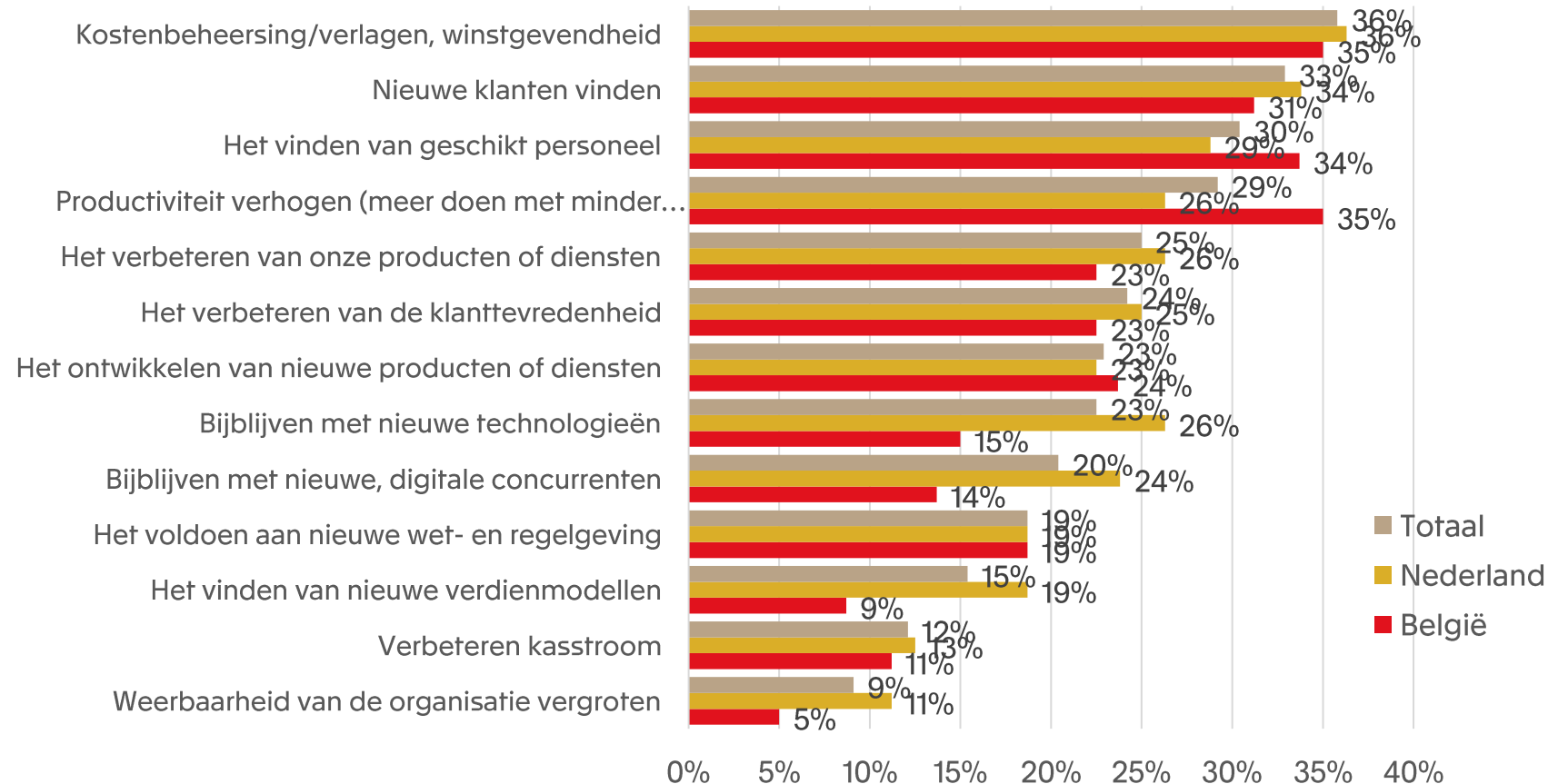
- Bijna een op de drie van de productiebedrijven biedt inmiddels producten als een dienst
- De ontwikkeling gaat sneller in Nederland dan in België
- Bijna een op de drie van de productiebedrijven levert direct aan de consument, met meer in het vat.
 - 17% heeft concrete plannen om ermee te starten en nog eens 24% denkt erover na.

Duurzaamheid

- Duurzaamheid krijgt veel aandacht onder productiebedrijven. Daarbij wordt vooral goed naar de eerlijkheid en duurzaamheid van grondstoffen gekeken.
 - Daarnaast staat duurzaam energieverbruik vooral in Nederland vaak op de agenda
 - Circulariteit is een trend in opkomst

Zakelijke uitdagingen - algemeen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



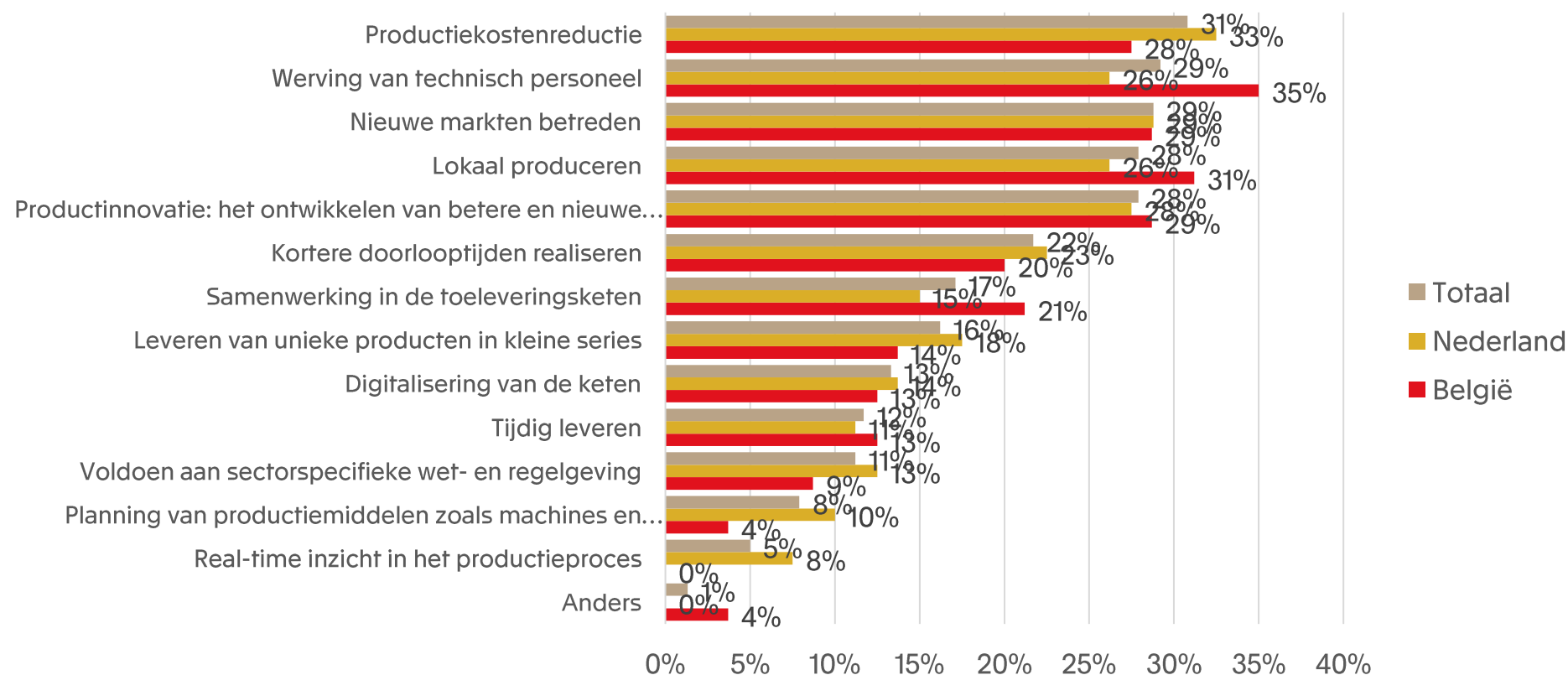
Naar land

- **NL:** kostenbeheersing, nieuwe klanten, personeel
- **B:** kostenbeheersing, nieuwe klanten, personeel

Productiebedrijven zien productiekostenreductie, werving personeel en nieuwe markten betreden als belangrijkste branchespecifieke uitdagingen

Lokaal produceren en productinnovatie 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?



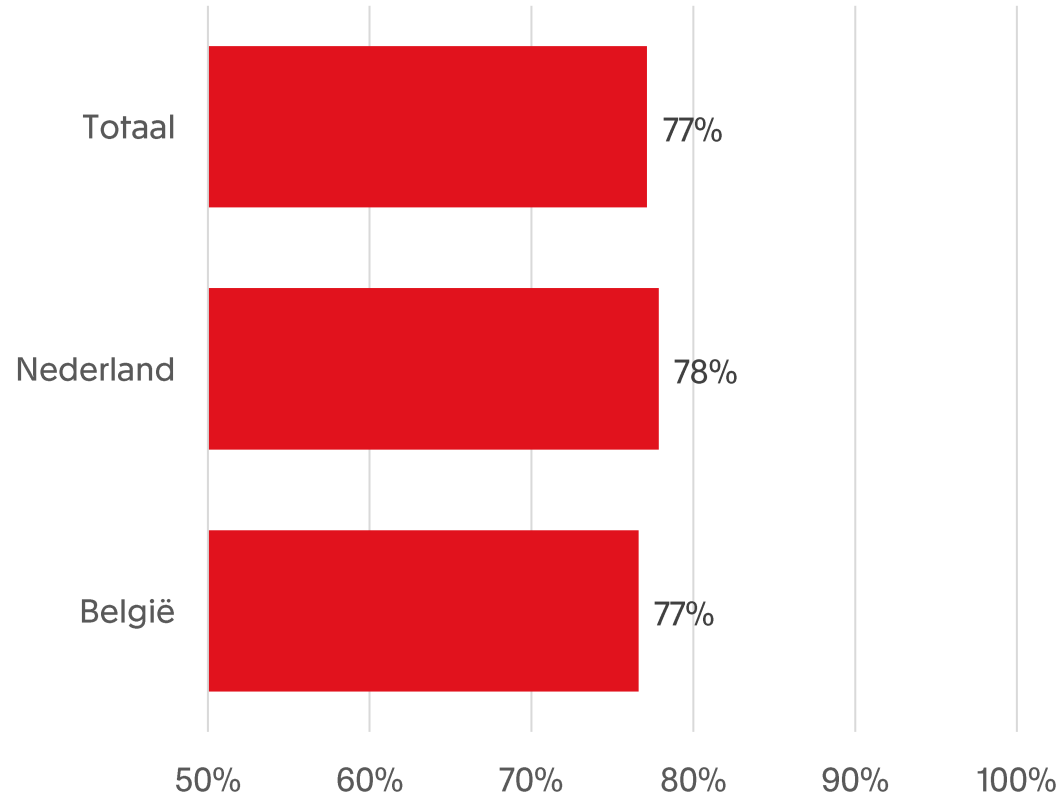
Naar land

- **NL:** productiekostenreductie, nieuwe markten betreden en productinnovatie
- **B:** werving personeel, lokaal produceren en nieuwe markten betreden.

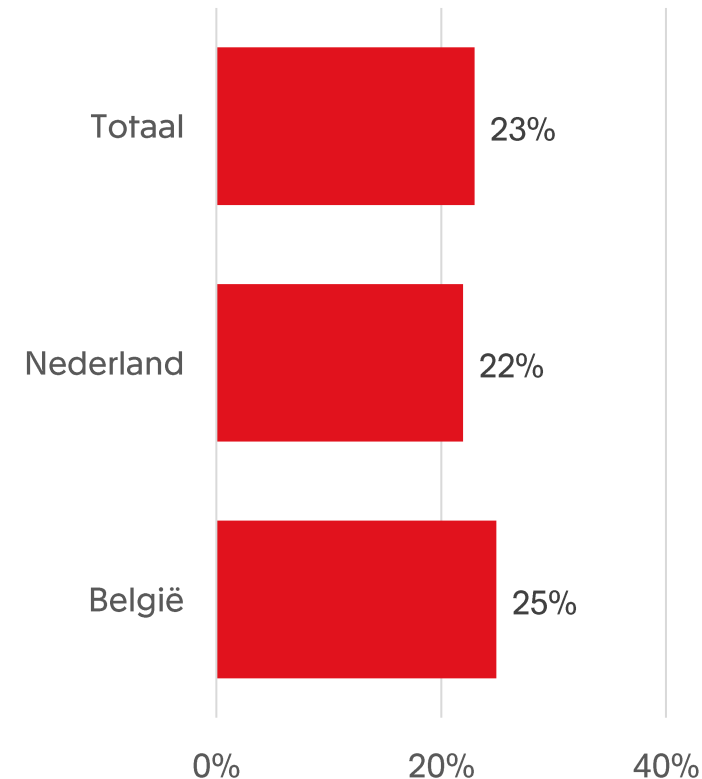
De combinatie van late leveringen en (als gevolg daarvan) vertrekkende klanten leidt tot een gemiddeld jaarlijks omzetverlies van 5,3%*

**Dat staat gelijk aan €4,7 miljard in België (op basis van 5,8%) en € 7,1 miljard in Nederland (op basis van 4,9%)*

Hoeveel procent van alle zendingen worden op tijd opgeleverd?

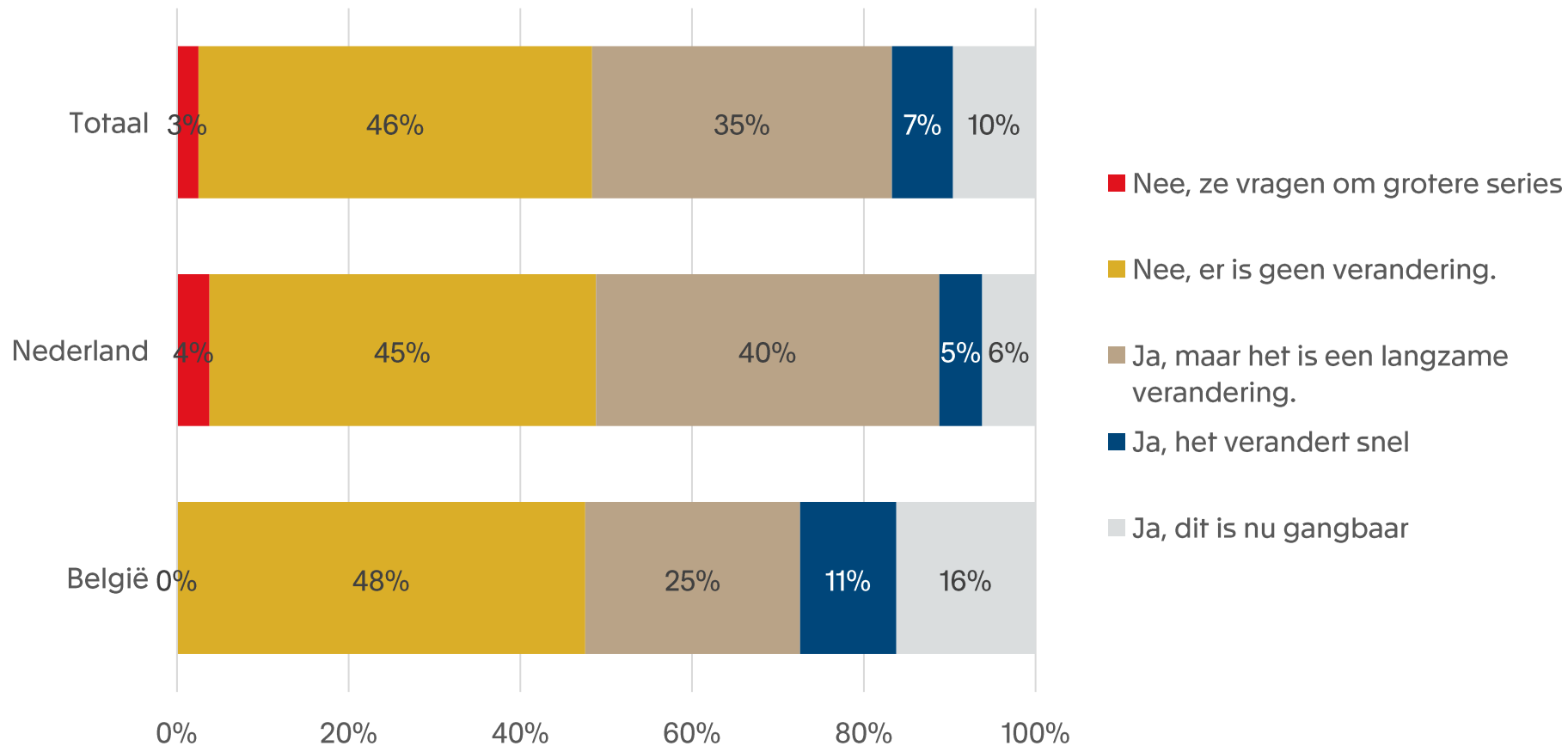


Hoe groot is de kans dat een klant niet terugkeert als u niet op tijd heeft geleverd?



