

=exact

MKB Barometer 2021

Finance (NL, 50-250 FTE)

Inhoud

Inleiding	3
Zakelijke uitdagingen	4
Digitalisering	6
Financiële administratie	9
Samenvatting	14

Inleiding

Met de MKB Business Barometer houdt Exact de vinger aan de pols bij het MKB. De barometer is een onderzoek naar de zakelijke uitdagingen van het MKB, 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 532 Nederlandse interviews te wegen, zijn de uitkomsten representatief voor het geheel van het Nederlandse MKB (5 tot 250 werknemers).

Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de middelgrote bedrijven met 50 tot 250 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 Nederland
(N=532)



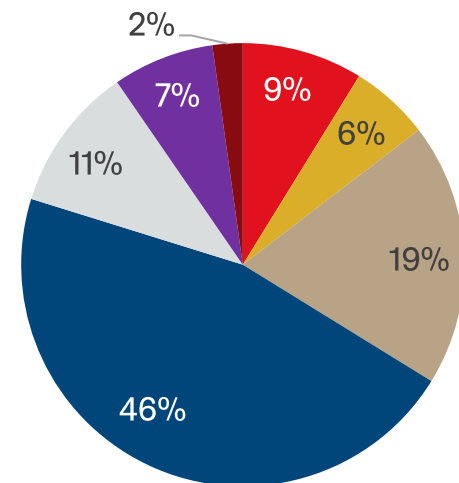
Zakelijke uitdagingen

Nederlandse MKB-bedrijven 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 het MKB.

34% van de middelgrote MKB-bedrijven heeft in 2020 met krimp te maken gehad, terwijl het aantal groeiers achterbleef. Gelukkig wisten de meeste MKB-bedrijven rode cijfers te voorkomen. Het aantal bedrijven met verlies bleef beperkt tot 21%.

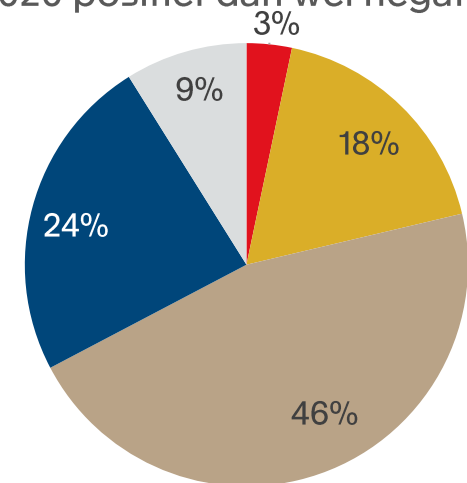
In vergelijking met andere jaren ligt de focus minder op groei en het vinden van nieuwe klanten. In plaats daarvan is kostenbeheersing veel belangrijker dan anders. Maar we zien ook dat MKB-bedrijven zich weer voorbereiden op groei nu het zwaarste achter de rug lijkt te zijn.

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%)

