

# MKB Barometer 2023

## Uitkomsten mkb Nederland

# Inhoud

1. Inleiding en methodologie
2. Samenvatting van de resultaten
3. Resultaten per onderwerp:
  - A. Financiële vooruitzichten en bedrijfsdoelen
  - B. Data, digitalisering en software
  - C. Boekhouding
  - D. Verantwoord ondernemen
  - E. Human Resources
4. Contact

# 1. Inleiding en methodologie

# Inleiding

Met het MKB Barometer onderzoek houdt Exact vinger aan de pols bij het midden- en kleinbedrijf. De MKB Barometer is een onderzoek naar zakelijke uitdagingen van het mkb, onder meer op het gebied van financiën, de rol van nieuwe technologieën, verantwoord ondernemen en human resources.

Het is een terugkerend tweejaarlijks onderzoek dat zowel in Nederland als België wordt uitgevoerd. Deze zevende editie is uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2023 door onafhankelijk [ICT onderzoeksbureau PB7](#) in opdracht van Exact. In totaal werkten 1.093 respondenten mee aan het onderzoek, allen met een bedrijfsgrootte tussen 5 en 250 FTE. Zij zijn bevroegd naar hun bevindingen via een web gebaseerde panel survey.

Respondenten zouden bij toeval klant van Exact kunnen zijn. Dit is echter niet bij ons bekend en respondenten zijn hier

door het onafhankelijke onderzoeksbureau ook niet op geselecteerd. De steekproef is dusdanig ingericht dat er naast dit overall mkb-rapport ook representatieve rapporten beschikbaar zijn voor specifieke sectoren, namelijk accountancy, productie, handel, zakelijke dienstverlening en bouw.

Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de Nederlandse mkb-markt. Kijk op [www.exact.com/nl/mkb-barometer](http://www.exact.com/nl/mkb-barometer) voor meer informatie over het MKB Barometer onderzoek en voor sectorspecifieke rapporten.

Delft, 01-04-2023

# Methodologie

## Onderzoeksopzet

- Steekproef: N=1.093, waarvan 566 in Nederland en 527 in België.
- Methode: webgebaseerde panel survey, m.u.v. accountancies, zij ontvingen de enquête per e-mail.
- Weging: gestratificeerde steekproef en weging. De uitkomsten zijn gewogen naar sector en land om tot representatieve uitkomsten te komen.

	Nederland	België	Totaal
Accountancy	80	80	160
Productie	80	80	160
Handel	80	80	160
Bouw	60	60	120
Zakelijke dienstverlening	125	93	218
Overige mkb	141	134	275
<b>Totaal</b>	<b>566</b>	<b>527</b>	<b>1.093</b>

## 2. Samenvatting van de resultaten

# Samenvatting MKB Barometer 2023

In 2023 liet Exact voor de zevende keer het MKB Barometer onderzoek uitvoeren. Dit onderzoek, dat werd gehouden onder 566 Nederlandse mkb-bedrijven in het eerste kwartaal van 2023, laat zien dat mkb'ers voor veel uitdagingen staan. Het zijn dan ook economisch onzekere tijden: er is een tekort aan materialen en lange levertijden. De inflatie is hoog en er is een groot tekort aan personeel.

## Omzet- en winstverwachtingen en uitdagingen

Ondernemers zijn gematigd over hun omzet- en winstverwachting voor 2023. De inflatie is daar een belangrijke oorzaak van. Veel mkb'ers geven aan dat ze moeite hebben de duurdere grondstof- en productiekosten door te berekenen aan hun klanten. De belangrijkste zakelijke uitdaging voor 2023 is dan ook het verlagen van de kosten. Op een tweede plaats staat het vinden en behouden van medewerkers en een de derde grote uitdaging is het vinden en behouden van klanten.

## Digitalisering

De alsmaar stijgende kosten en krappe arbeidsmarkt vergroten de noodzaak om efficiënt te werken. Digitalisering en automatisering kunnen daarbij helpen. Uit het MKB Barometer

onderzoek blijkt echter dat slechts vier op de tien mkb'ers prioriteit stelt aan de digitalisering van het bedrijf. Een kwart van de mkb'ers geeft aan dat het vrijmaken van voldoende budget voor digitalisering een grote uitdaging is.

## Boekhoudkundige uitdagingen

Kijken we specifiek naar boekhoudkundige uitdagingen, dan zien we dat het tijdig laten betalen van klanten voor een kwart van de mkb'ers in Nederland uitdagend is. Het onderzoek laat ook zien dat 11% van alle uitstaande facturen in het mkb achterstallig is en dat 4% zelfs nooit betaald wordt.

## Verantwoord ondernemen en human resources

Voor het eerst vroegen we respondenten van het MKB Barometer onderzoek naar hun mening over verantwoord ondernemen. Een hot topic zo blijkt, want voor 63% van de mkb'ers is verantwoord ondernemen een belangrijke bedrijfsdoelstelling. Niet alleen duurzaamheid en de CO2-voetafdruk spelen een rol, ook op het gebied van diversiteit en inclusie wordt actief beleid gevoerd door mkb'ers in Nederland. De grootste HR-uitdaging voor mkb'ers laat zich raden: het vervullen van vacatures staat met stip op de eerste plaatst.

# 3A. Uitkomsten:

*Financiële vooruitzichten en bedrijfsdoelen*

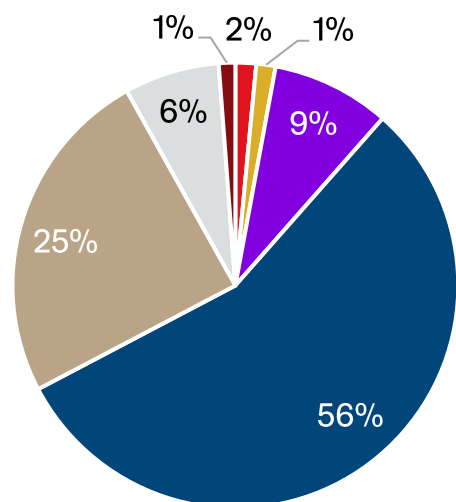


# Omzet- en winstverwachtingen

Nederlandse mkb-bedrijven staan in 2023 voor vele uitdagingen. Hoewel de Covid-19-pandemie officieel voorbij is, zijn de economische gevolgen ervan nog altijd merkbaar: materiaal schaarste en lange levertijden zijn nog steeds aan de orde van de dag. Bovendien drijft de oorlog in Oekraïne de prijzen op en blijkt de krapte op de arbeidsmarkt nog lang niet voorbij. Dat deze uitdagingen mkb'ers bezighouden, zien we terug in de resultaten van het MKB Barometer onderzoek.