Ongeveer de helft van de productiebedrijven ziet meer vraag naar kleinere series, waarbij de ontwikkeling in België het snelst gaat

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

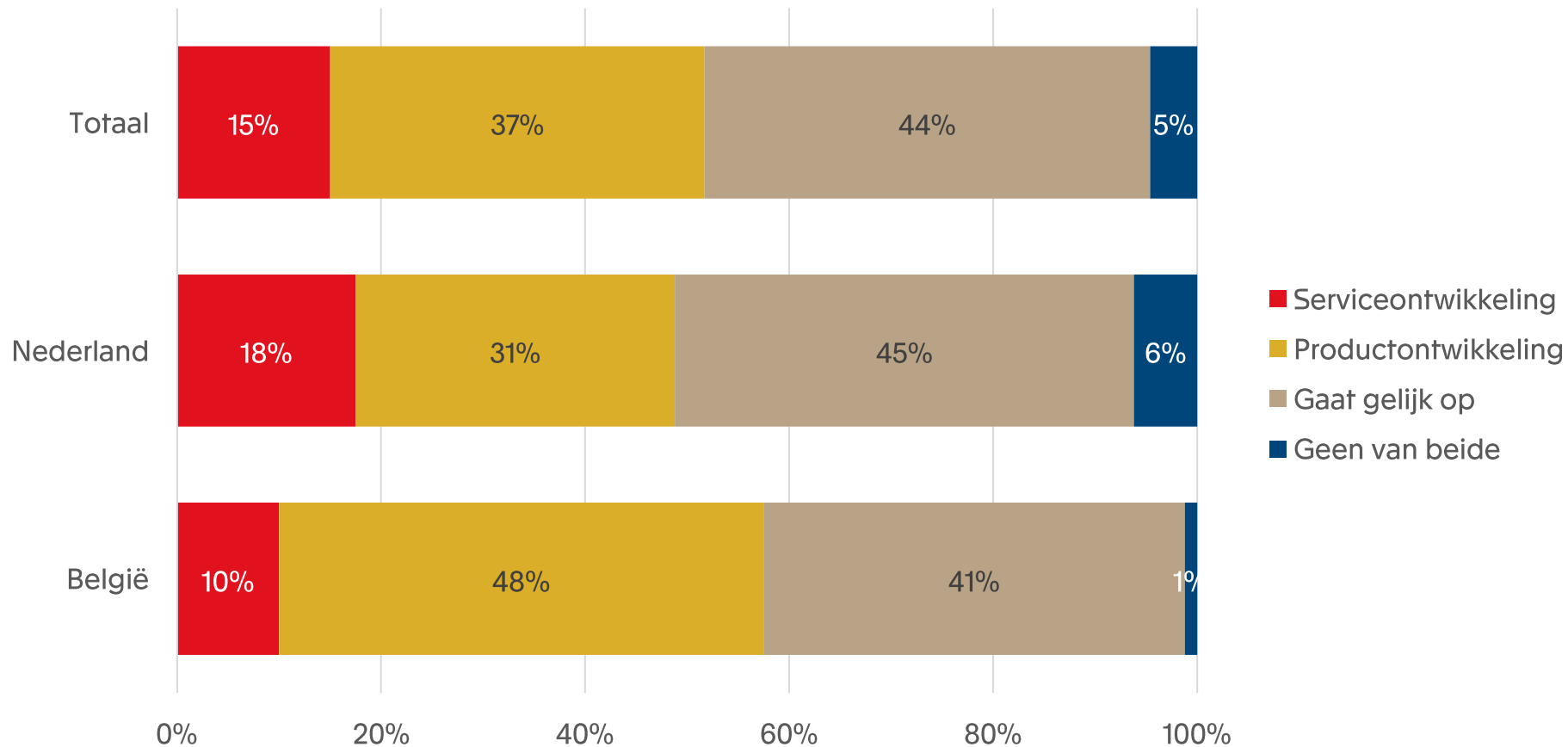


Naar land

- *NL*: langzame verandering
- *B*: (vaak) snelle verandering

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

Investeert u meer in serviceontwikkeling, of meer in productontwikkeling?

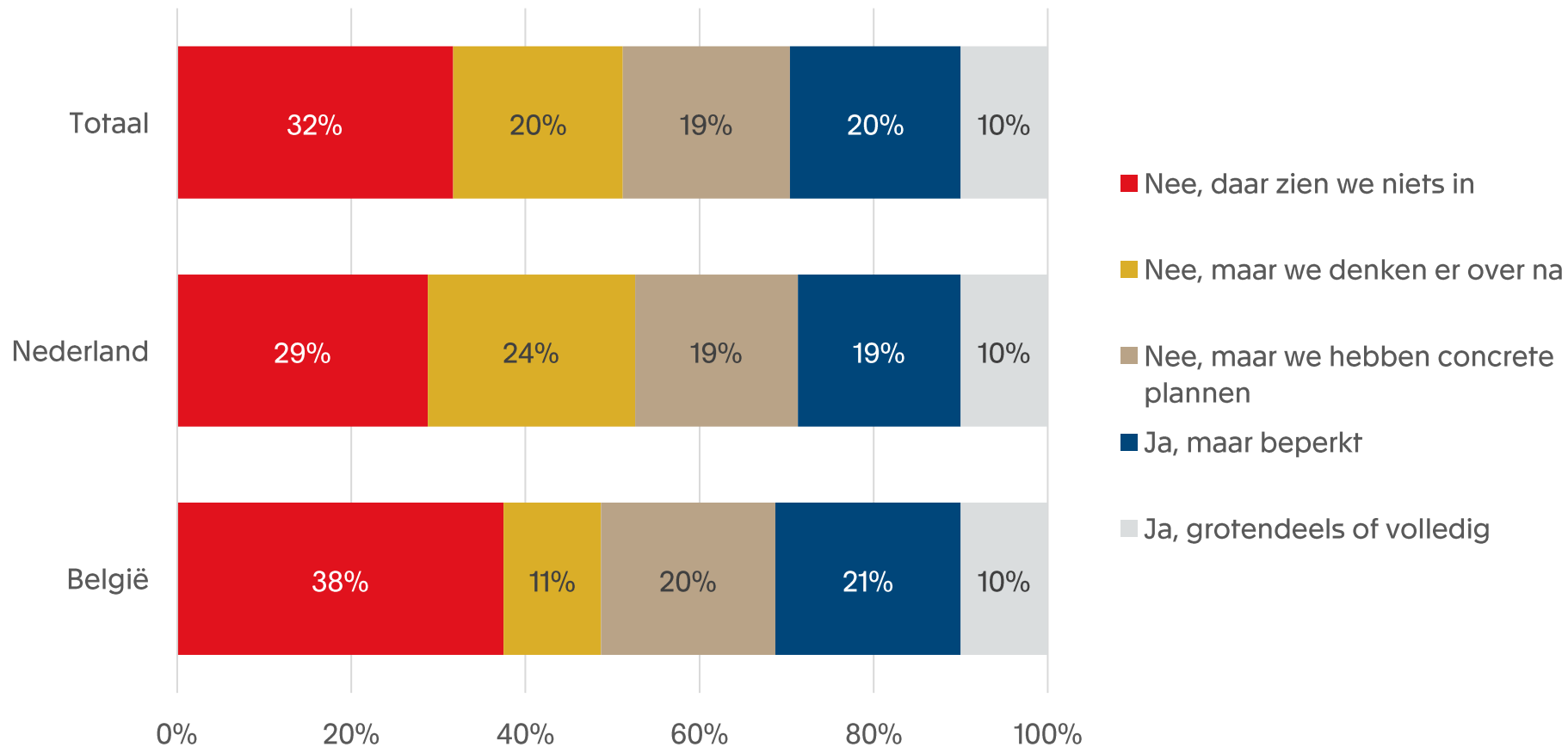


Naar land

- *NL*: de omschakeling naar diensten gaat sneller in Nederland
- *B*: de omschakeling gaat wat langzamer, maar er wordt ook flink in diensten geïnvesteerd

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?

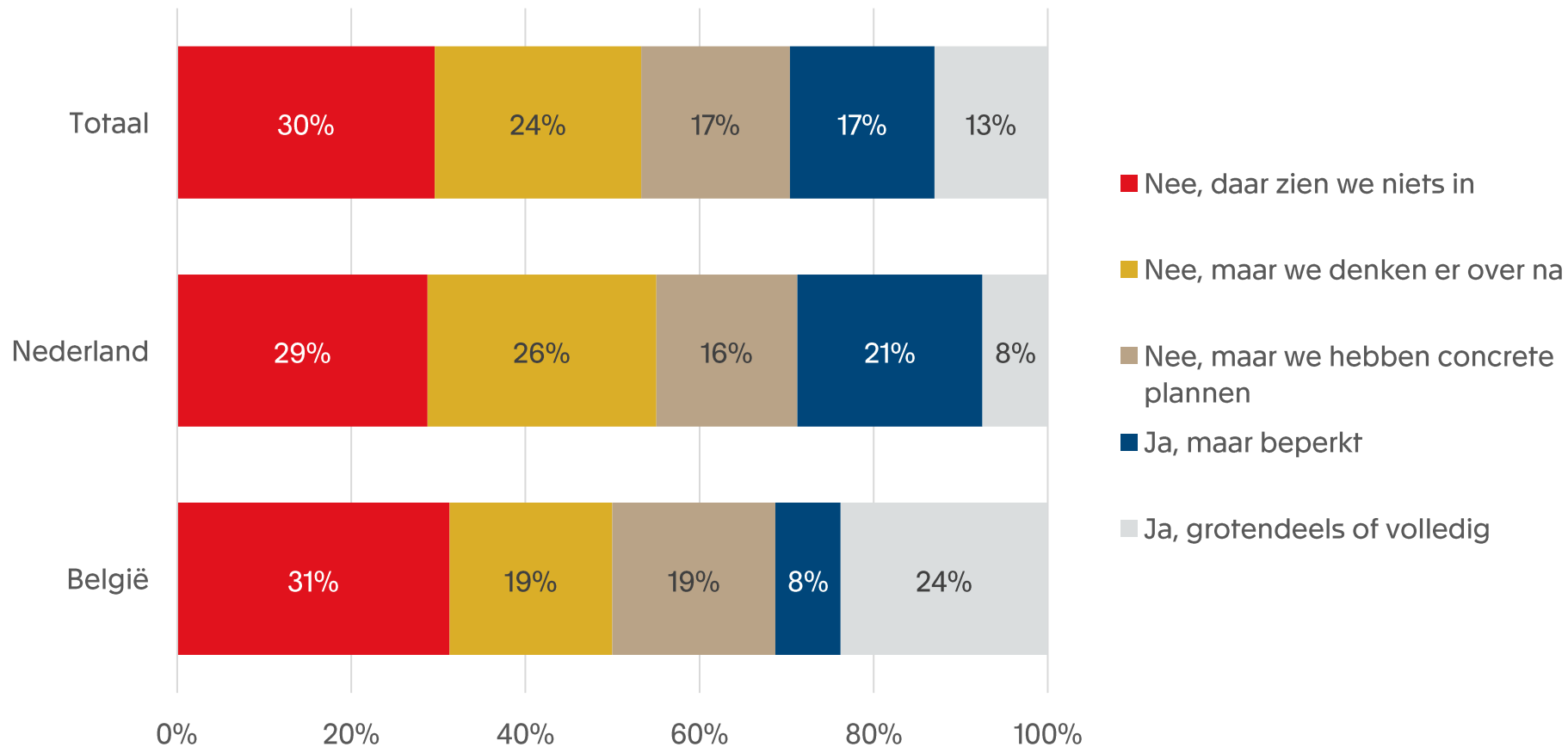


Naar land

- *NL*: 29% is al zover en een relatief grote groep heeft concrete plannen
- *B*: 31% is al zover, maar de aanwas zal de komende tijd eerder beperkt zijn

Bijna een op de drie van de productiebedrijven levert direct aan de consument, met meer in het vat

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

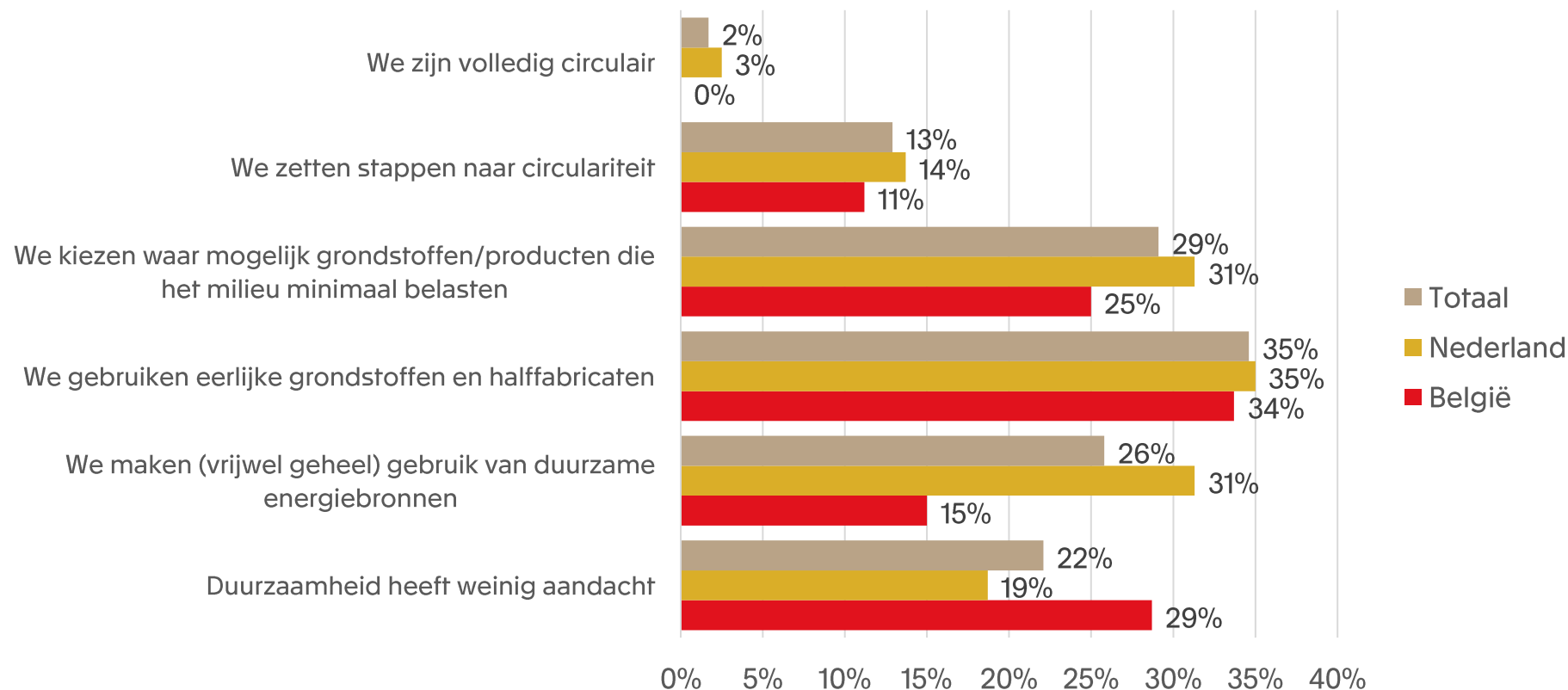


Naar land

- *NL*: 29% levert al direct, maar vaak wel in beperkte mate. Er zijn veel plannen om te starten bij overige bedrijven.
- *B*: 32% levert al direct, veelal grotendeels of volledig. Er zijn veel plannen om te starten bij overige bedrijven.