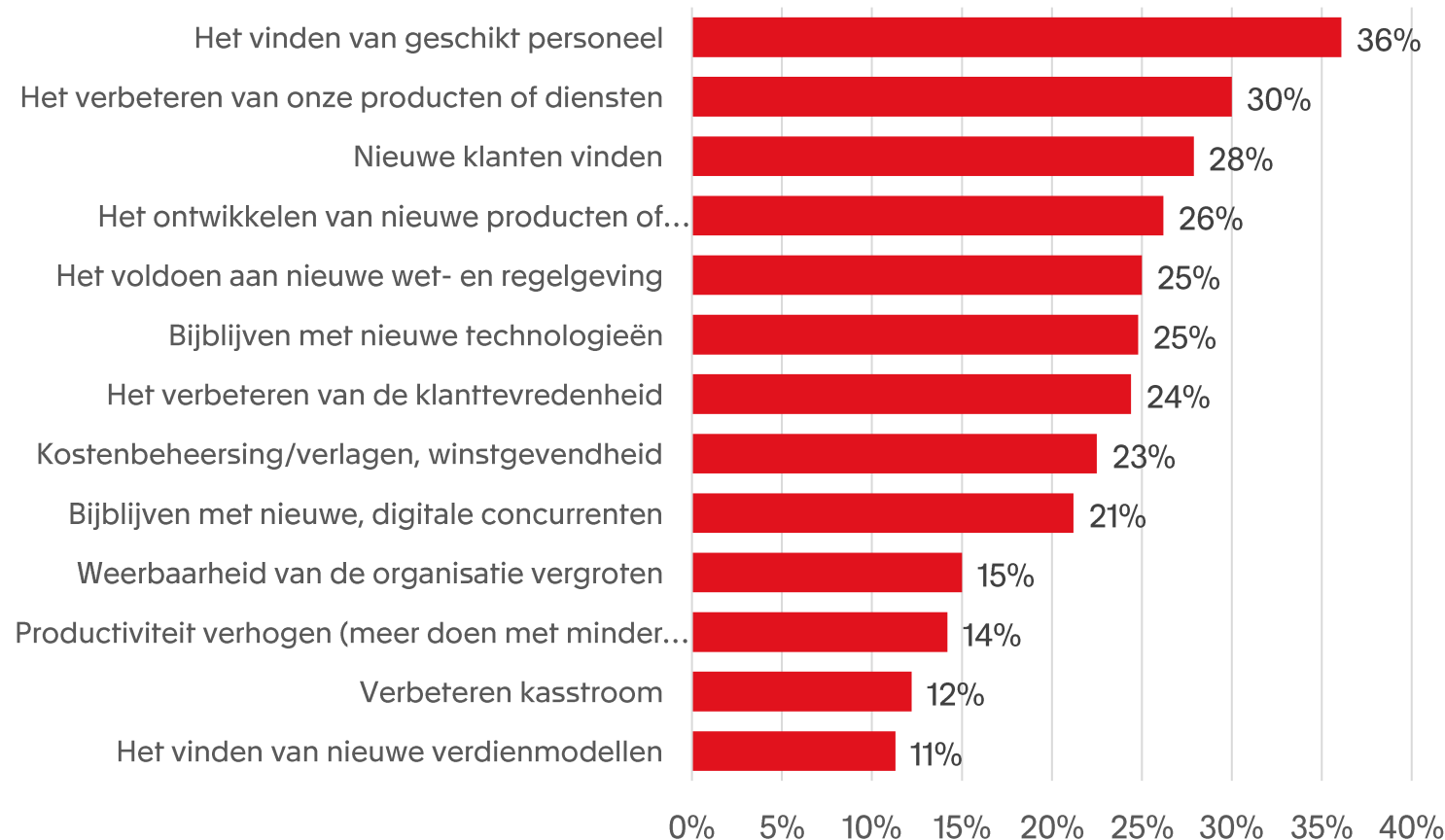
In welke mate was de nettowinstmarge van uw bedrijf in 2020 positief dan wel negatief?



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

Zakelijke uitdagingen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



In voorgaande jaren was het vinden van nieuwe klanten met grote afstand de belangrijkste en eeuwige uitdaging van een MKB-bedrijf. Dat is nu niet het geval. Kosten beheren en winst realiseren staan hoger dan anders.

Er zijn duidelijke tekenen dat MKB'ers niet lijdzaam afwachten tot de Covid-pandemie vanzelf verdwijnt. Ze maken zich juist opvallend druk om het vinden van geschikt personeel. Ook zijn veel MKB'ers bezig met het verbeteren van hun producten en/of diensten, zodat ze snel weer kunnen profiteren van nieuwe kansen.

Tenslotte zien we dat (nieuwe) technologie een uitdaging vormt voor veel MKB'ers. Het is vaak lastig om bij te blijven met alle digitale ontwikkelingen.

Digitalisering

Naast de druk op omzet en winst, zorgt Covid-19 ook voor andere veranderingen. Door "social distancing" en de lockdowns, is werken op afstand waar mogelijk toegepast om zo goed mogelijk de fysieke deuren open te houden.

Bij veel bedrijven zijn de IT-systemen niet zo goed in staat om dat mogelijk te maken. Zoals we in het onderzoek zien, geven veel respondenten aan dat de IT-systemen niet flexibel genoeg zijn om goed te kunnen digitaliseren. Om dat te alsnog te realiseren, investeren veel MKB'ers in thuiswerkmogelijkheden.