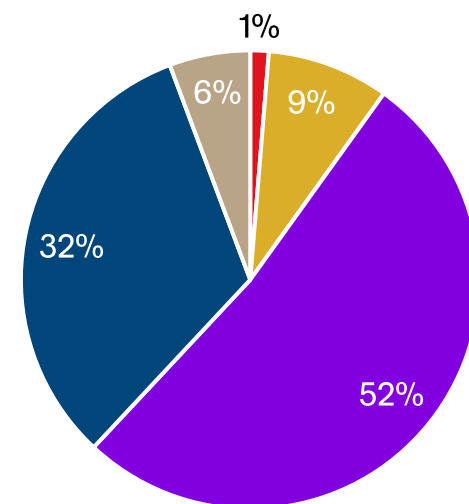
**Positieve winstmarge is moeilijk in 2023: 52% verwacht een neutrale winstmarge te realiseren**  
Een ruime meerderheid van 56% van de mkb'ers verwacht dat de omzet in 2023 stabiel blijft. 32% verwacht zelfs een toename van de omzet in 2023. Daarmee lijken mkb'ers positief gestemd over 2023. Echter zijn zij minder positief over hun winstmarge. 52% verwacht een neutrale winstmarge te realiseren, wat wil zeggen dat de kosten en opbrengsten aan elkaar gelijk zijn. 10% verwacht zelfs een negatieve winstmarge. Slechts 38% van alle mkb'ers verwacht een positieve winstmarge te realiseren in 2023.

Verwacht u dat uw omzet toe- of afneemt in 2023?



- Zeer sterke afname (> 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 (> 10%)

Verwacht u in 2023 een positieve of een negatieve nettowinstmarge?



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

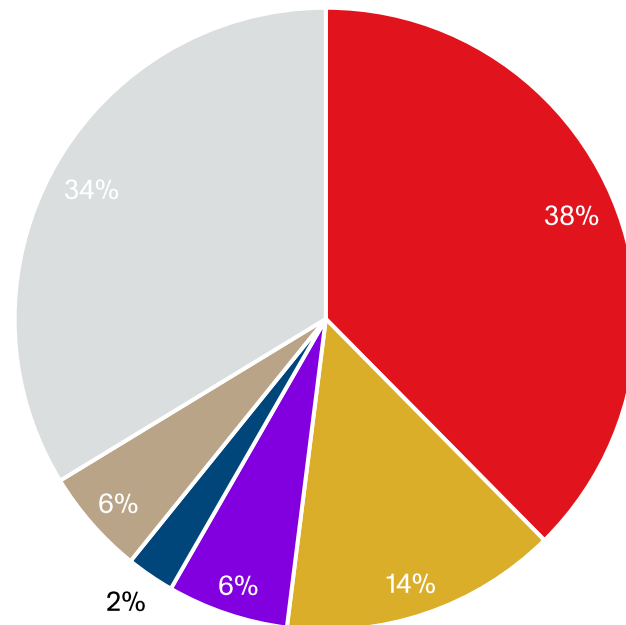
# Het effect van inflatie

## Mkb'ers kunnen hogere prijzen vaak niet doorberekenen aan klanten

Een belangrijke oorzaak voor het kleine percentage mkb'ers dat in 2023 een positieve winstmarge verwacht te realiseren, is de inflatie. De grafiek hiernaast laat zien dat de inflatie bij 60% van de mkb'ers een negatief effect heeft op het bedrijfsresultaat.

Zoomen we hier dieper op in, dan zien we dat het vooral een uitdaging is om de hogere prijzen door te berekenen aan klanten. 38% van de mkb'ers heeft hier grote moeite mee. De hogere prijzen lijden bij 14% van de mkb'ers tot een afname van de verkopen. Van alle mkb'ers in Nederland is 6% zelfs genoodzaakt om de productie terug te schroeven en 2% vreest de activiteiten volledig te moeten staken.

Op welke manier heeft de inflatie (zoals hogere energie- en grondstofprijzen) effect op uw bedrijfsresultaat?



- We kunnen de hogere prijzen niet of beperkt doorberekenen aan de klant
- Doordat we de prijzen verhogen, nemen de verkopen af
- We moeten de productie beperken
- We vrezen dat we onze activiteiten moeten staken
- Het heeft een positief effect op onze winstmarge
- Weinig of geen effect

# Uitdagingen & bedrijfsdoelen

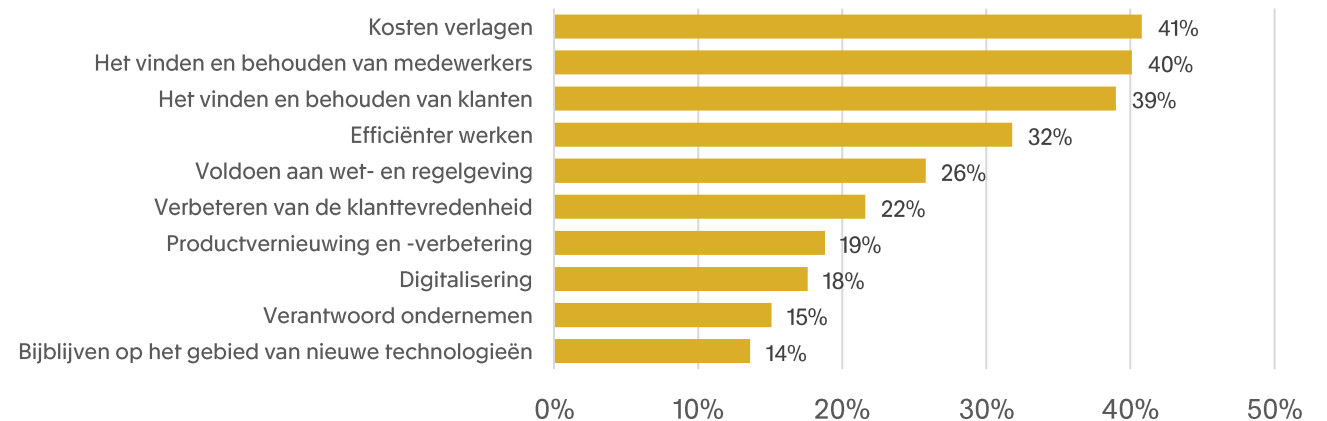
## Kosten verlagen belangrijkste zakelijke uitdaging

In voorgaande jaren was het vinden van nieuwe klanten met afstand de belangrijkste uitdaging van een mkb-bedrijf. In 2023 staat het verlagen van kosten op de eerste plaats. Daarna volgt het vinden en behouden van geschikt personeel en pas op plek drie zien we het vinden van nieuwe klanten terug. Deze bevindingen liggen in lijn met het eerder geschetste beeld van de Nederlandse economie, die gekenmerkt wordt door inflatie en een krappe arbeidsmarkt.