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?



Naar land

- *NL*: eerlijke grondstoffen, duurzame grondstoffen en duurzame energie
- *B*: eerlijke grondstoffen, ook wel duurzame grondstoffen. Verder blijven KMO's toch wat achter.

=exact

Handel

Bevindingen - Handel

Uitdagingen

- Alles draait om online: handelsbedrijven zien online concurrenten (32%), online concurrentie de druk op prijzen/levertijden als gevolg van online verkoop (30%) en omgaan met veeleisende klanten (28%) als de belangrijkste branchespecifieke uitdagingen
 - KMO's worstelen vooral met de druk op prijzen/levertijden, waar MKB'ers worstelen met snel op en af kunnen schalen (wat uiteindelijk als de consequentie van het eerste kan worden beschouwd).
- Corona leidt vaak (42%) tot een zeer sterk toegenomen vraag voor handelsbedrijven.
- Nederlandse handelsbedrijven hebben een aanzienlijk hogere omloopsnelheid van de voorraad (33) dan Belgische handelsbedrijven (15)
 - Hogere omloopsnelheid voorraad bij Nederlandse handelsbedrijven heeft wel degelijk invloed op het tijdig kunnen leveren. Nederlandse bedrijven hebben vaker leverproblemen door onvoldoende eigen voorraad of bij toeleveranciers. Daar staat tegenover dat Belgen vaker te maken met fouten in de levering.

Bevindingen - Handel

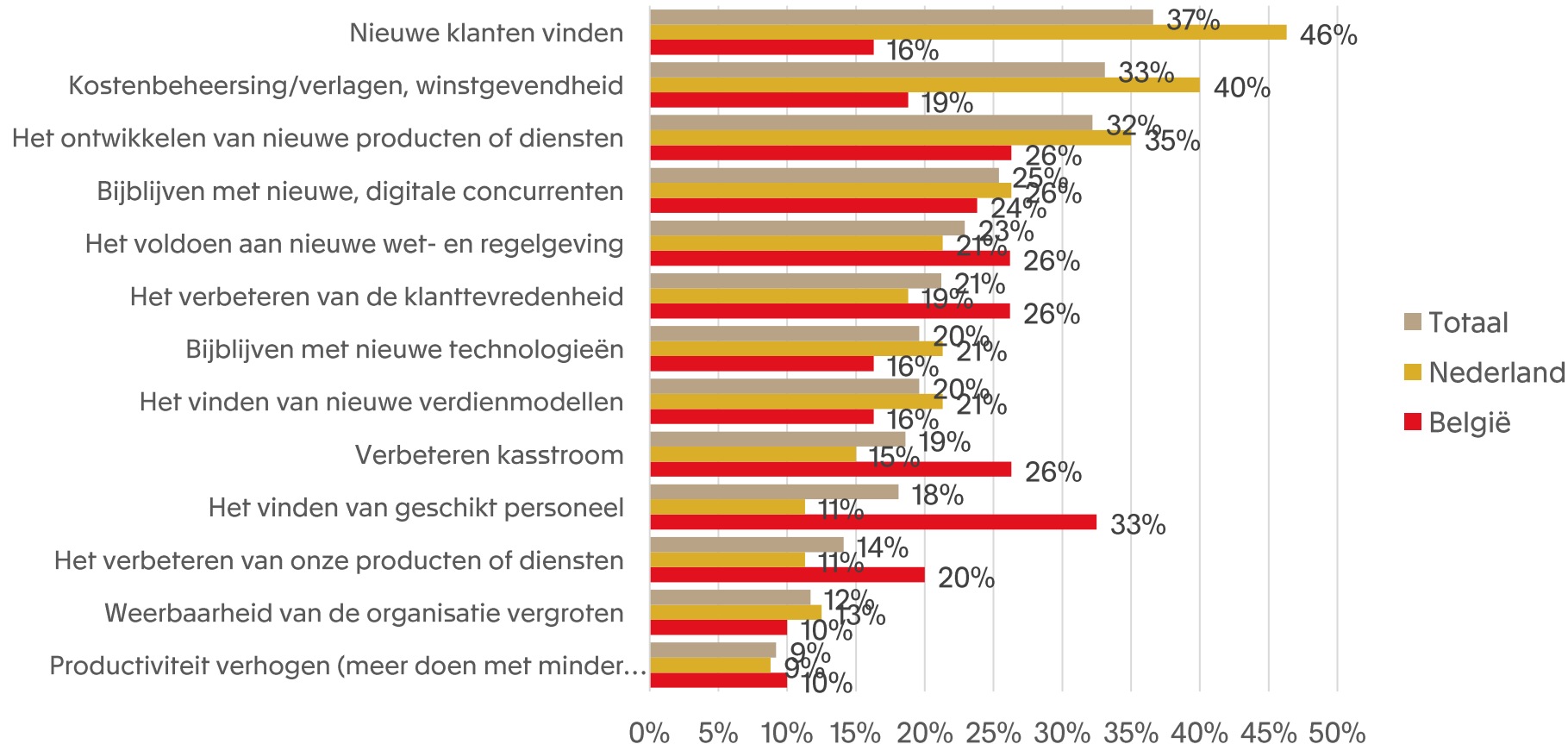
- Maar de omloopsnelheid heeft ook een duidelijke invloed op de winstmarge: winstgevende handelsbedrijven hebben een gemiddelde omloopsnelheid van 35. Verlieslatende bedrijven hebben een gemiddelde omloopsnelheid van (slechts) 22

(Nieuwe) verdienmodellen

- Belgische en Nederlandse handelsbedrijven creëren waarde op verschillende wijzen.
 - Nederlandse handelsbedrijven kiezen voor hoogwaardige producten, prijzen in lijn met waarde, en optimalisering van de klantenservice
 - Belgische bedrijven kiezen voor financieringsmogelijkheden, optimalisering van de klantenservice, en het verbreden van de productcatalogus
- De online handelsomzet is in Nederland met 43% (nog altijd) aanzienlijk hoger dan in België (27%) waar nog altijd veel scepsis aanwezig is.
 - Handelsbedrijven zien vooral obstakels bij het creëren van klantvraag, het veranderen van processen en het uitwerken van de ecommerce strategie.

Zakelijke uitdagingen - algemeen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?

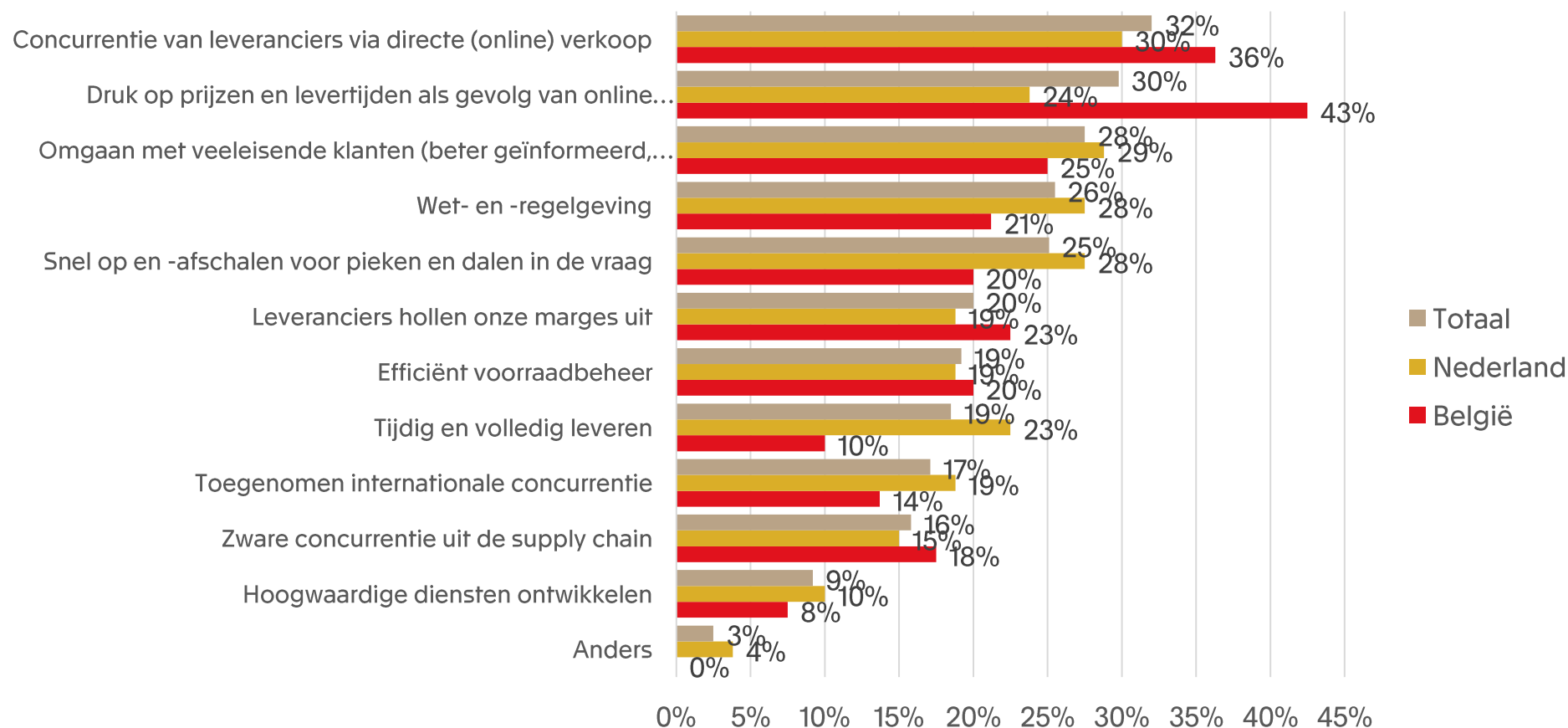


Naar land

- **NL:** Nieuwe klanten, kostenbeheersing, nieuwe producten/diensten
- **B:** Personeel, kasstroom, klanttevredenheid, compliance, nieuwe producten/diensten

Alles draait om online: handelsbedrijven zien online concurrenten, online concurrentie (prijzen/levertijden) en veeleisende klanten als belangrijkste branchespecifieke uitdagingen

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



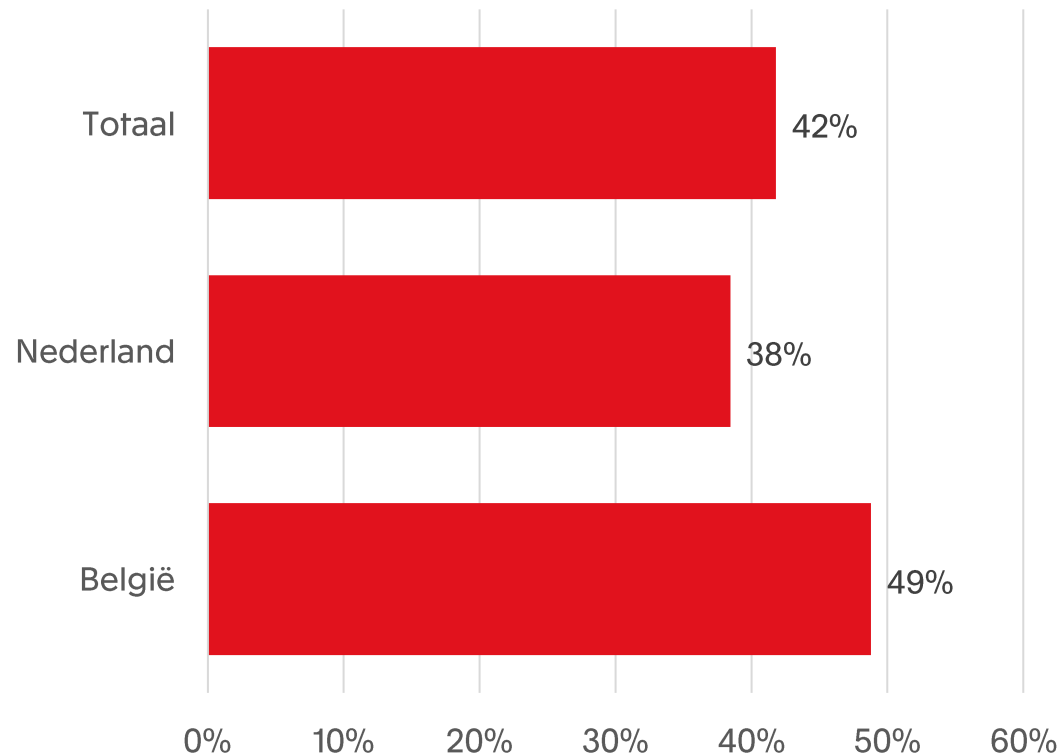
Naar land

- **NL:** online concurrenten, veeleisende klanten, wet- en regelgeving, snel schalen
- **B:** online concurrentie (druk op prijzen/levertijden), online concurrenten en veeleisende klanten

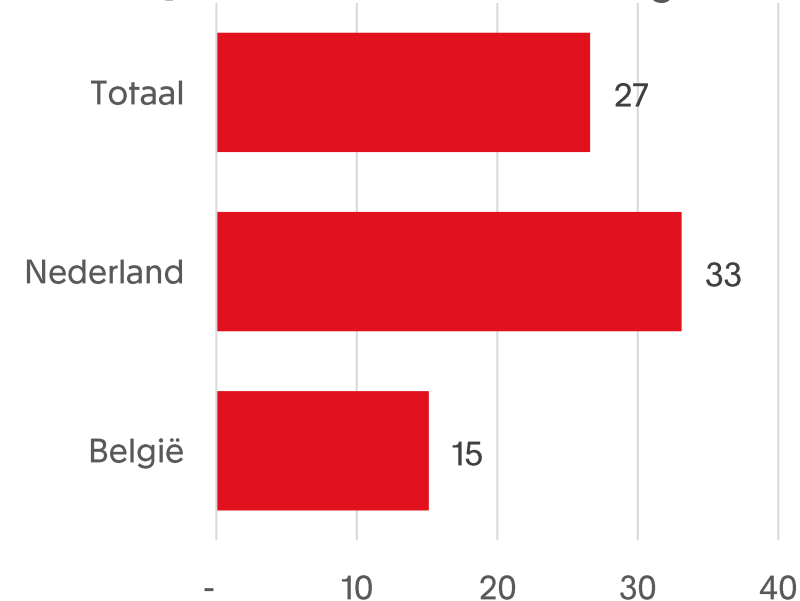
Corona leidt vooral in België vaak tot een zeer sterk toegenomen vraag

Nederlandse handelsbedrijven hebben een aanzienlijk hogere omloopsnelheid dan Belgische

Heeft u als gevolg van Corona te maken met een zeer sterk toegenomen vraag?
[% "Ja"]