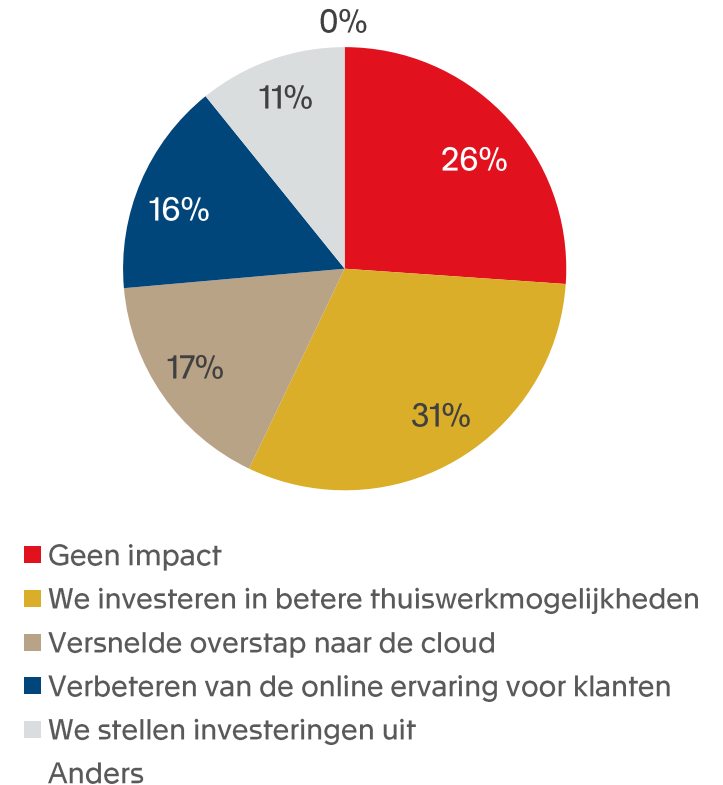
Anderen kiezen ervoor om vooral de overstap naar de cloud te versnellen, waardoor locatie-onafhankelijk werken mogelijk wordt gemaakt. En dan is er

nog een groep bedrijven die investeert in een beter online klantcontact, ter compensatie van de huidige uitdaging om klanten fysiek te ontmoeten.

Zo zorgen MKB'ers er niet alleen voor dat ze zo goed mogelijk productief kunnen blijven tijdens de pandemie. Ze zorgen er ook voor dat ze beter zijn voorbereid zijn op de toekomst, waar flexibiliteit en digitaal samenwerken met medewerkers, ketenpartners en klanten naar verwachting het verschil gaan maken.

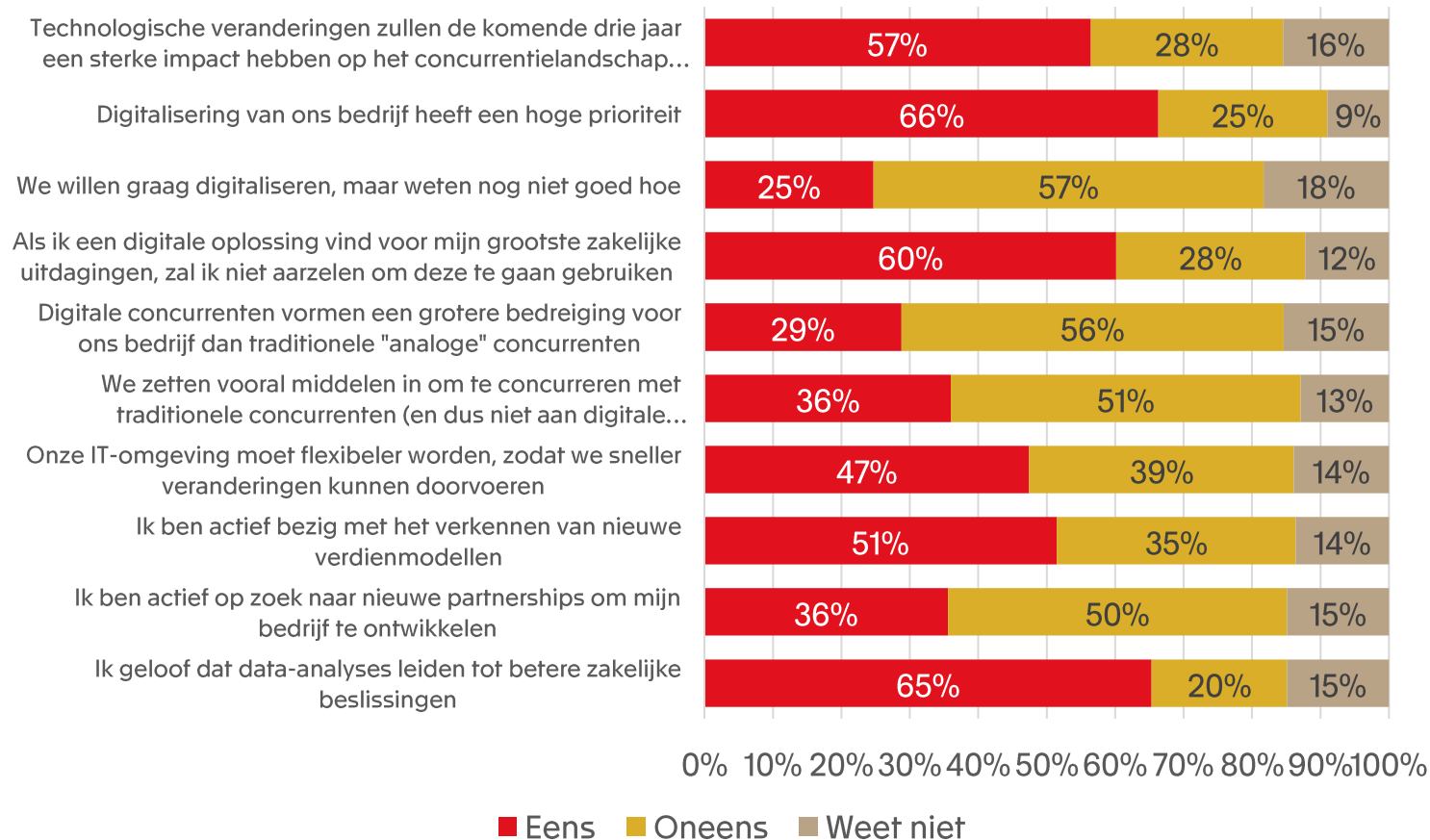
De meeste MKB'ers (57%) verwachten dat technologische veranderingen een sterke impact op het concurrentielandschap voor de komende jaren gaan hebben. Daarom geeft een groep van 66% een hoge prioriteit aan digitalisering.