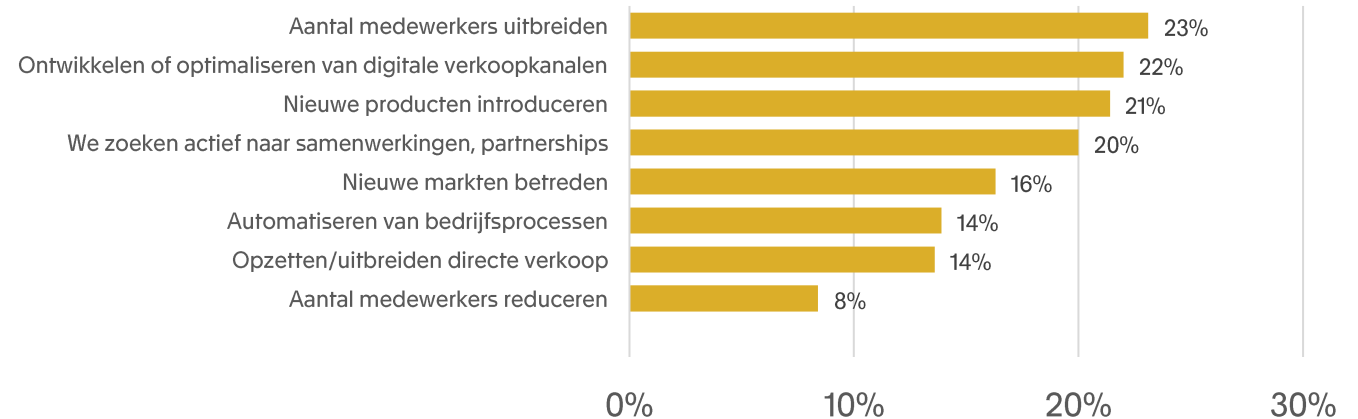
## Mkb'ers willen aantal medewerkers uitbreiden

Kijken we naar de manier waarop mkb-bedrijven hun doelen in 2023 willen realiseren, dan is het aantal medewerkers uitbreiden de meest populaire. Bijna een kwart van alle mkb-bedrijven in Nederland zet daar op in. Ook het ontwikkelen van of optimaliseren van digitale verkoopkanalen is een populair middel (22%). De top drie wordt compleet gemaakt door het introduceren van nieuwe producten (21%).

## Wat zijn de top-3 zakelijke uitdagingen voor uw bedrijf?



## Welke middelen bent u van plan te gebruiken om uw bedrijfsdoelen voor 2023 te realiseren?



# Zakelijke uitdagingen per sector

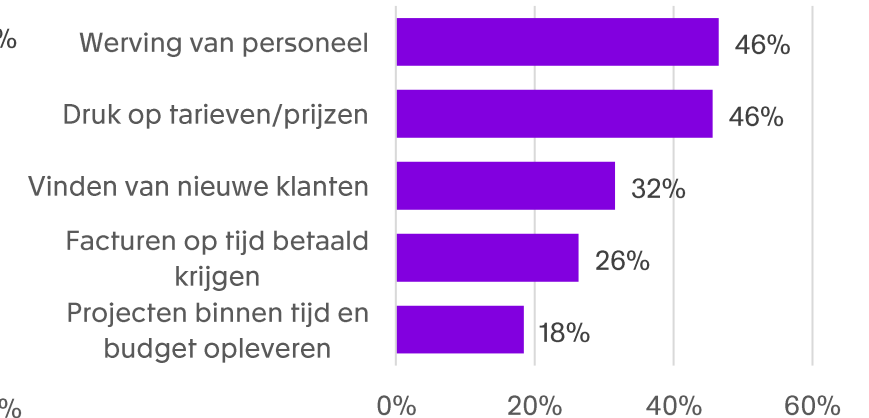
## Kosten belangrijke uitdaging

Per sector zijn er ook specifieke uitdagingen. De figuren op deze pagina geven de vijf meest genoemde zakelijke uitdagingen per sector weer. Deze lopen best wat uiteen, maar in vrijwel elke sector staan gestegen kosten of druk op prijzen/tarieven in de top vijf van zakelijke uitdagingen.