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

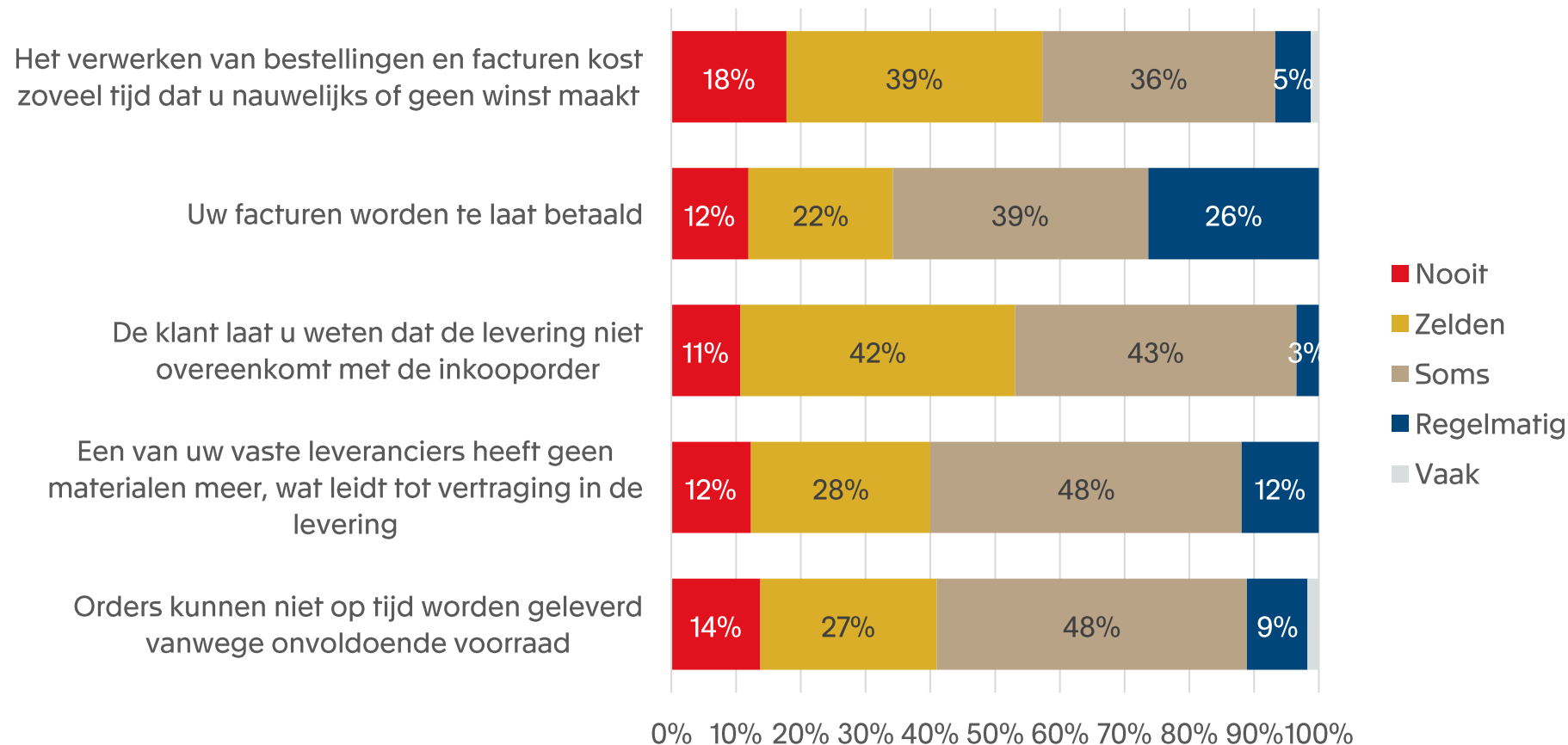


*Winstgevende handelsbedrijven hebben een gemiddelde omloopsnelheid van 35.
Verlieslatende bedrijven hebben een gemiddelde omloopsnelheid van 22.*

"Late betalingen" meest gangbaar als problematische situatie

Hogere omloopsnelheid voorraad bij Nederlandse handelsbedrijven heeft wel degelijk invloed op het tijdig kunnen leveren

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

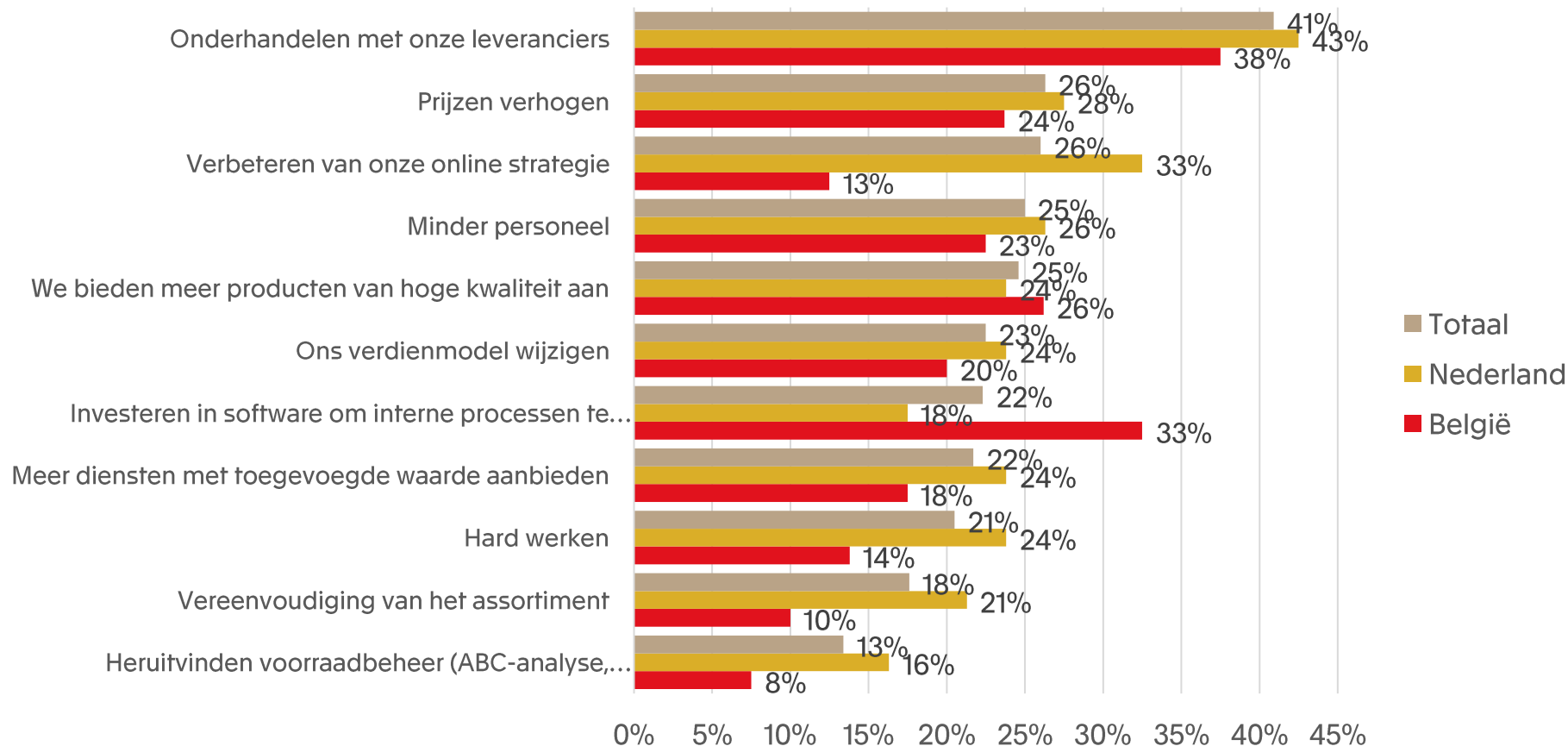


Naar land

- **NL:** vaker niet kunnen leveren door eigen voorraadtekort of bij een vaste leverancier
- **B:** maar weinig te maken met niet kunnen leveren door voorraadtekort. Wel weer vaker te maken met klant die laat weten dat de levering niet klopt.

Om betere marges te realiseren, zetten handelsbedrijven vooral in op onderhandelen met leveranciers, het verhogen van prijzen en het verbeteren van de online strategie

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

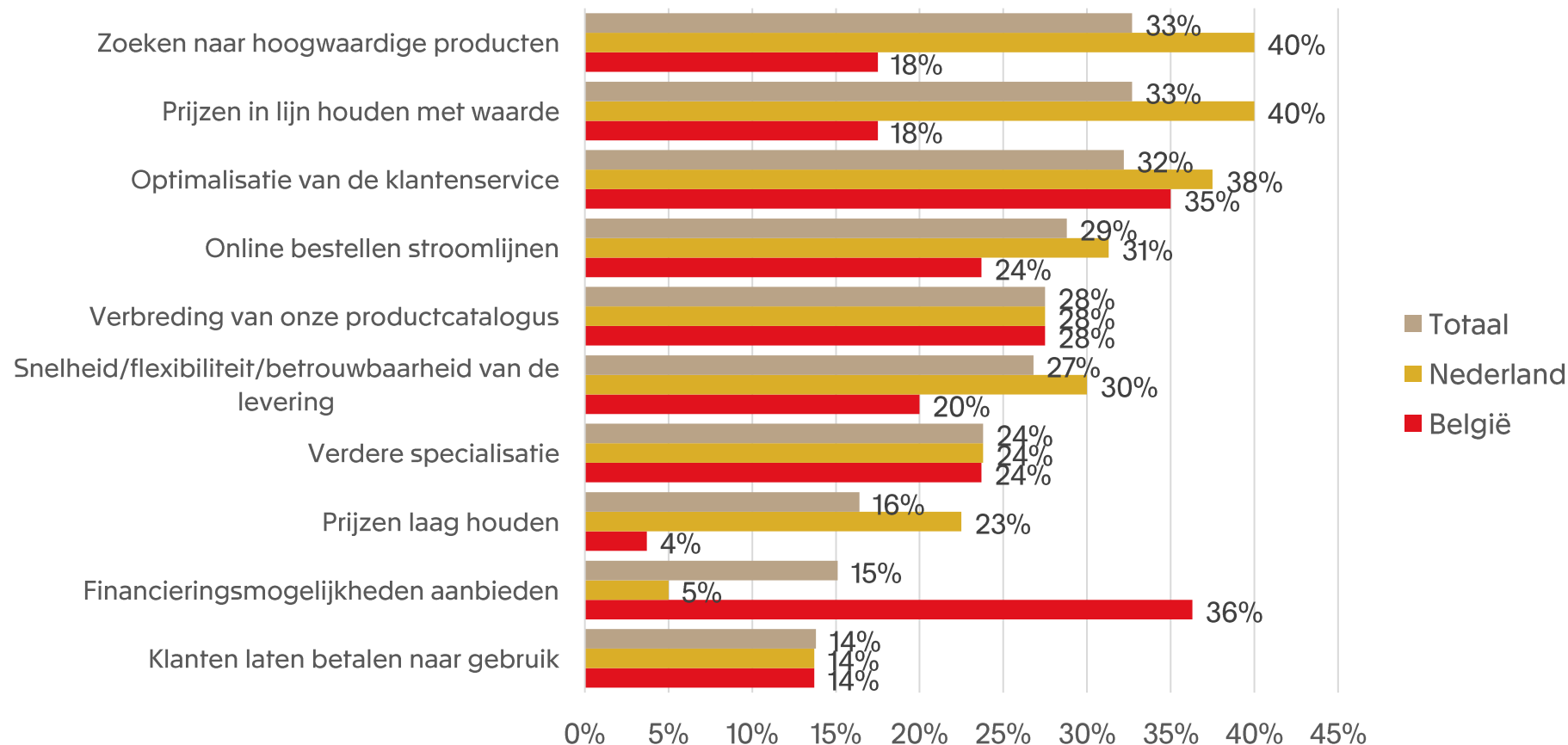


Naar land

- **NL:** onderhandelen, online strategie, prijzen verhogen
- **B:** onderhandelen, investeren in software (interne processen), meer kwaliteitsproducten. De online strategie bungelt bij KMO's opvallend achteraan op plek 9.

Belgische en Nederlandse handelsbedrijven creëren waarde op verschillende wijzen

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



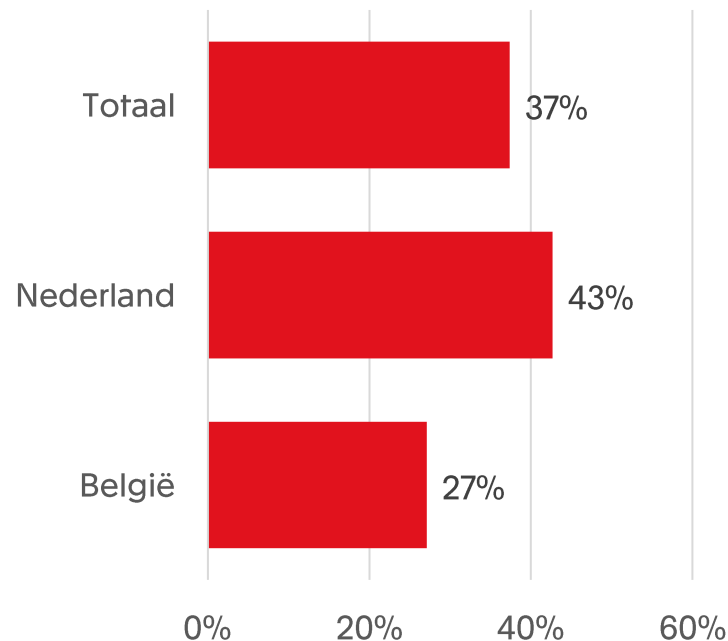
Naar land

- **NL:** hoogwaardige producten, prijzen in lijn met waarde, klantenservice
- **B:** financiering, klantenservice, productcatalogus verbreden

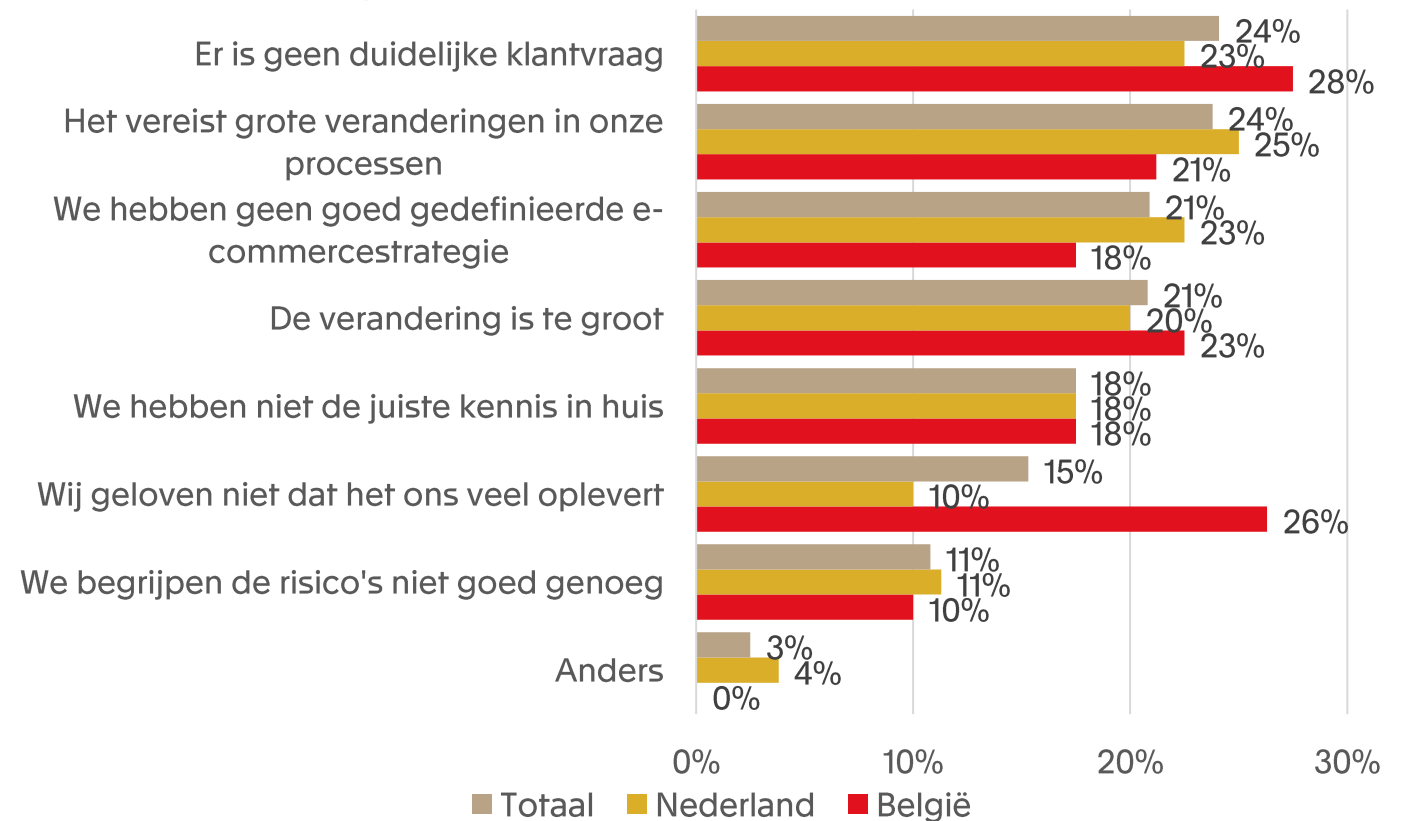
Online handelsomzet in Nederland aanzienlijk hoger dan in België* waar scepsis nog altijd regeert.