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



Digitalisering

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



Ook in de afgelopen barometer was die urgentie duidelijk. Inmiddels lijken de meeste MKB'ers dan ook wel een idee te hebben van hoe ze moeten gaan digitaliseren. Ze erkennen dat data-analyse tot betere beslissingen leiden. En ze staan ook meer dan ooit open voor nieuwe digitale oplossingen voor hun zakelijke uitdagingen.

Een verschil met eerdere barometers is dat steeds meer MKB'ers de digitale dreiging niet meer alleen van nieuwkomers zien komen, maar steeds meer van hun traditionele concurrenten. Het achterblijven bij digitalisering is dan niet langer een optie.

De grootste uitdaging die MKB'ers zien bij digitalisering is niet zo zeer het ontbreken van een visie, maar het aanpassen van processen.

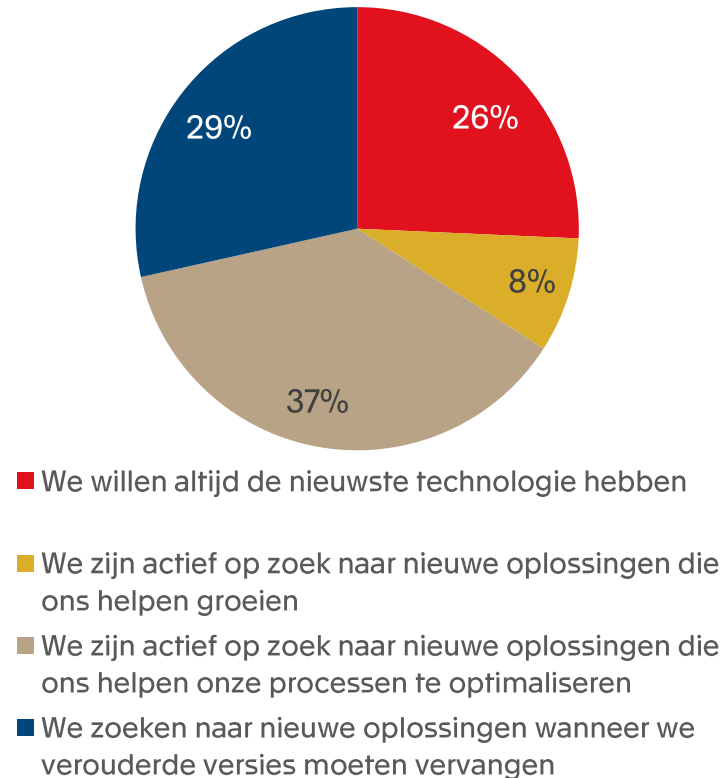
Digitalisering

De veranderende houding ten aanzien van digitalisering heeft ook zijn weerslag op hoe MKB'ers naar nieuwe software kijken. In veel van de voorgaande barometers werd nieuwe software voornamelijk aangeschaft om verouderde software te vervangen.