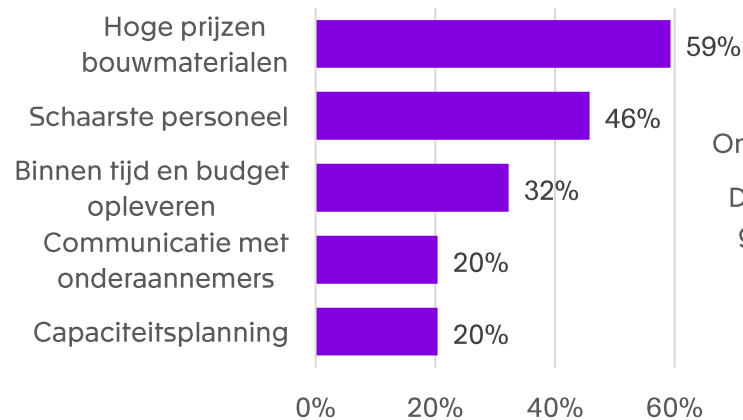
Accountancy



Zakelijke dienstverlening



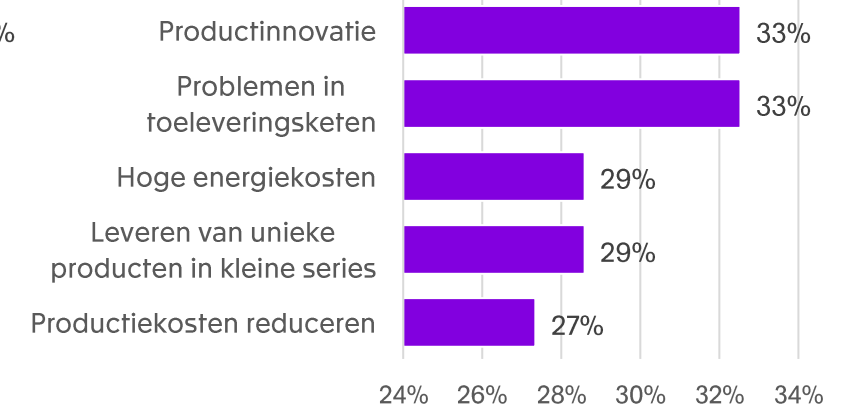
Bouw



Handel



Productie



# **3B. Uitkomsten:**

*Data, digitalisering en software*

# De rol van data

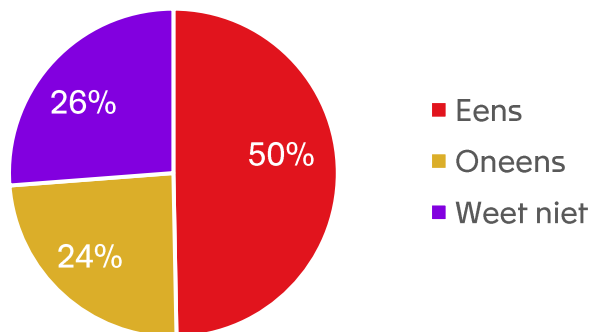
## Data meestal niet leidend

De alsmaar stijgende prijzen en krappe arbeidsmarkt vergroten de noodzaak om efficiënt te werken. Digitalisering en automatisering kunnen daarbij helpen: het maakt sneller werken mogelijk en vergroot het inzicht in de organisatie, waardoor beter onderbouwde beslissingen genomen kunnen worden. We vroegen mkb'ers daarom naar hun mening op het gebied van data, digitalisering en software.

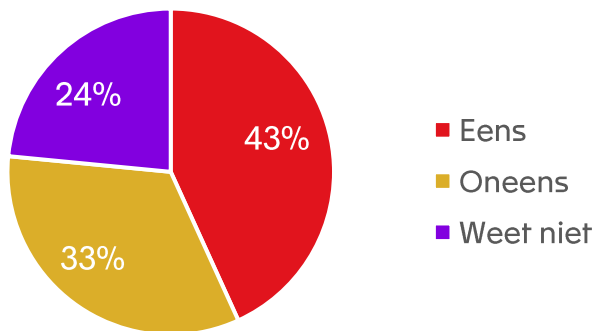
De helft van alle mkb'ers gelooft dat data-analyses leiden tot betere zakelijke beslissingen. Opmerkelijk is dan ook dat data slechts voor 12% van de mkb'ers leidend is als er daadwerkelijk zakelijke beslissingen moeten worden genomen. Een meerderheid van 52% geeft aan dat data momenteel nog een beperkte rol spelen binnen de organisatie. 43% wil wel meer sturen op data en staat daarom open voor nieuwe softwaretools.

**=exact**

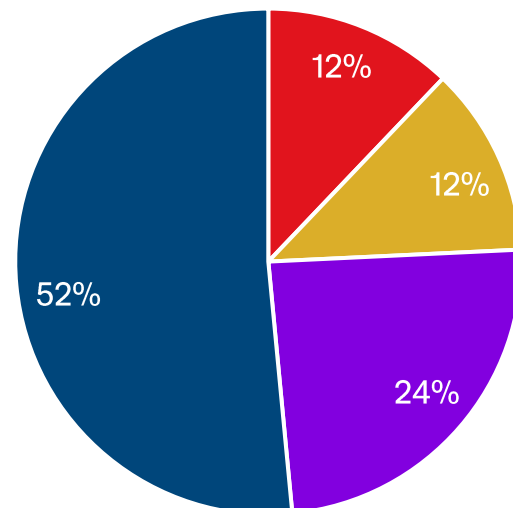
Ik geloof dat data-analyses leiden tot betere zakelijke beslissingen



We willen veel meer sturen op data en staan daarom open voor nieuwe softwaretools



Hoe leidend zijn data op dit moment bij het nemen van zakelijke beslissingen binnen uw organisatie?



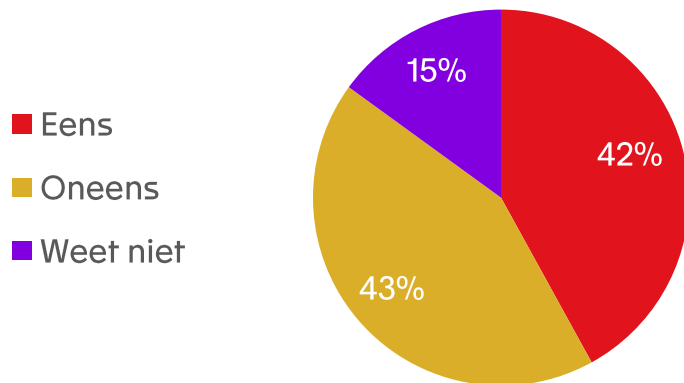
- Data zijn altijd leidend
- Data zijn soms leidend, soms ondersteunend
- Data zijn ondersteunend
- Data spelen een beperkte rol binnen onze organisatie

# Het belang van digitalisering

## Digitalisering heeft hoge prioriteit, maar budget vrijmaken is uitdaging

Voor 42% van alle mkb-bedrijven heeft digitalisering in 2023 een hoge prioriteit. In 2021 was dit nog 60%. Vermoedelijk speelt de huidige economische situatie hier een belangrijke rol in. Want kijken we naar de uitdagingen waar ondernemers tegenaan lopen om digitalisering van de organisatie succesvol te maken, dan zien we dat het vrijmaken van voldoende budget voor ruim een kwart van de mkb-bedrijven een grote uitdaging is. In 2021 was het vrijmaken van voldoende budget voor slechts 17% van de mkb'ers een uitdaging. Net als in 2021 is het aanpassen van processen (29%) voor mkb'ers de allergrootste uitdaging om digitalisering succesvol te maken.