Handelsbedrijven zien vooral uitdagingen bij het creëren van klantvraag, het veranderen van processen en het uitwerken van de ecommerce strategie

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 (34%), werving personeel (25%) en druk op tarieven (24%) als de drie grootste branchespecifieke uitdagingen
- Opleveringen van projecten laten (vooral in België) nogal eens te wensen over.
 - Meer dan 30% wordt niet binnen tijd en budget en tegen de gewenste kwaliteit geleverd.
 - Wellicht daardoor blijken relatief veel projecturen niet factureerbaar (gemiddeld 15%). De gederfde inkomsten komen daardoor in België op €4,8 miljard en in Nederland op €3,8 miljard per jaar.

(Nieuwe) verdienmodellen

- Het grootste deel van de omzet van zakelijke dienstverleners komt nog nog altijd uit Time & Material (38%), maar abonnementen (16%) en credits (11%) zijn duidelijk in opmars.
 - Abonnementsmodellen krijgen steeds meer voet aan de grond bij zakelijke dienstverleners. 37% doet het al of experimenteert ermee.

Bevindingen – Zakelijke dienstverlening

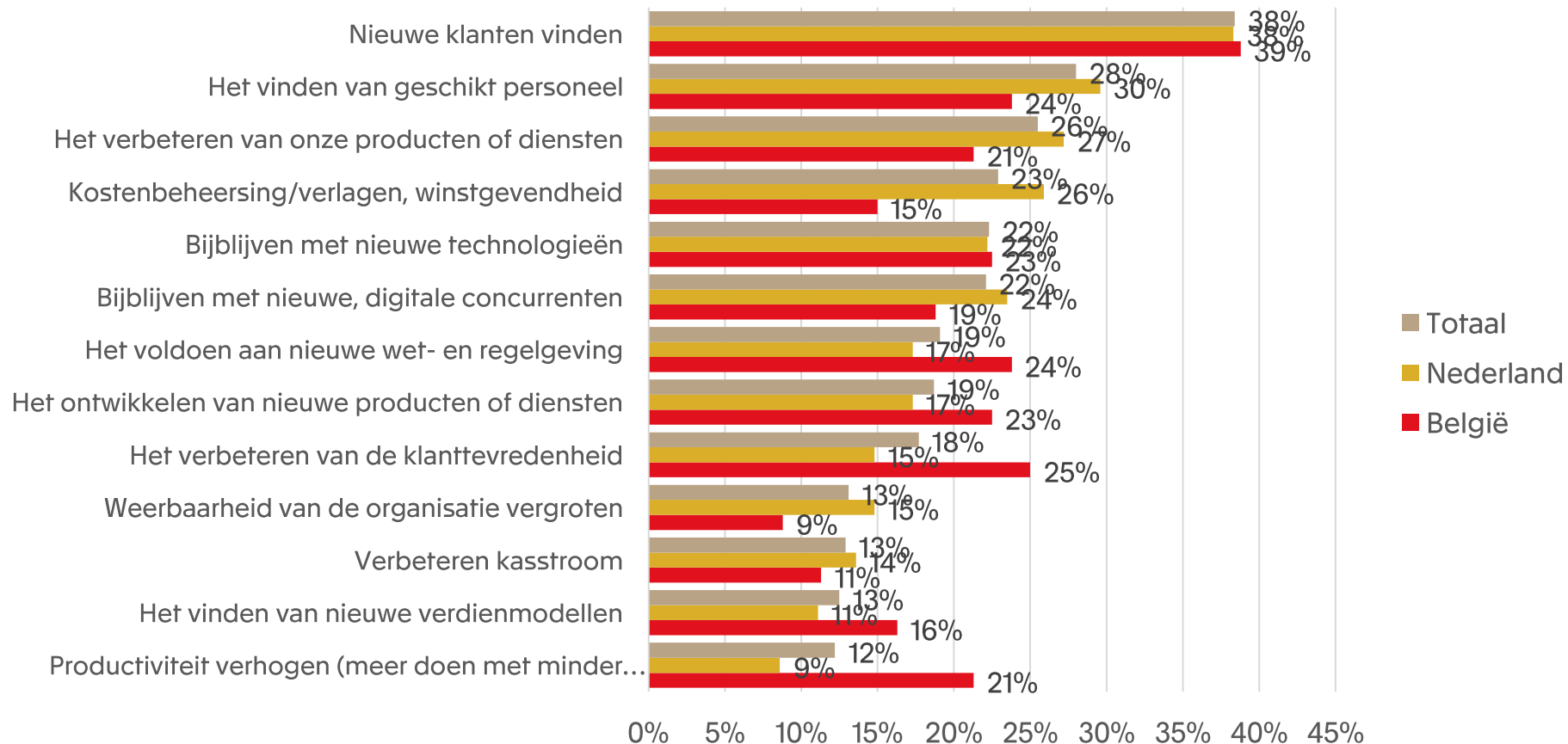
- Het vertalen van diensten naar abonnementen is niet altijd eenvoudig en wordt als de grootste uitdaging van het de overstap naar een abonnementsmodel beschouwd. Omgaan met klantloyaliteit en –retentie is uitdaging nr. 2

Projectadministratie

- De projectadministratie is wat softwaresystemen betreft veelal gefragmenteerd.
 - Dat geldt vooral voor Belgische bedrijven, waar Excel het meest gangbare systeem is.
 - Bij dienstverleners met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie worden 77% van de projecten goed opgeleverd tegen een gemiddelde van 69%.
 - Bij dienstverleners met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie zijn slechts 8% van de projecten niet factureerbaar tegen een gemiddelde van 15%.

Zakelijke uitdagingen - algemeen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?

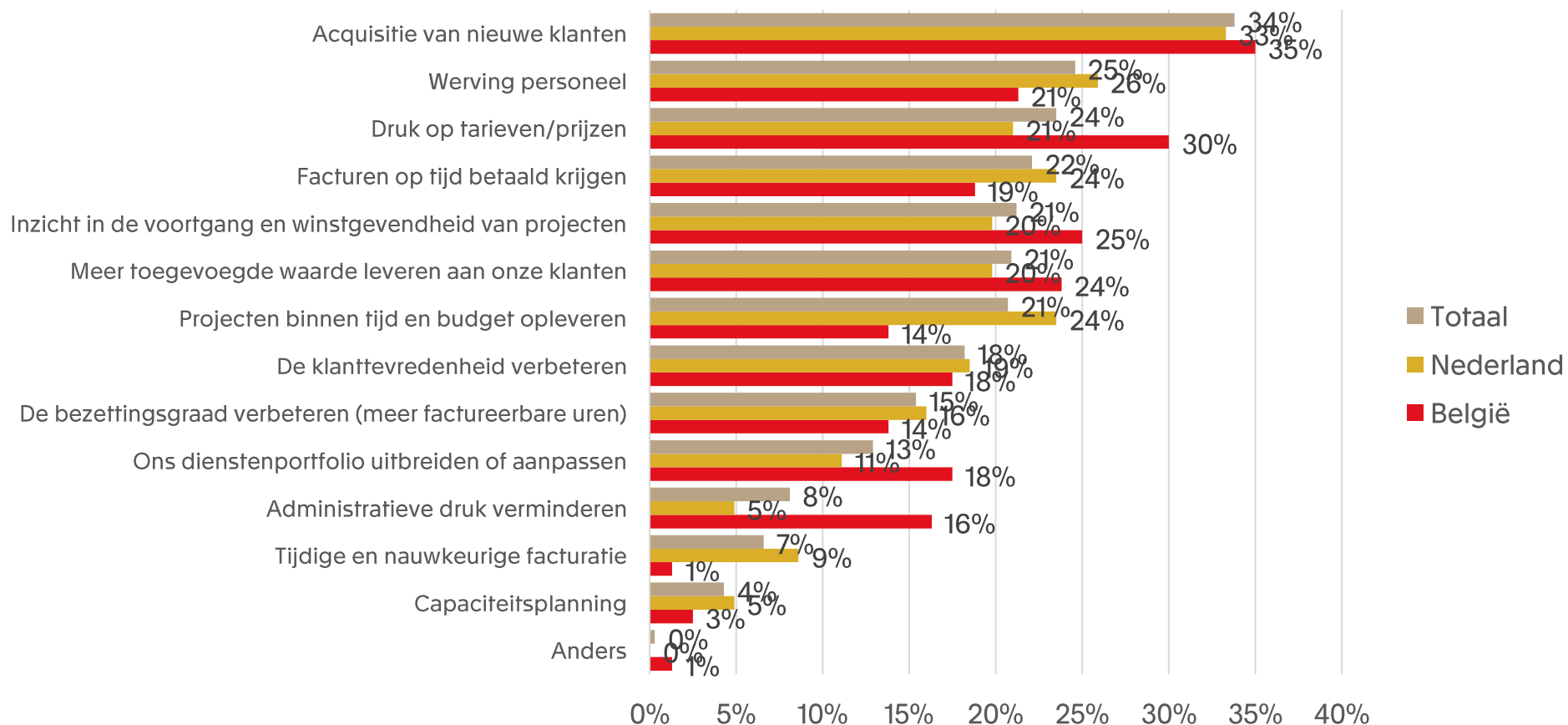


Naar land

- **NL:** Nieuwe klanten, personeel, betere producten/diensten
- kostenbeheersing
- **B:** Nieuwe klanten, klanttevredenheid, personeel,

Zakelijke dienstverleners zien acquisitie, werving personeel en druk op tarieven als de drie grootste branchespecifieke uitdagingen

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



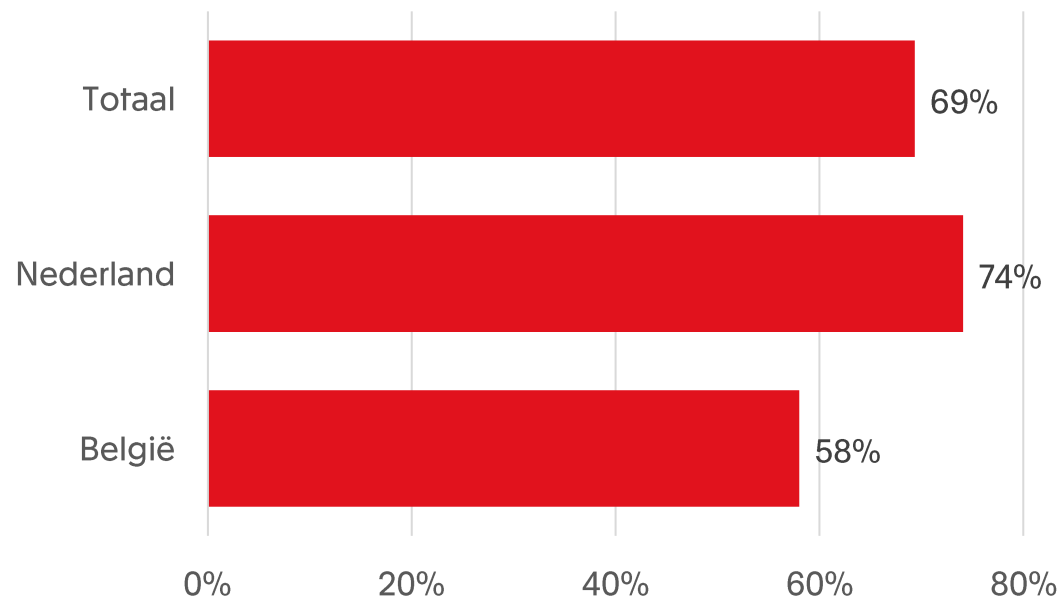
Naar land

- **NL:** acquisitie, werving, facturen betaald krijgen, projecten binnen tijd en budget opleveren
- **B:** acquisitie, druk op tarieven, inzicht in voortgang/winstgevendheid projecten, meer toegevoegde waarde leveren

Opleveringen laten (vooral in België) nogal eens te wensen over. Daardoor (?) blijken relatief veel projecturen niet factureerbaar*.

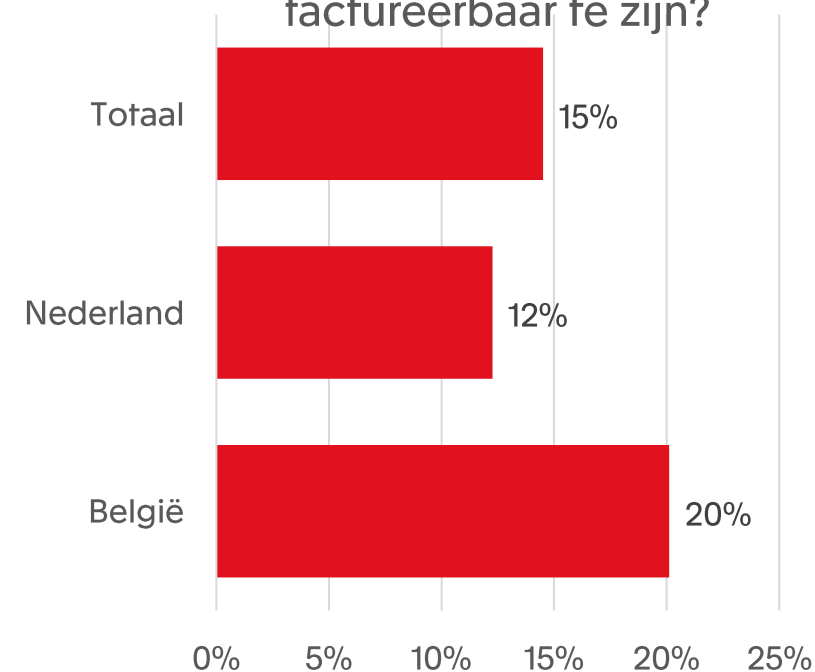
**De gedeelde inkomsten komen daardoor in België op €4,8 miljard en in Nederland op €3,8 miljard per jaar.*

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



Bij dienstverleners met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie betreft het 77% van de projecten tegen een gemiddelde van 69%

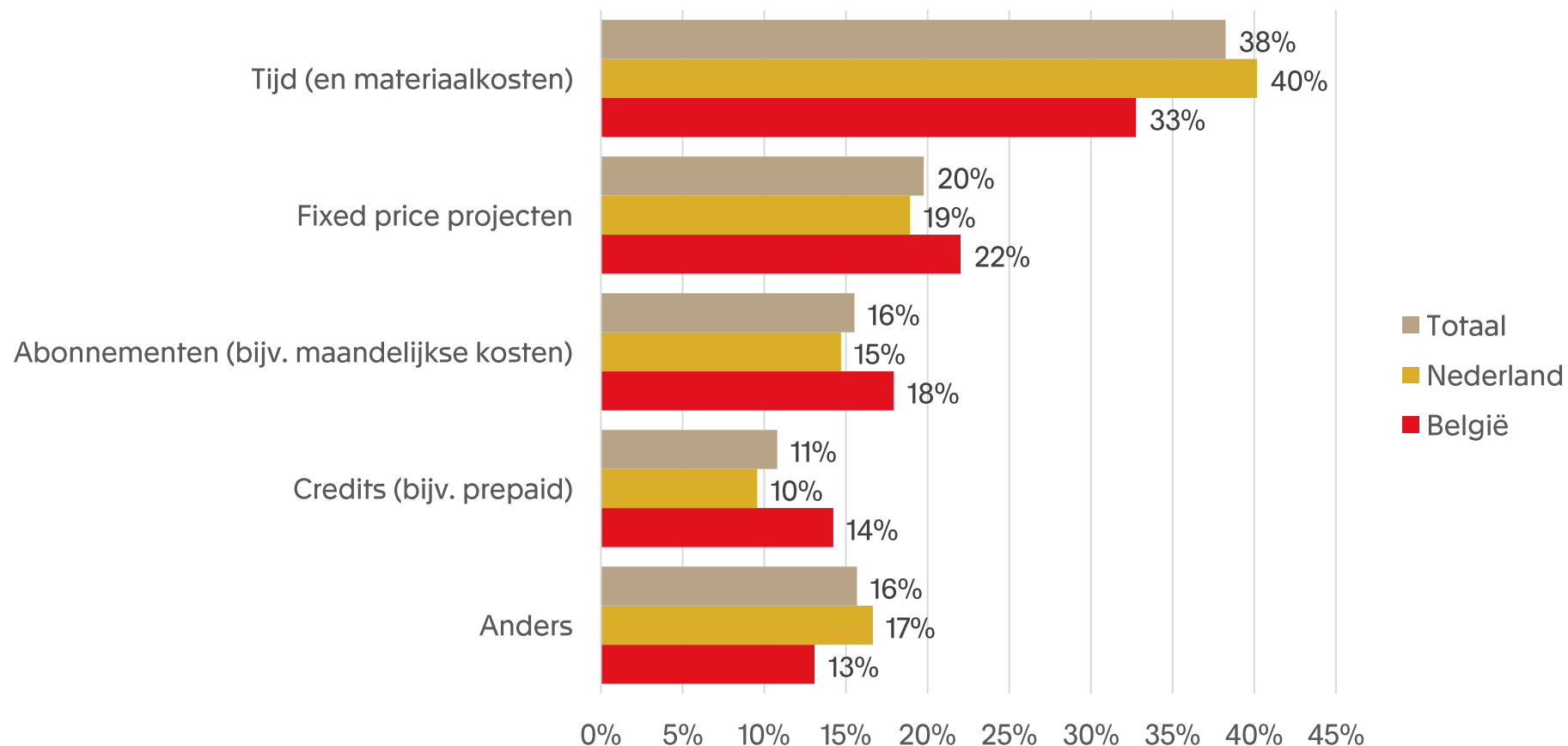
Hoeveel procent van de uren die aan projecten worden besteed, blijkt niet factureerbaar te zijn?