Nu zien we dat steeds meer bedrijven naar nieuwe software kijken om processen te optimaliseren of zelfs omdat ze altijd over de nieuwste technologie willen beschikken. Alleen het aantal bedrijven dat actief nieuwe software zoekt om te groeien is dit jaar aan de lage kant, doordat veel bedrijven even minder op groei zijn gericht.

We zien verder dat het gebruik van software uit de cloud ongeveer verdubbeld is ten opzichte van de laatste barometer.

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



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



Financiële administratie

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



Binnen de financiële administratie zijn de uitdagingen nauwelijks gevoelig voor tijdelijke ontwikkelingen. Net als in de vorige barometer staan tijdig betaald krijgen, cashflow beheer administratieve druk verlagen, wet- en regelgeving bijhouden en financiële prognoses in de top-5.

Toch zien we ook hier een klein effect van Covid-19. Tijdig betaald krijgen, en het beheren van de cashflow lijken dit jaar wel iets belangrijker in vergelijking tot de andere. Waar vorig jaar het verlagen van de administratieve druk bovenaan stond, staat nu tijdig betaald krijgen bovenaan.

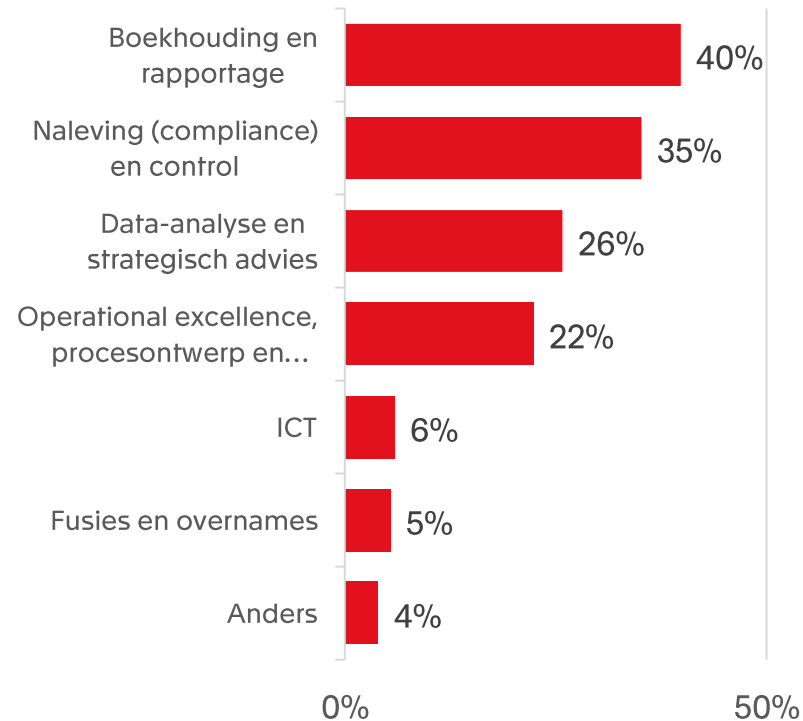
De senior financiële professional houdt zich bij de meeste middelgrote ondernemingen nog altijd vooral bezig met financiële kernactiviteiten zoals

Financiële administratie

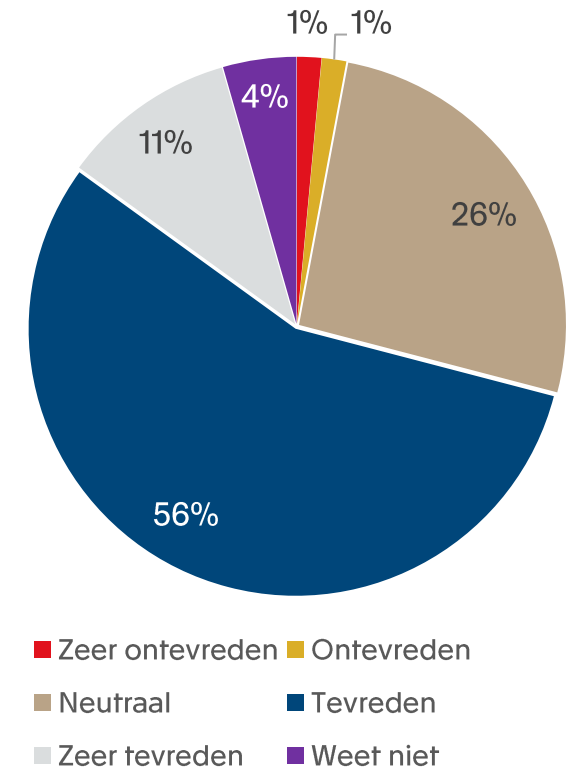
boekhouding en financiële rapportage en compliance en control. Toch zien we ook dat een grote groep zich bezighoudt met bredere bestuurlijke taken, zoals met name data-analyse en daaruit volgend strategisch advies en het streven naar operational excellence, zoals het (her-)ontwerp van processen.