Digitalisering van ons bedrijf heeft een hoge prioriteit



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

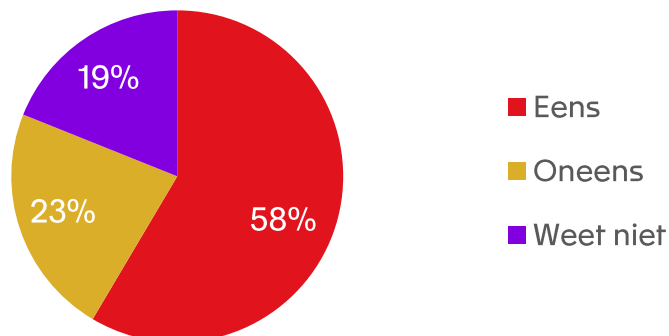


# Technologische ontwikkelingen en software

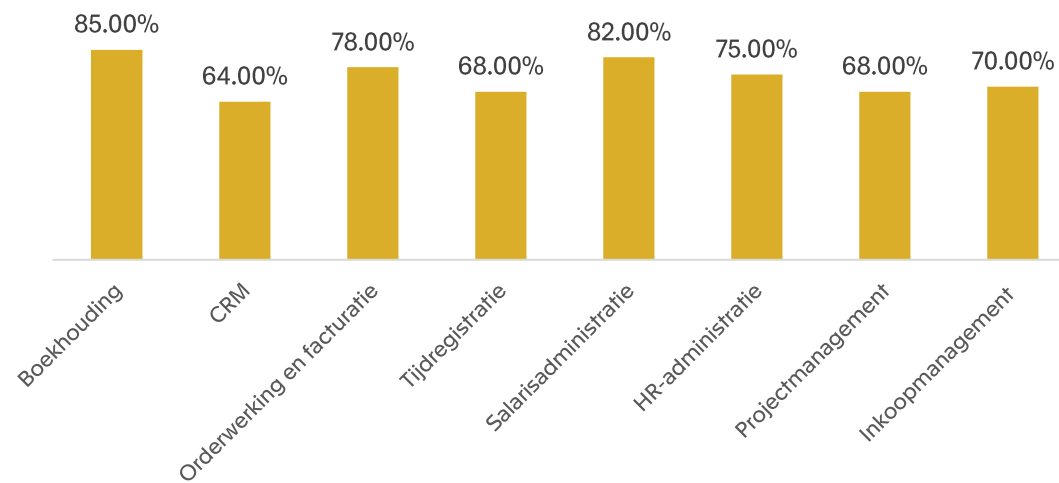
## Mkb'ers niet happig op nieuwste technologieën

Uit het Exact MKB Barometer onderzoek blijkt dat een overgrote meerderheid van 58% van de ondernemers gelooft dat technologische veranderingen de komende drie jaar een sterke impact zullen hebben op het concurrentielandschap. Software speelt daarin een belangrijke rol, toch zijn mkb'ers niet proactief als het gaat om zakelijke softwarepakketten. Slechts 5% van hen wil altijd over de nieuwste technologieën beschikken, een sterke daling ten opzichte van 2021, toen nog 22% aangaf altijd over de nieuwste technologieën te willen beschikken. Kijken we nader naar het gebruik van software dan zien we dat boekhoudsoftware met 85% het meest populair is onder mkb'ers, gevolgd door software voor de salarisadministratie (82%) en orderverwerking en facturatie (78%).

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



## Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor de volgende processen:



## Op welk moment besluit u op zoek te gaan naar een nieuw zakelijk softwarepakket?



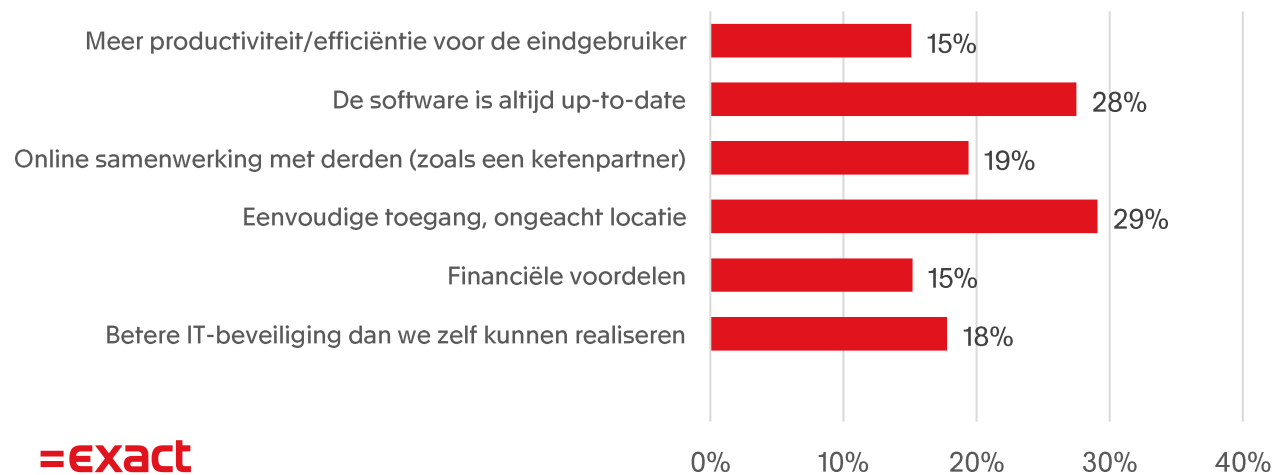


# Software gebruik

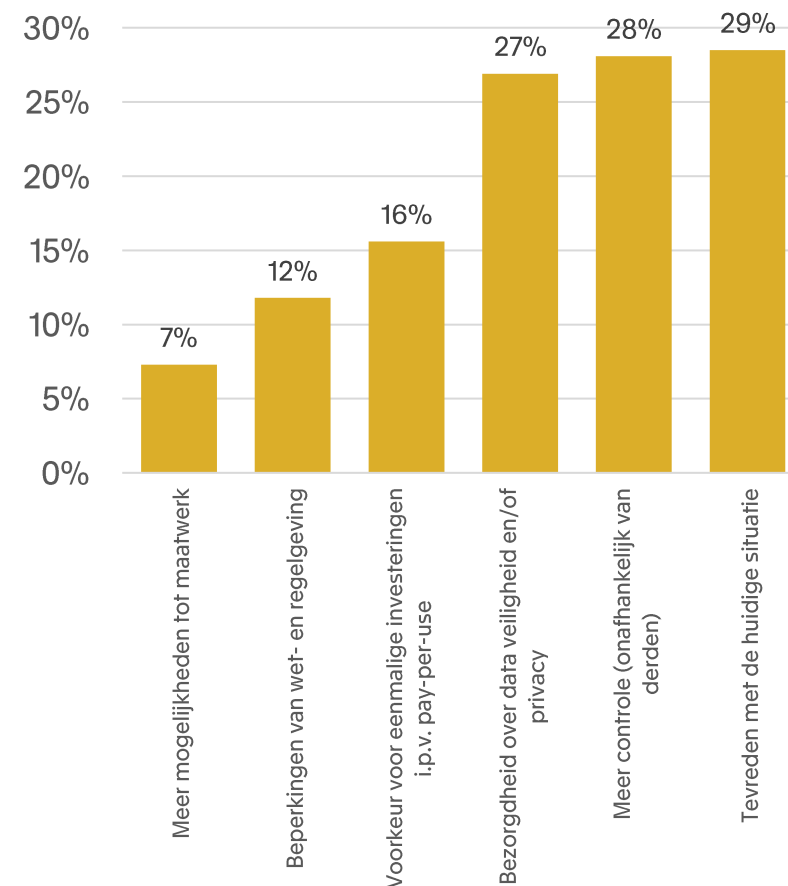
## Software draait nog vaak op lokale servers

Kijken we nader naar de door mkb'ers gebruikte software, dan zien we dat ondernemers nog vaak werken met lokale software, op eigen servers, gemiddeld zo'n 40%. Op de vraag waarom ze niet voor cloud software kiezen antwoorden respondenten dat ze tevreden zijn met de huidige situatie (29%), meer controle hebben (28%) en bezorgd zijn over veiligheid en privacy (27%). Ondernemers die al wel met cloud software werken, geven de aan de volgende voordelen te ervaren: eenvoudige toegang, ongeacht de locatie (29%), de software is altijd up-to-date, (28%) en op de derde plaats de betere IT-beveiliging (18%).

Welke van de volgende voordelen heeft u daadwerkelijk ervaren met behulp van cloud of gehoste softwareoplossingen?



Wat zijn of zouden belangrijke redenen zijn voor het behouden of selecteren van lokale (op een eigen server) oplossingen?



# 3C. Uitkomsten: *Boekhouding*

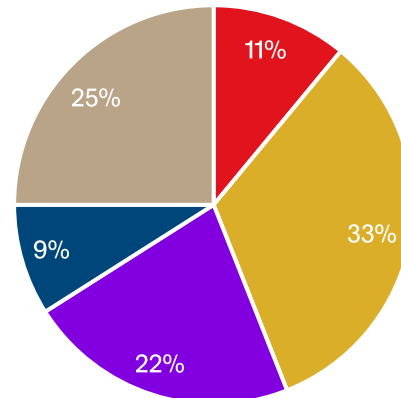
# Financieel inzicht

## Excel voor veel ondernemers belangrijk bij het doen van de boekhouding

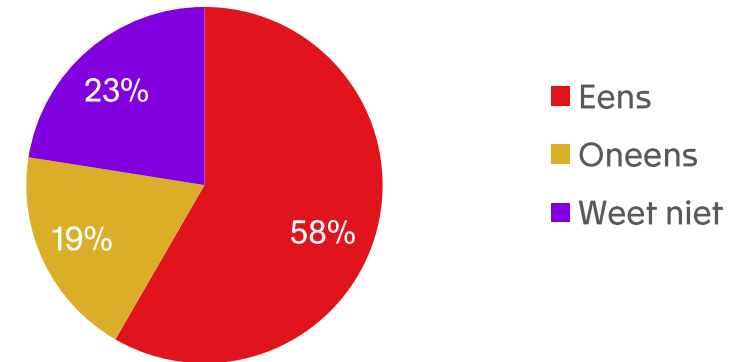
We vroegen mkb'ers in dit Barometer onderzoek ook naar hun boekhouding. Uit de resultaten blijkt dat Excel nog altijd een grote rol speelt in de financiële administratie van mkb'ers. Voor zo'n 44% is Excel eigenlijk het enige instrument dat zij gebruiken. Dit percentage is lager dan in 2021, toen nog 53% afhankelijk was van Excel. De verwachting is dat dit percentage in de komende jaren verder zal dalen, want een groot deel van de mkb'ers (47%) wil de financiële processen verder automatiseren. Toch zijn veel mkb'ers tevreden met hun financiële administratie, het verloopt snel en efficiënt en een ruime meerderheid van 58% heeft benodigde informatie snel inzichtelijk.

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

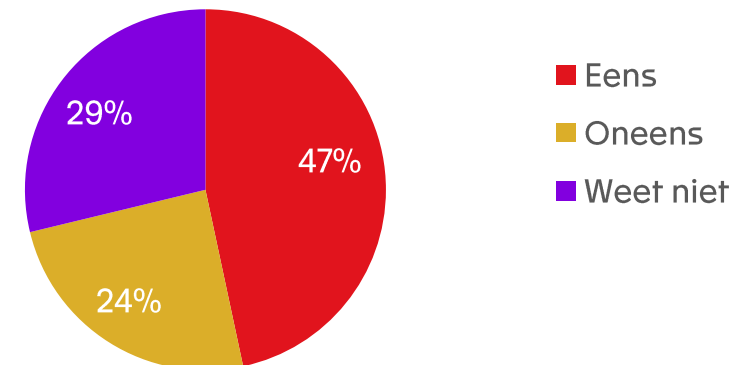
- Sterk afhankelijk, Excel is onmisbaar
- Afhankelijk, Excel wordt veel gebruikt
- Enigzins afhankelijk, Excel wordt beperkt gebruikt
- Niet afhankelijk, we gebruiken speciale financiële tooling
- Weet het niet