Bij dienstverleners met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie betreft het slechts 8% van de projecten tegen een gemiddelde van 15%

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%]

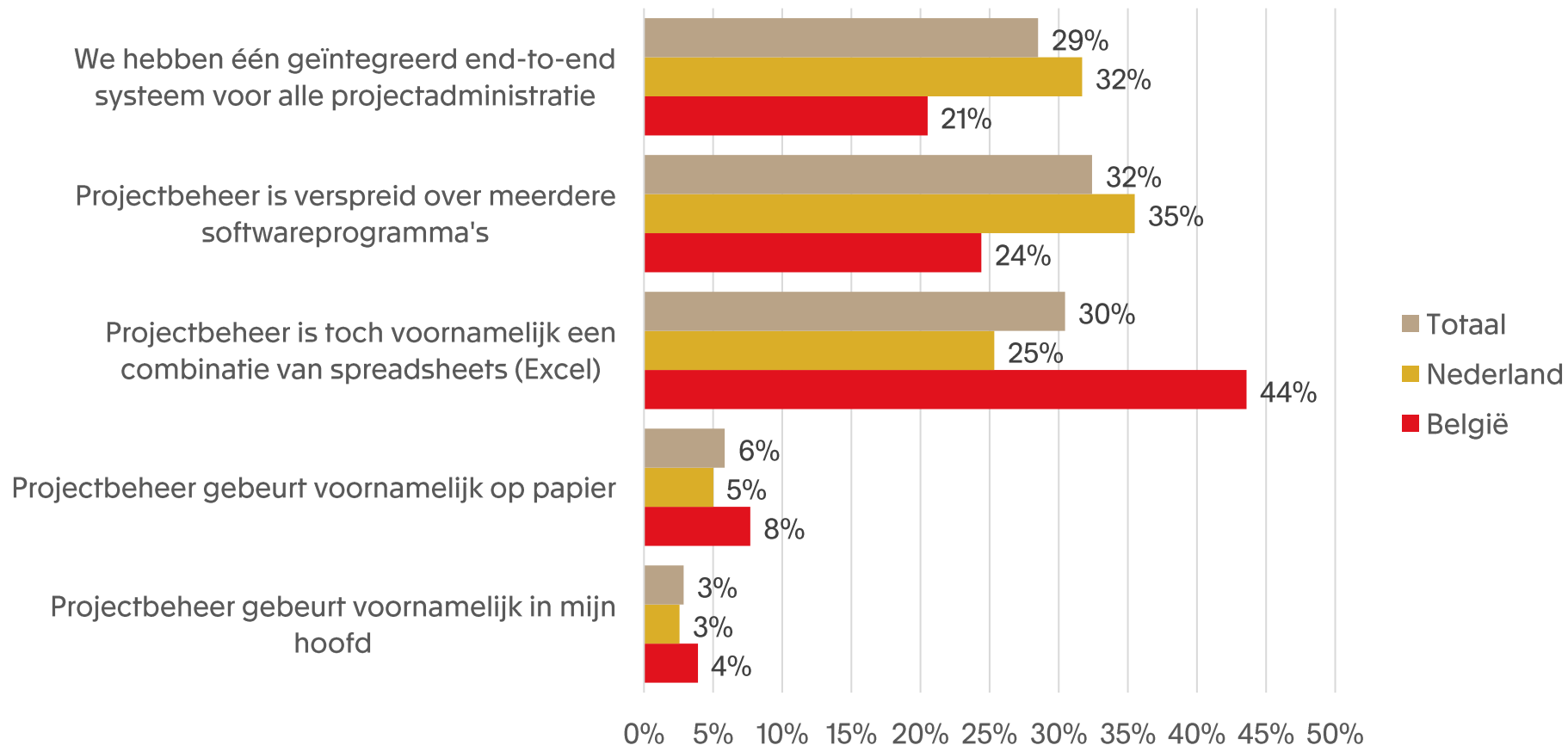


Naar land

- *NL*: T&M blijft sterk leidend, maar duidelijke opmars alternatieve verdienmodellen
- *B*: nadruk verdwijnt van T&M en stevige groei van nieuwe verdienmodellen (credits en abonnementen)

Projectadministratie is veelal gefragmenteerd, het sterkst in België

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

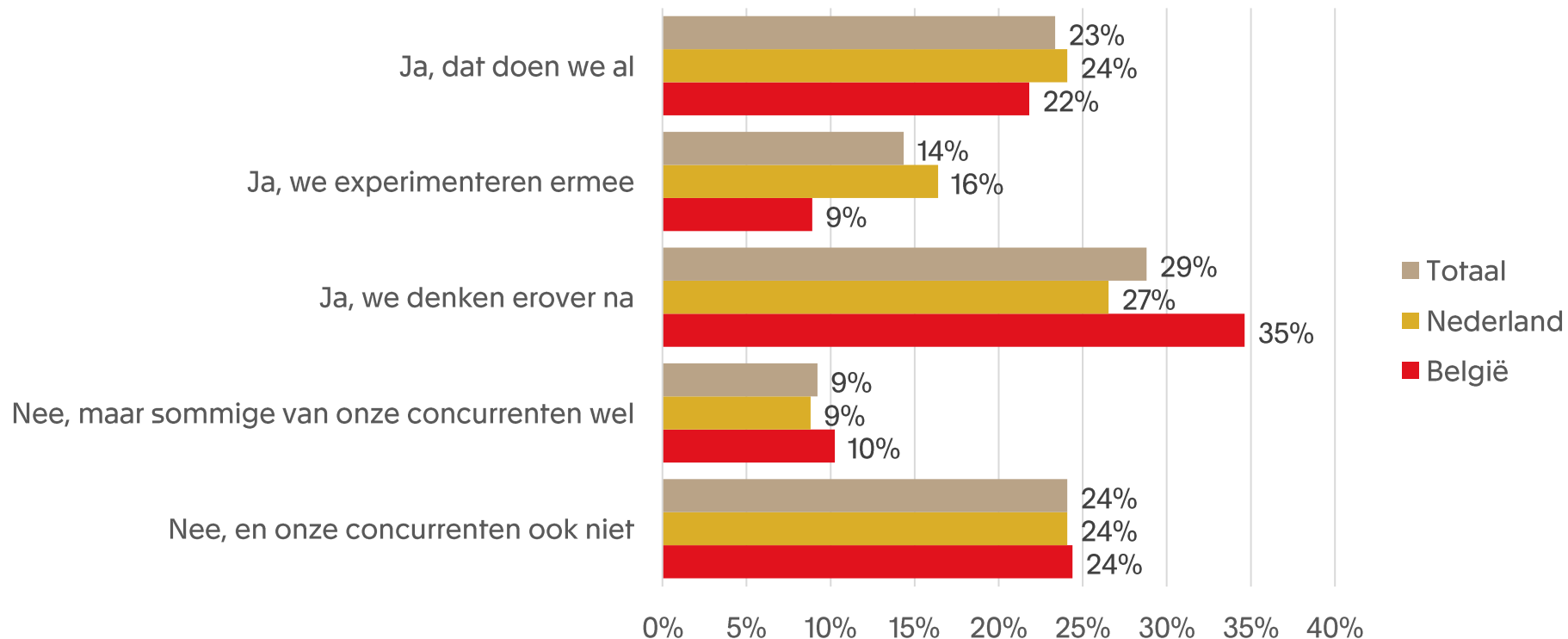


Naar land

- *NL*: meerdere softwareprogramma's is het meest gangbaar
- *B*: Excel is veruit het meest gangbaar

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?

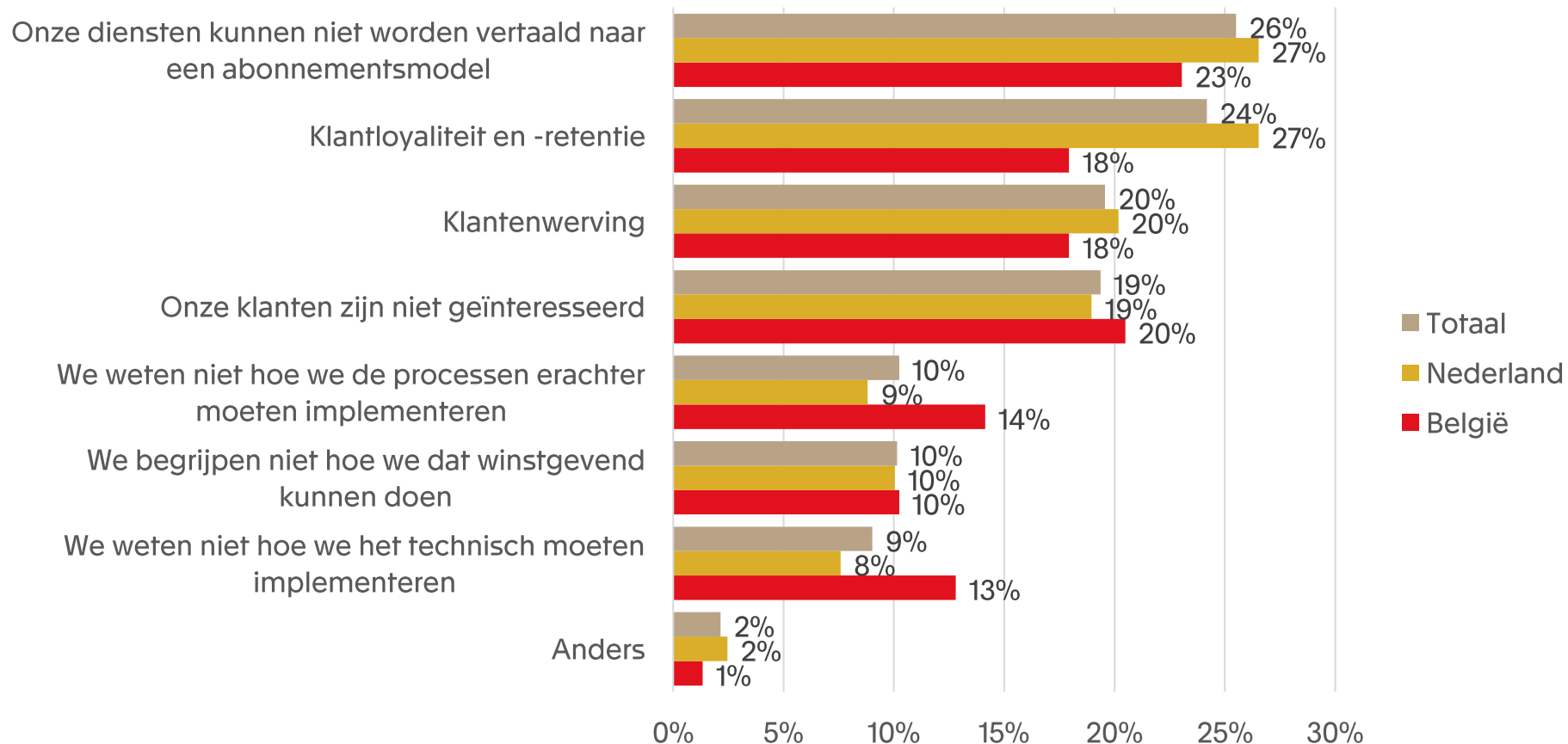


Naar land

- *NL*: Meer Nederlandse zakelijke dienstverleners gebruiken abonnementsmodellen
- *B*: maar Belgen (zie 2 pagina's terug) verdienen er meer aan

Het vertalen van diensten naar abonnementen is niet altijd eenvoudig. Omgaan met klantloyaliteit en -retentie is uitdaging nr. 2

Wat ziet u als de belangrijkste uitdagingen van een abonnementsmodel?

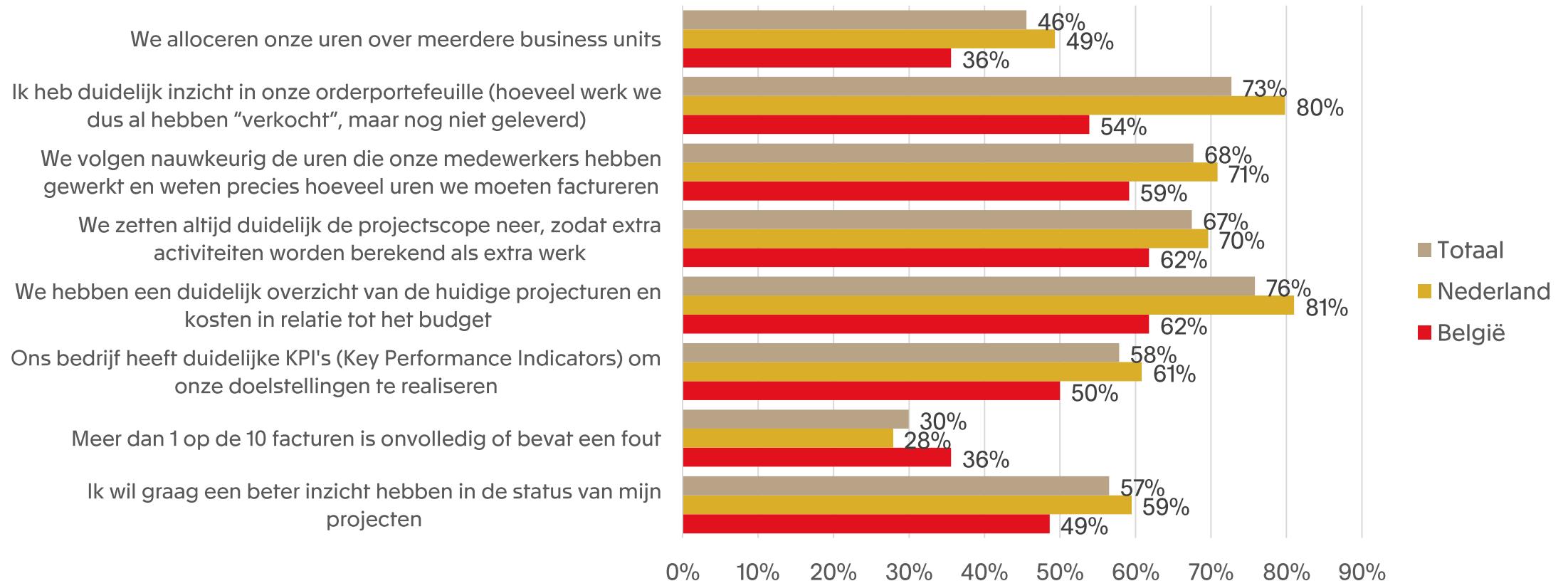


Naar land

- *NL*: vertalen van diensten, loyaliteit en retentie
- *B*: vertalen naar diensten, geen interesse van klanten

Stellingen

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



=exact

Bouw

Bevindingen - Bouw

Uitdagingen

- Bouwbedrijven zien communicatie met onderaannemers (26%), verduurzaming (26%) en binnen tijd/budget opleveren (25%) als de drie grootste branchespecifieke uitdagingen
 - In Nederland springen ook vergunningsverlening en strenge milieu-eisen er uit. In België komt “anders bouwen door energietransitie” juist opvallend vaak voor.
- Opleveringen laten (vooral in België) nogal eens te wensen over. Zo’n 23% wordt niet binnen tijd, budget en tegen de gewenste kwaliteit geleverd.
 - Toch blijken juist in Nederland niet-begrootte projectkosten het meest niet doorberekend te kunnen worden aan de klant. Een extra motivatie dus om binnen budget te blijven.
 - Bij bouwbedrijven met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de administratie wordt 84% wel op tijd, binnen budget en tegen gewenste kwaliteit geleverd tegen 77% gemiddeld.