Over het algemeen zijn middelgrote bedrijven tevreden over hun vermogen om deze taak goed uit te kunnen voeren. Twee op de drie bedrijven is tevreden of zeer tevreden over het vermogen om financiële inzichten om te zetten in strategische inzichten. Wat wel opvalt, is dat het aantal bedrijven dat zegt "zeer tevreden" te zijn, klein blijft. Als we verder doorvragen, blijkt er op die tevredenheid dat ook het nodige af te dingen.

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



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



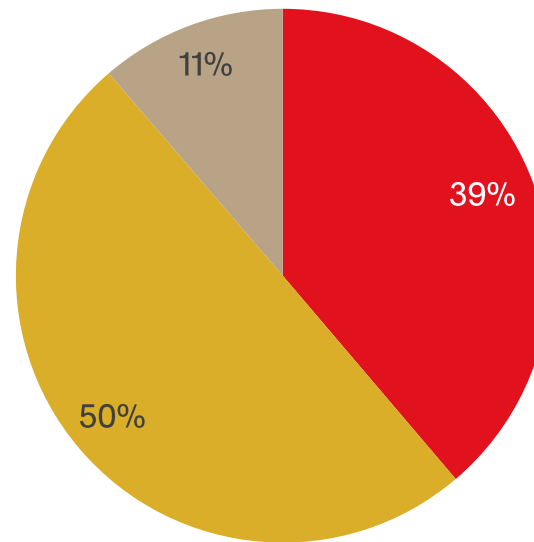
Financiële administratie

Nog geen 40% vertrouwt erop dat de financiële gegevens correct zijn en een juiste weergave bieden van de status van het bedrijf. De rest zet daar grote vraagtekens bij.

Los van de juistheid, is het bij de meeste bedrijven ook niet eenvoudig om financiële informatie snel uit de systemen te krijgen.

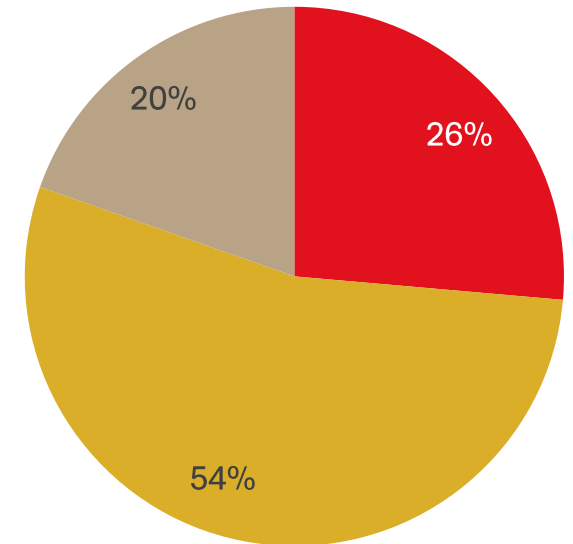
Hoewel het bewustzijn ervan ontbreekt, laat de mate waarin middelgrote bedrijven kunnen sturen op accurate data in de meeste gevallen dus sterk te wensen over. Aangezien het belang van sturen op basis van data steeds belangrijker wordt in markten die sneller dan ooit veranderen door digitale nieuwkomers en de digitalisering van traditionele spelers, wordt het tijd om sneller te

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



■ Eens ■ Oneens ■ Weet niet

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



■ Eens ■ Oneens ■ Weet niet

Financiële administratie

vernieuwen. Het is van belang om de financiële systemen te evalueren en te bepalen wat er nodig is om ze de twintiger jaren binnen te brengen.