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



Verdere automatisering van mijn financiële processen is een prioriteit

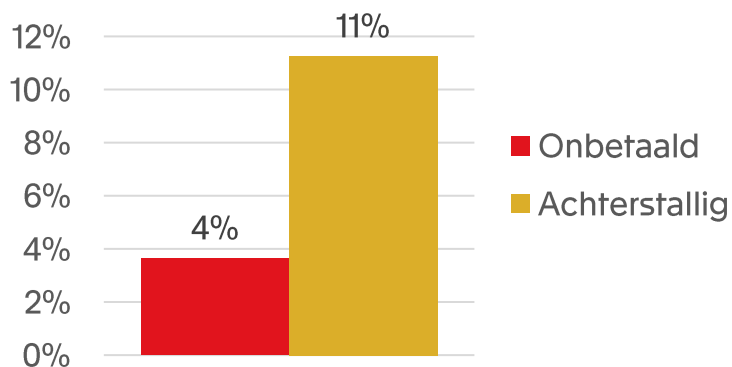


# Boekhoudkundige uitdagingen

## Klanten tijdig laten betalen blijft lastig

Net als in voorgaande jaren, is ook in 2023 klanten tijdig laten betalen de grootste uitdaging van de financiële administratie van een mkb-bedrijf. Ook het verlagen van de administratieve druk is uitdagend en staat net als in 2021 op een tweede plaats. Zoomen we dieper in op de uitdaging klanten tijdig te laten betalen, dan zien we dat 11% van alle uitstaande facturen in het mkb achterstallig is en dat 4% zelfs nooit betaald wordt. Deze cijfers zijn positief ten opzichte van het laatste onderzoek in 2021. Toen was 13% van de facturen achterstallig en werd 11% nooit betaald.

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



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

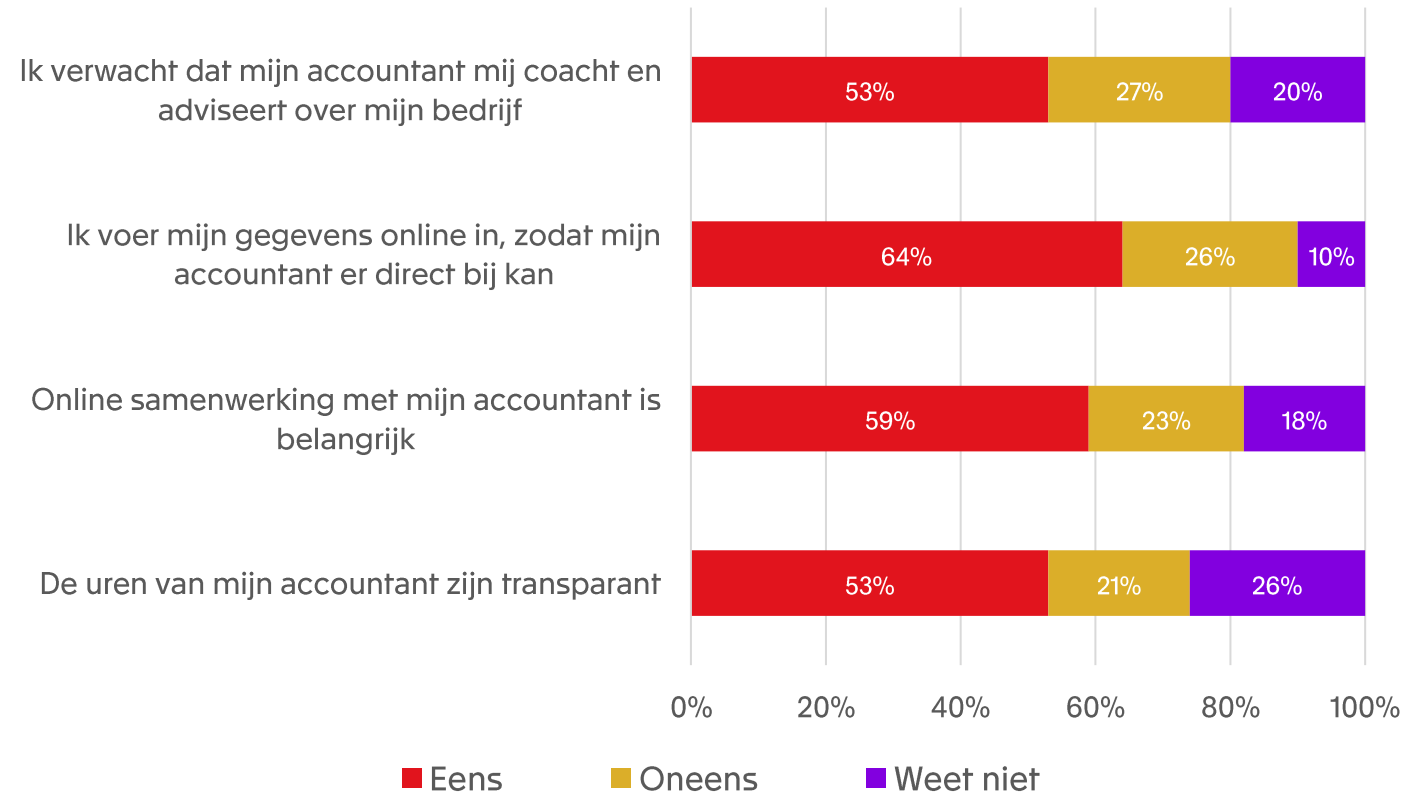


# Samenwerking met de accountant

## Online samenwerking belangrijk

Tot slot vroegen we mkb'ers naar de samenwerking met hun accountants. Daarover zijn mkb'ers vrij tevreden.

- Een meerderheid van 53% van alle mkb'ers vindt dat de uren van zijn of haar boekhouder transparant zijn.
- Een ruime meerderheid van 59% vindt online samenwerking met zijn of haar accountant belangrijk.
- We zien dan ook dat een overgrote meerderheid van 64% online gegevens invult, zodat een accountant direct inzicht heeft in het betreffende bedrijf.
- Mkb'ers verwachten bovendien dat een accountant een coachende en adviserende rol inneemt.