Bevindingen - Bouw

Bouwadministratie

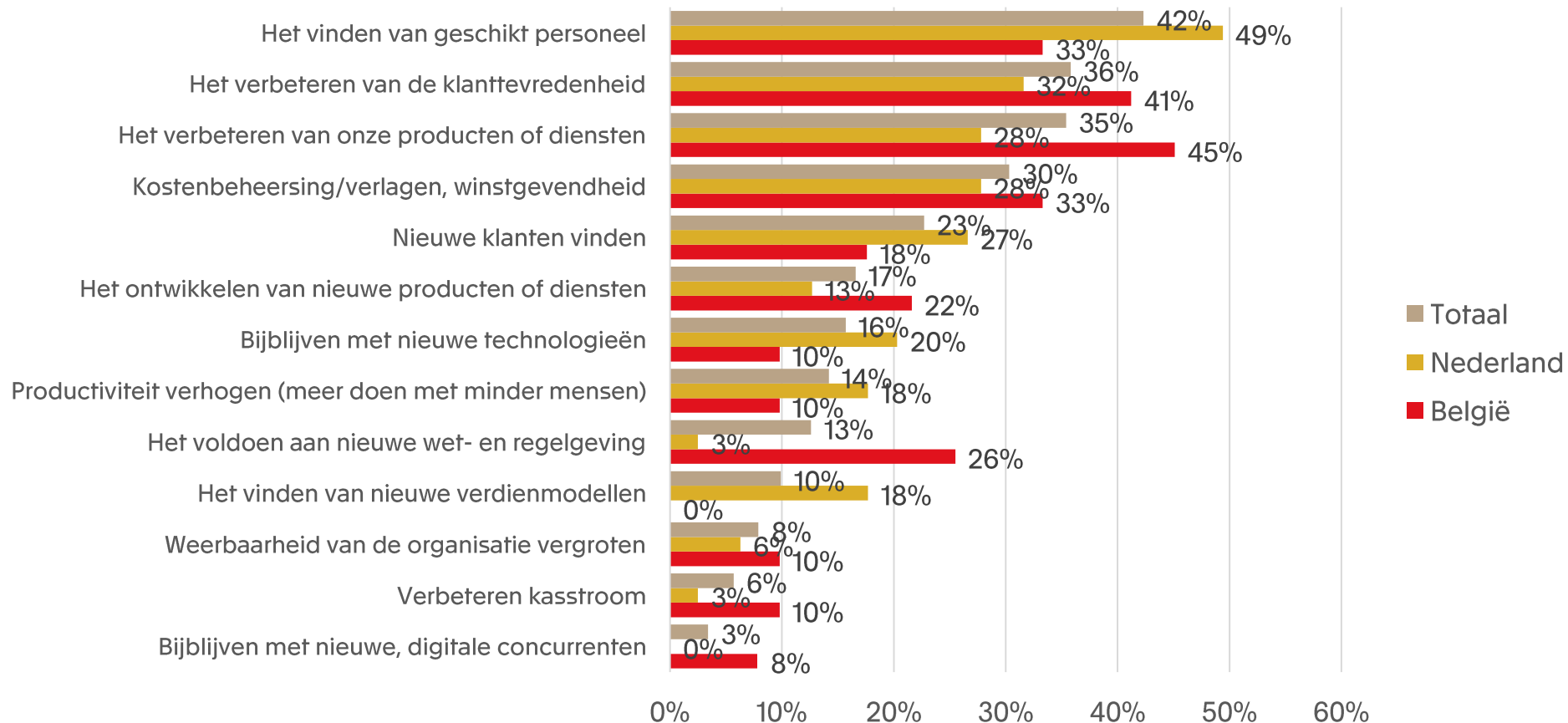
- Ruim een derde (35%) van de bouwbedrijven beschikt over een geïntegreerd systeem voor de administratie.
 - Waar (andere) Nederlands bouwers vaak met losse software-applicaties werken in plaats van een geïntegreerd systeem, kiezen Belgen massaal voor Excel.
 - Opvallend veel bouwbedrijven (48%) zeggen op de bouwplaats alles gedigitaliseerd te hebben en daarbij gebruik te maken van mobiele apparaten. In België zien we dat ook papier op de bouwplaats zeer courant is (30%)
 - Er is maar in beperkte mate een goede digitale koppeling tussen de bouwplaats en het kantoor. Bij slechts een op de vier is die koppeling goed of volledig.
 - Nederlandse bouwers hebben, door de betere automatisering van de administratie, veel beter inzicht in belangrijke stuurdata en maken beduidend minder administratieve fouten

Bevindingen - Bouw

- Bouwbedrijven verwachten gemiddeld 19% extra omzet en 16% 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 in België en €12,5 miljard in Nederland
- De gederfde winst is €1,2 miljard in België en €1,1 miljard in Nederland
- Daarnaast blijkt 1 op de 5 bouwprojecten verliesgevend door verkeerde inschattingen.
 - Bij bouwbedrijven met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de administratie betreft het slechts 13% van de projecten
- Vooral Belgische bouwers zien veel ruimte voor verbetering.

Zakelijke uitdagingen - algemeen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?

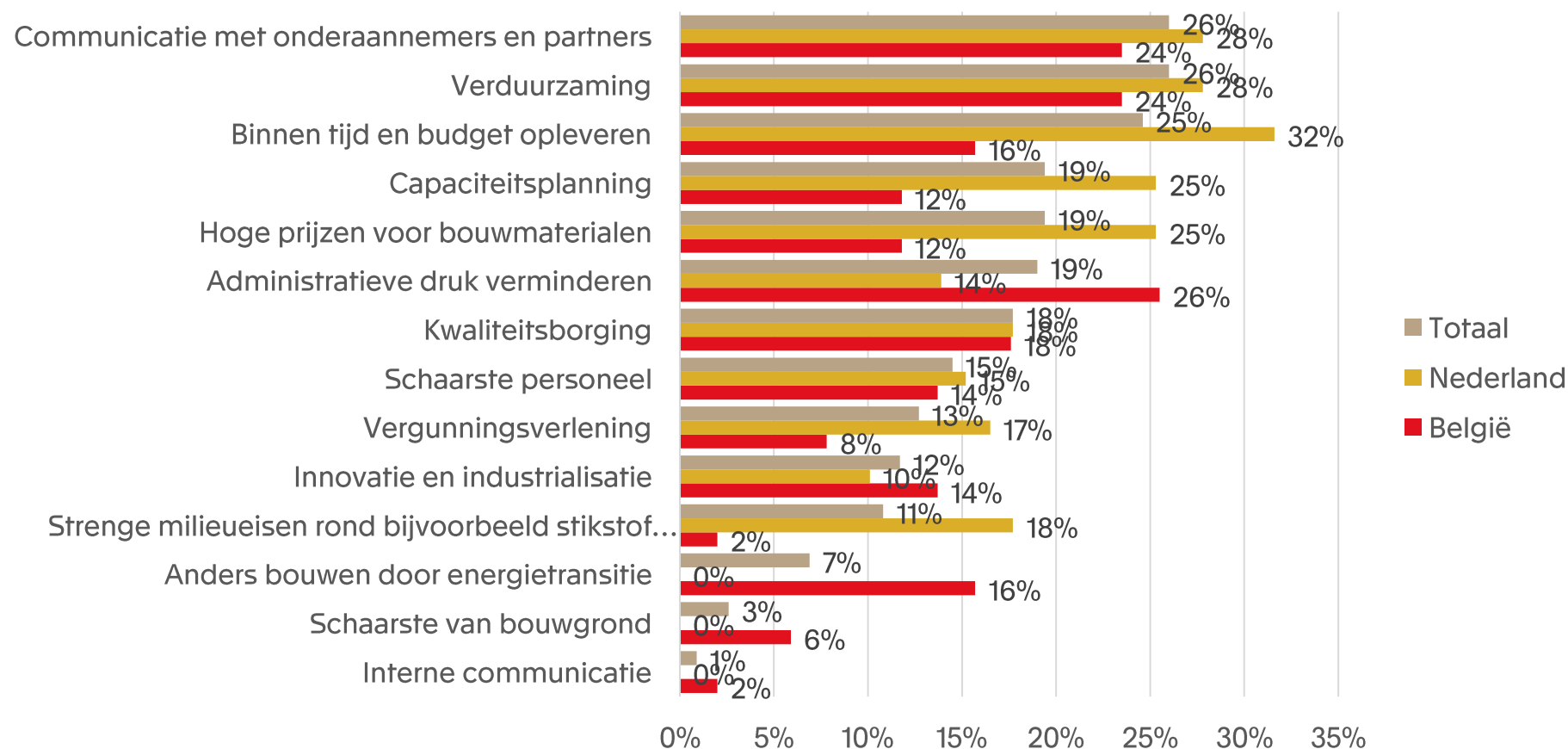


Naar land

- **NL:** personeel, klanttevredenheid, betere producten/diensten
- **B:** betere producten/diensten, klanttevredenheid, personeel, kostenbeheersing

Bouwbedrijven zien communicatie met onderaannemers, verduurzaming en binnen tijd/budget opleveren als de drie grootste branchespecifieke uitdagingen

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



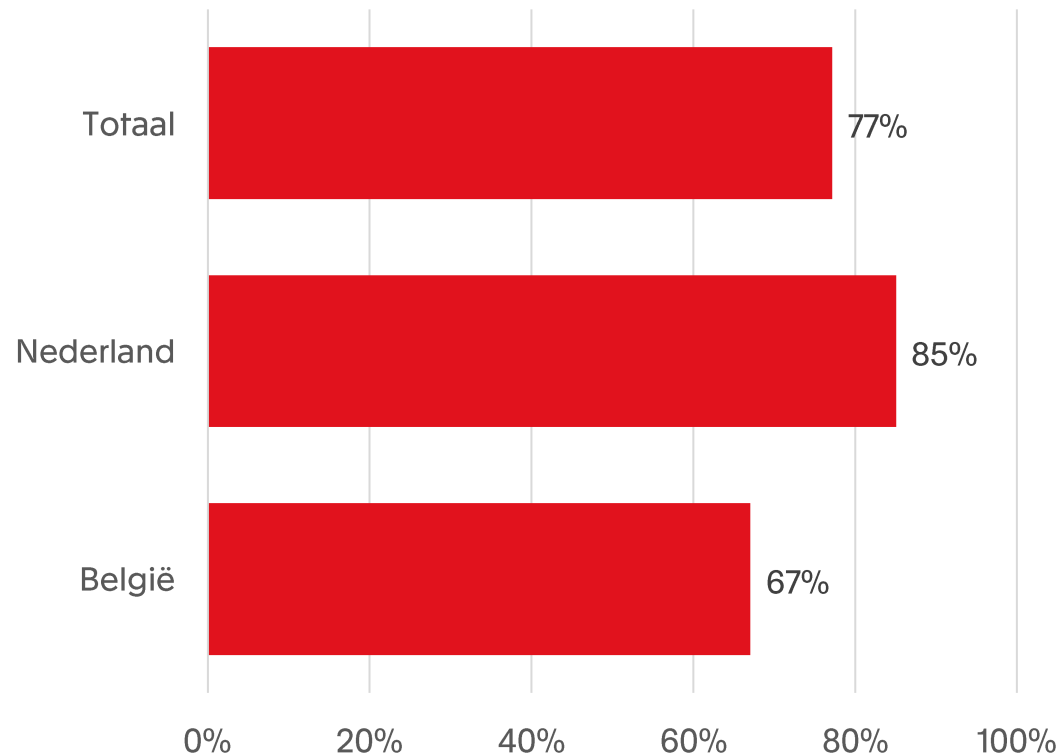
Naar land

- **NL:** binnen tijd en budget opleveren, communicatie met onderaannemers, verduurzaming. Verder springen vergunningsverlening en strenge milieu-eisen er uit
- **B:** administratieve druk, communicatie met onderaannemers, verduurzaming. Verder valt anders bouwen door energietransitie op.

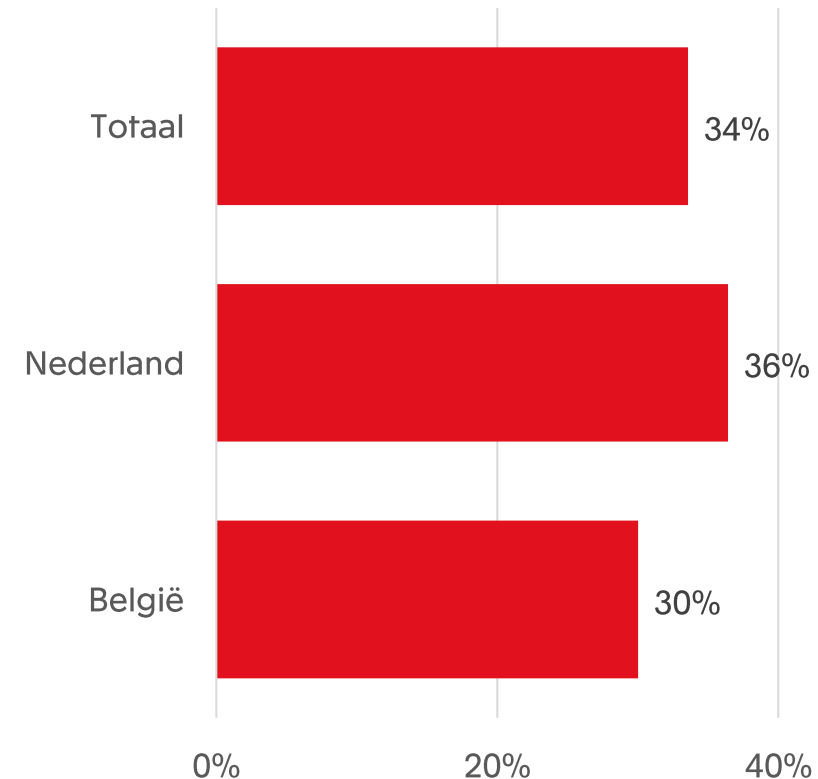
Opleveringen laten (vooral in België) nogal eens te wensen over. Toch blijken juist in Nederland niet-begrootte projectkosten het meest niet doorberekend te kunnen worden aan de klant.