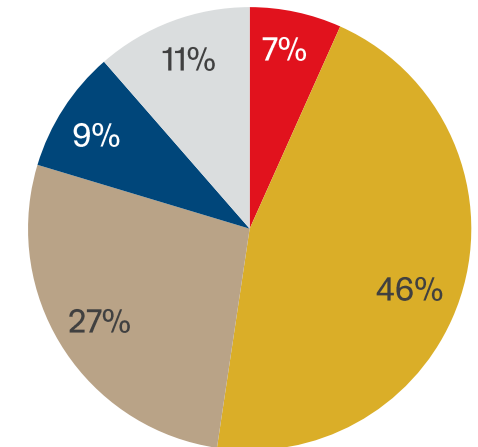
Een van de belangrijkste aanpakken is het integreren van de diverse financiële systemen. Dat werkt alleen goed, als een organisatie over goede financiële tools beschikt, bijvoorbeeld in de vorm van een geïntegreerd systeem. Een van de belangrijkste obstakels hierin wordt gevormd door spreadsheets, waar nog altijd veel financiële data wordt opgeslagen.

Van de grotere MKB'ers is meer dan drie kwart enigszins tot sterk afhankelijk van spreadsheets om hun financiële processen te beheren. Nog

geen 10% beheert alle financiële processen met speciale tooling. Het is dan ook niet vreemd dat maar 26% van deze MKB'ers aangeeft alle benodigde financiële informatie snel boven water te kunnen krijgen. En het is ook niet vreemd dat slechts 39% erop vertrouwt dat de beschikbare financiële gegevens juist zijn en een goede weergave van de status van het bedrijf bieden.

Voor veel MKB'ers valt er dus veel winst te behalen met een verdere digitalisering van financiële processen. Zo kan een MKB'er bijvoorbeeld betere forecasts maken en een betere controle over de debiteuren krijgen. Hoewel er dus genoeg verbeterpunten zijn,

Hoe afhankelijk is uw bedrijf van Excel of andere spreadsheets om financiële processen te beheren? (50-250 medewerkers)



- Sterk afhankelijk: Excel is een essentieel instrument voor het management
- Afhankelijk: Excel wordt gebruikt om een aanzienlijk aantal processen te beheren
- Enigszins afhankelijk: het wordt gebruikt, maar beperkt
- Niet afhankelijk: we gebruiken alleen speciale financiële tooling
- Weet niet

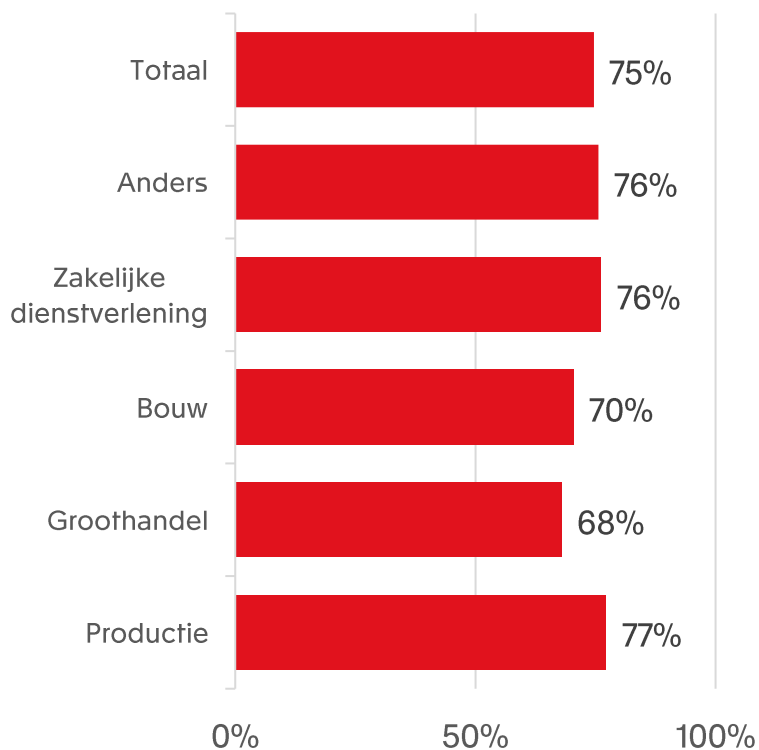
Financiële administratie

zien we dat digitalisering de afgelopen jaren een steeds grotere grip krijgt op de financiële administratie. Zo wordt drie kwart van alle facturen inmiddels digitaal verzonden. Hoewel daarmee nog niet is gezegd, dat deze in dezelfde mate ook digitaal worden verwerkt, geeft dit een duidelijk digitaal signaal.

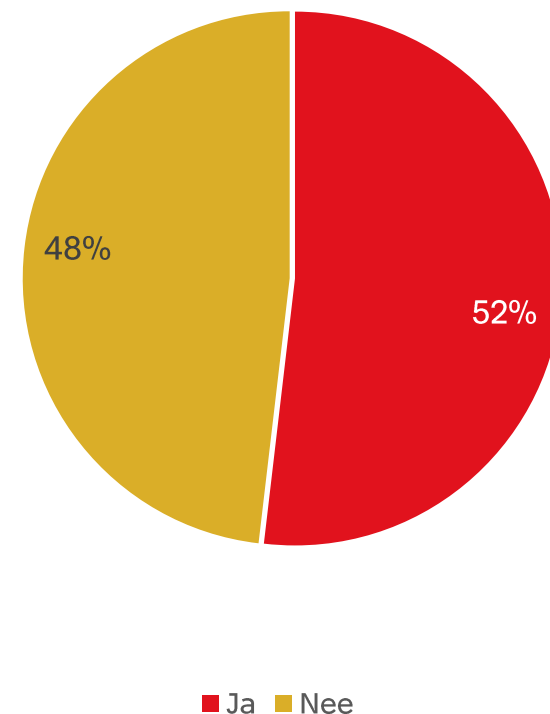
Daarnaast zien we dat net iets meer dan de helft van de middelgrote bedrijven het management dashboards biedt, waarmee real-time inzage wordt gegeven in de financiële prestaties.

Toch moeten we benadrukken dat het gevoel van urgentie te wensen overlaat. Slechts 27% van de respondenten beschouwt verdere automatisering van financiële processen als een prioriteit.

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



Heeft uw management toegang tot dashboards met real-time financiële KPI's?



Samenvatting

Corona laat zijn sporen na in het MKB. De meeste bedrijven hebben te maken (gehad) met een flinke druk op de omzet en winst. Om deze tijd goed door te komen, hebben veel bedrijven in digitalisering geïnvesteerd, om zo overal en altijd zo productief mogelijk samen te werken en klanten te kunnen bereiken. Ook de komende jaren zullen ze van deze investeringen kunnen profiteren.

Zakelijke en financiële uitdagingen

Inmiddels kijken de meeste bedrijven gelukkig weer positief vooruit. Ondanks de moeizame financiële ontwikkeling, maken bedrijven zich alweer zorgen over het werven van nieuwe medewerkers en zetten ze in op het verbeteren en ontwikkelen van nieuwe producten en diensten.

We zien dat sturen op data heel belangrijk is geworden in het MKB. Maar de systemen zijn vaak gefragmenteerd, waardoor het moeilijk is om een goed inzicht in belangrijke stuurdata te krijgen.

Dat geldt in sterke mate voor de financiële systemen. Spreadsheets spelen nog altijd een grote rol bij het verzamelen en aan elkaar knopen van financiële informatie. Het blijkt dan ook moeilijk te zijn om benodigde financiële gegevens snel boven tafel te krijgen. En als ze er dan zijn, worden er veel vraagtekens geplaatst bij de juistheid en volledigheid, waardoor het twijfelachtig wordt om op basis daarvan beslissingen te nemen.

Er blijkt ook weinig ambitie om hier

verandering in aan te brengen. Maar een op de vier MKB'ers geeft prioriteit aan het verder automatiseren van financiële processen.

Digitalisering

Ook zonder Corona is digitalisering een belangrijk thema in het MKB. Waar ze voorheen zich vooral zorgen maakten om digitale nieuwkomers die een hele sector op zijn kop zouden kunnen gaan zetten, maken ze zich nu steeds vaker druk om de digitalisering van hun traditionele concurrenten.

Om te voorkomen dat ze zelf op achterstand komen te staan, of juist om zelf een voorsprong te krijgen, kijken steeds meer MKB'ers naar nieuwe verdienmodellen die door digitalisering worden mogelijk

Samenvatting

gemaakt: bij productiebedrijven neemt de vraag naar kleinere series toe, wordt steeds meer direct aan de consument geleverd en zetten veel bedrijven in op product-as-a-service; handelsbedrijven zetten nog sterker in op online verkoop; en zakelijke dienstverleners verdienen steeds meer aan abonnementen en credits.

Maar het is niet altijd eenvoudig om te digitaliseren. MKB-bedrijven geven aan dat het vooral moeilijk is om processen te veranderen. En ze geven aan dat de IT-omgeving niet flexibel genoeg is om zich snel aan te kunnen passen aan veranderingen.

Om daar wat aan te doen, zien we dat het MKB op een andere manier naar nieuwe software begint te kijken.

Bedrijven kiezen steeds bewuster voor nieuwe software en zien daar ook eerder de meerwaarde van in. Daarbij zijn cloudoplossingen steeds vaker de norm.