Bij bouwbedrijven met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de administratie wordt 84% op tijd, binnen budget en tegen gewenste kwaliteit geleverd tegen 77% gemiddeld

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

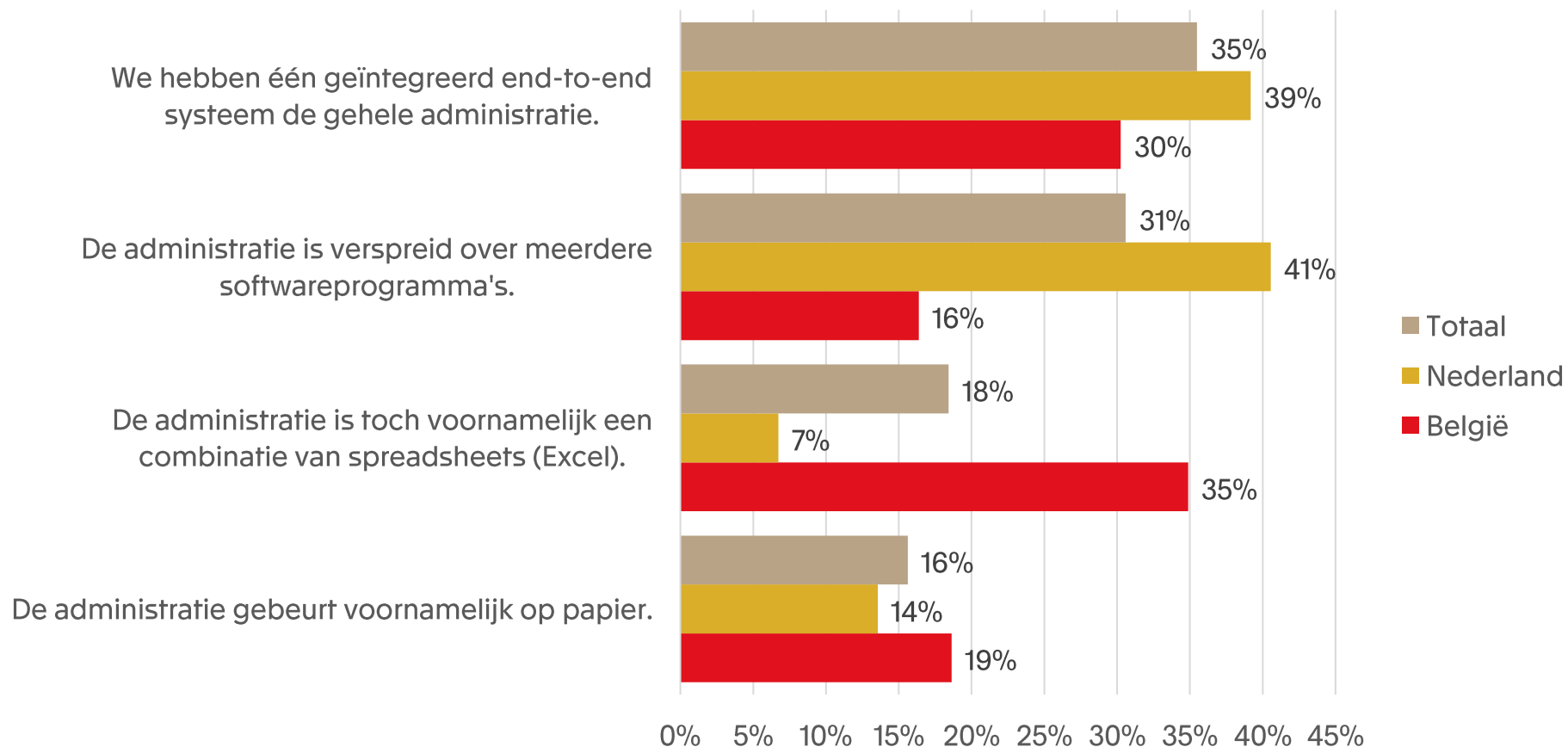


Hoeveel procent van de niet begrootte projectkosten kunnen uiteindelijk niet worden doorberekend aan de klant?



Een derde van de bouwbedrijven beschikt over een geïntegreerd systeem voor de administratie

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

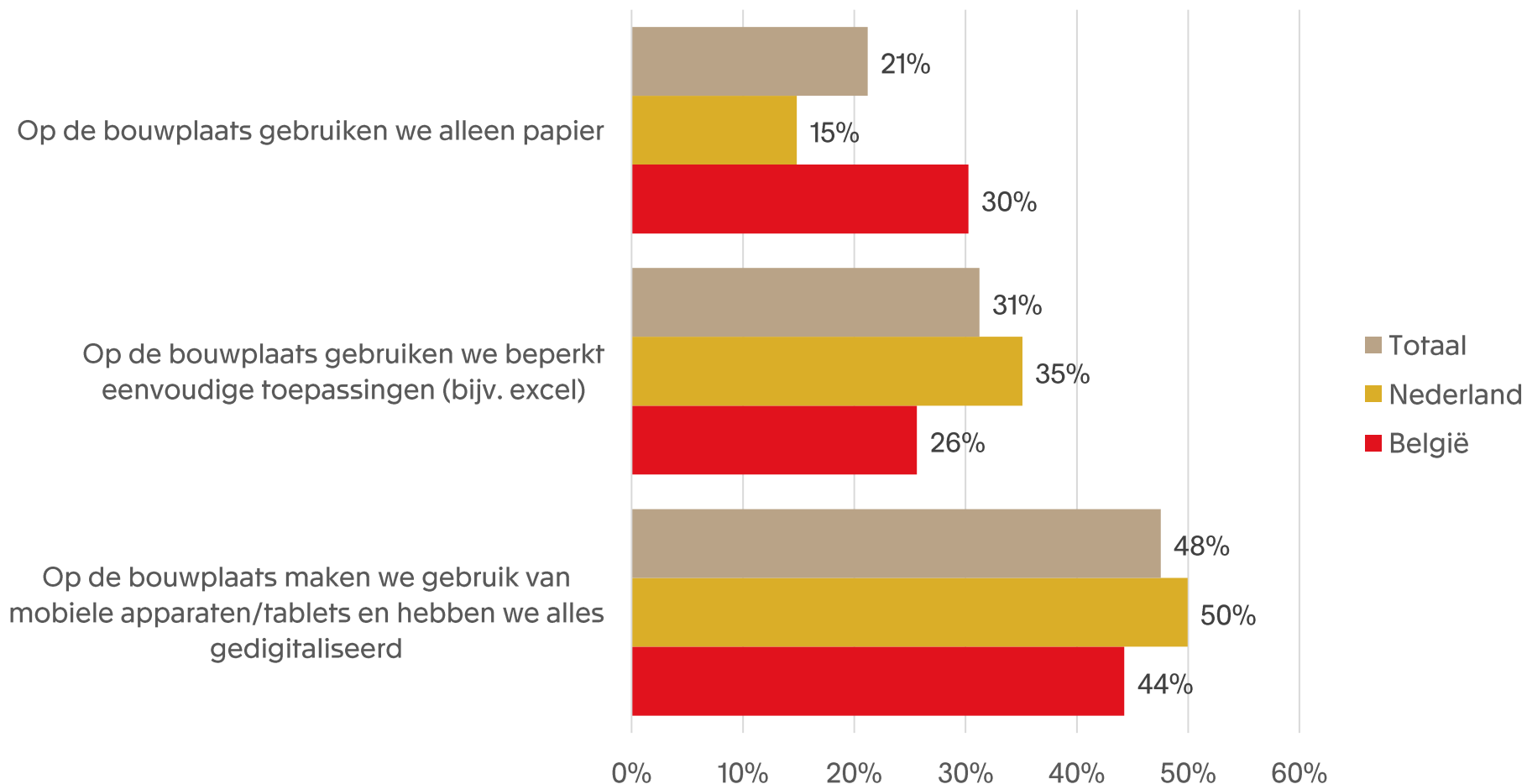


Naar land

- **NL:** Meestal is de administratie met speciale software geautomatiseerd, in de helft van de gevallen door een geïntegreerd systeem
- **B:** Meestal is de administratie NIET met speciale software geautomatiseerd en heeft excel vaak de "voorkeur". Toch gebruikt ook 30% een geïntegreerd systeem

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

Hoe digitaal is de bouwplaats?

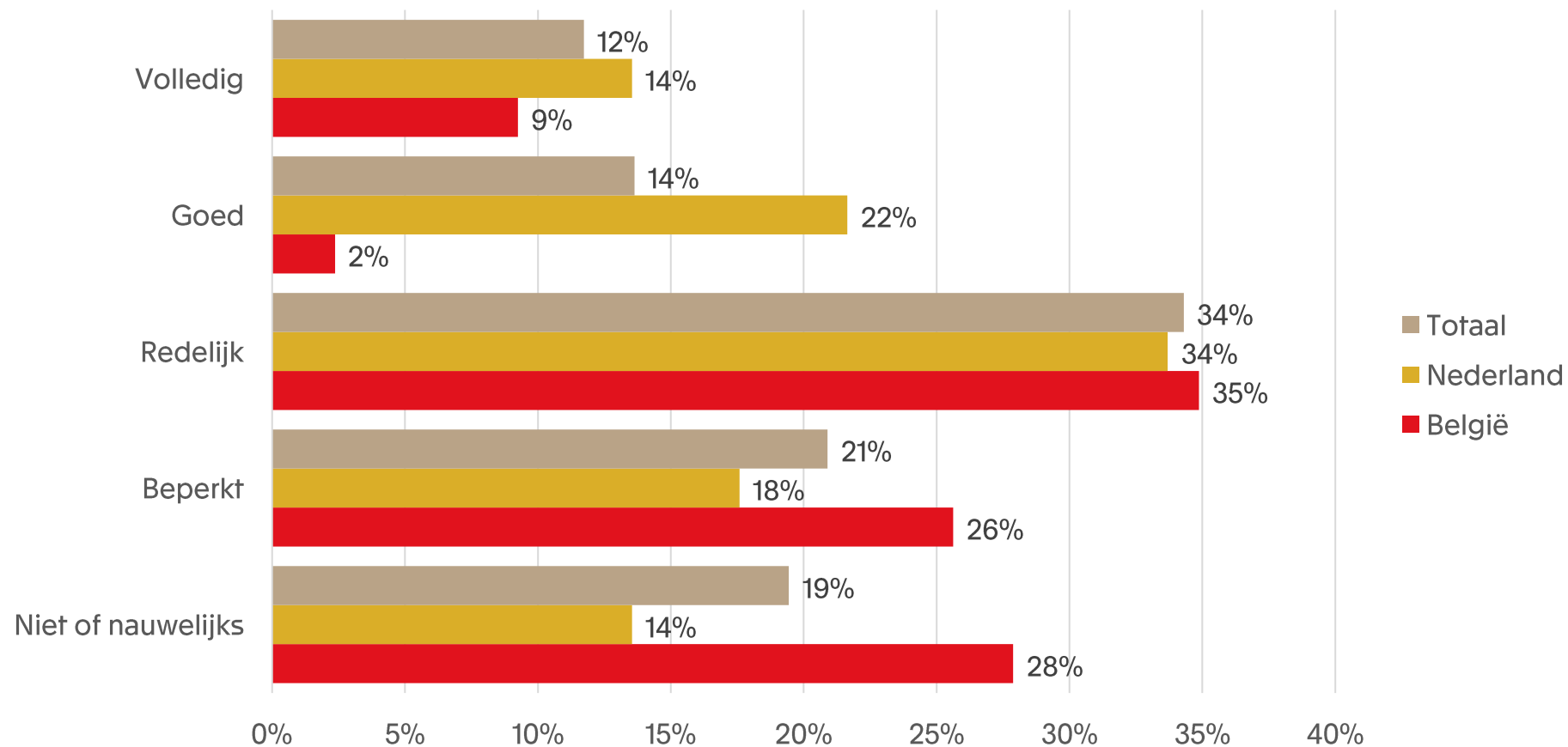


Naar land

- **NL:** De helft heeft alles gedigitaliseerd, maar er wordt ook veel van spreadsheets gebruik gemaakt.
- **B:** Bijna de helft heeft alles gedigitaliseerd, maar bijna een op de drie vertrouwd nog uitsluitend op papier.

Er is maar in 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?

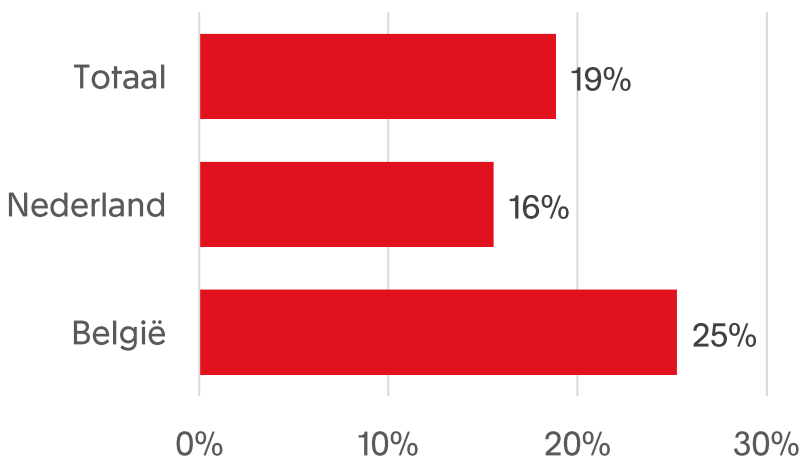


Naar land

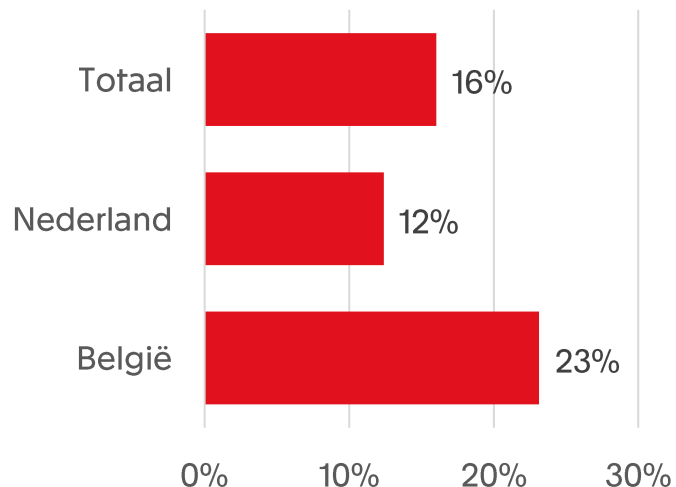
- *NL*: 36% heeft een goede of volledige koppeling.
- *B*: 11% heeft een goede of volledige koppeling.

Bouwbedrijven verwachten gemiddeld 19% extra omzet* en 16% 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 5 bouwprojecten verliesgevend door verkeerde inschattingen
Vooral Belgische bouwers zien veel ruimte voor verbetering

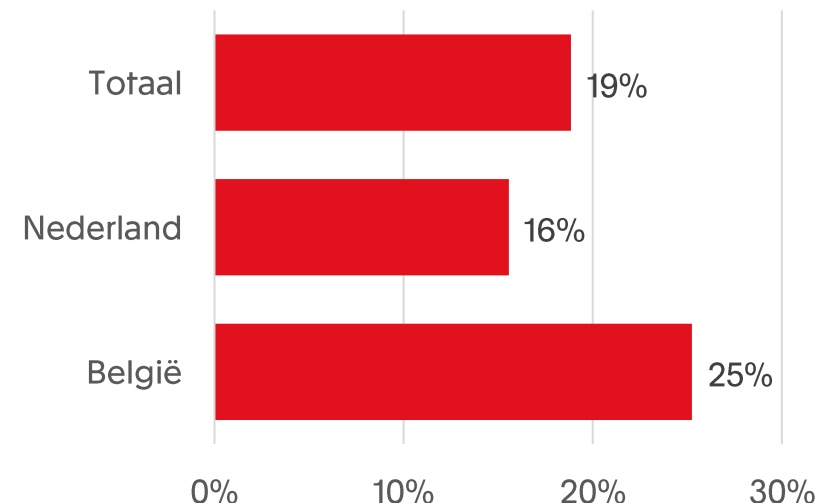
Hoeveel extra omzet zou u, denkt u, kunnen realiseren als u altijd volledig inzicht heeft in de kosten per project en de beschikbare capaciteit binnen uw bedrijf?



En hoeveel zou dat bijdragen aan de winstmarge?



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



**De gedeerde omzet is €13,9 miljard in België en €12,5 miljard in Nederland
De gedeerde winst is €1,2 miljard in België en €1,1 miljard in Nederland*

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]