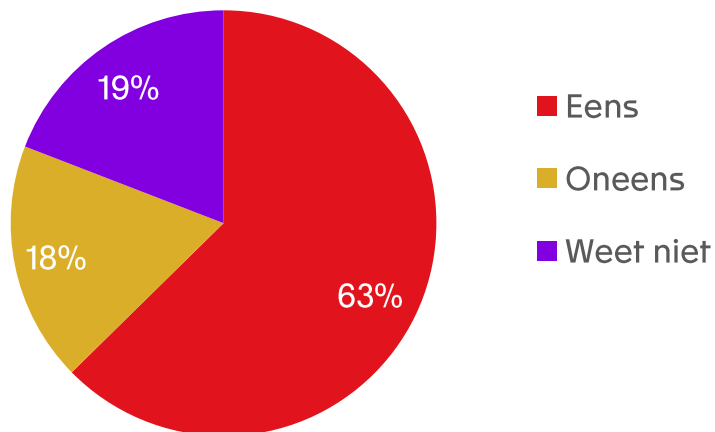
# 3D. Uitkomsten: *Verantwoord ondernemen*

# Het belang van verantwoord ondernemen

## Verantwoord ondernemen is belangrijk

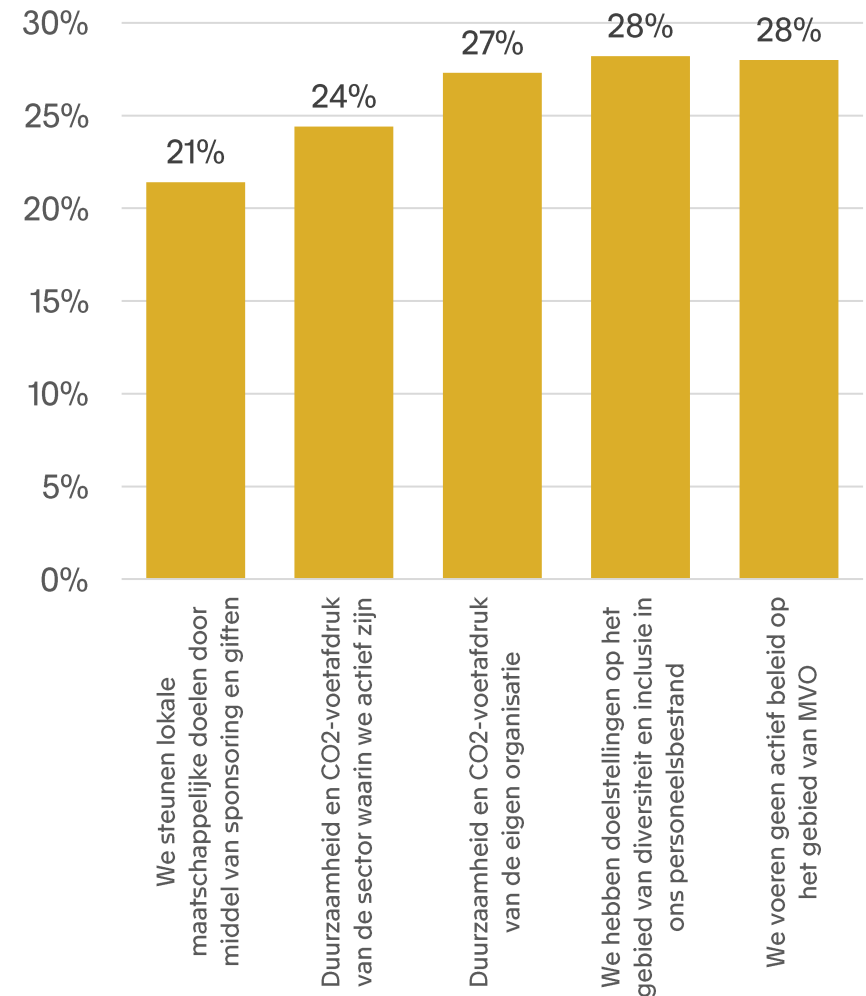
Voor het eerst vroegen we respondenten van het MKB Barometer onderzoek naar hun mening over verantwoord ondernemen. Dat het met recht een hot topic is, blijkt uit de antwoorden. Voor 63% van de mkb'ers is verantwoord ondernemen een belangrijke bedrijfsdoelstelling. Kijken we naar het beleid dat zij voeren, dan zien we dat slechts 28% van de mkb-bedrijven geen actief beleid voert op mvo. De overige 72% doet dat wel en heeft met name beleid op het gebied van diversiteit (28%) en duurzaamheid (27%).

Verantwoord ondernemen is een belangrijke doelstelling voor ons bedrijf



=exact

Op welke van de volgende MVO-gebieden voert uw organisatie actief beleid?



# 3E. Uitkomsten:

*Human resources*



# HR-uitdagingen

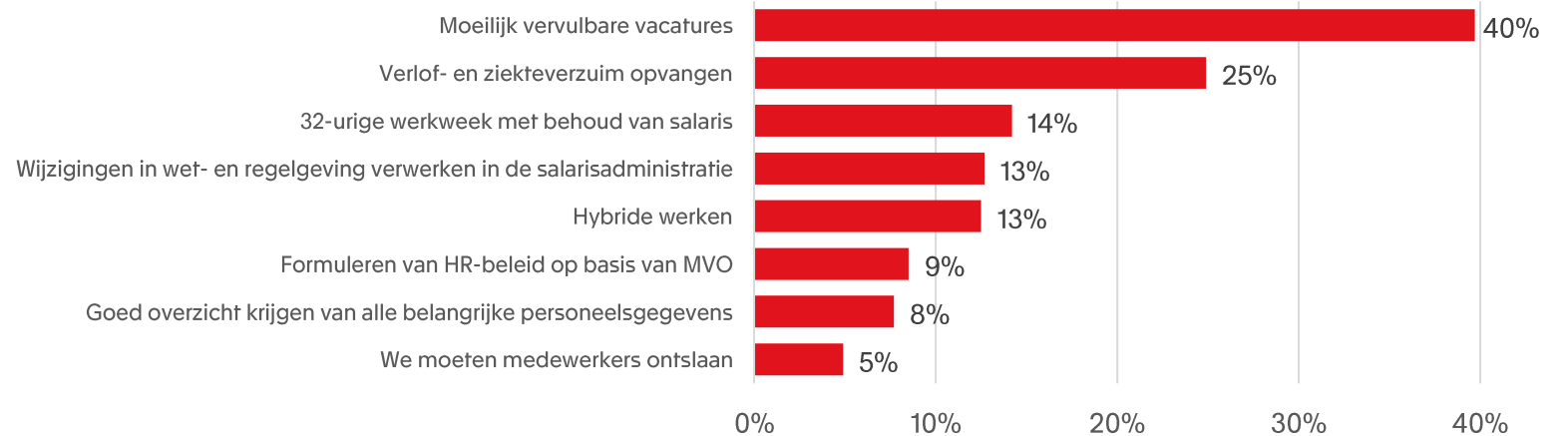
## Vacatures moeilijk te vervullen

Eveneens voor het eerst vroegen we respondenten van het MKB Barometer onderzoek naar uitdagingen op het gebied van human resources. De krappe arbeidsmarkt blijkt met recht een probleem, maar liefst 40% vindt het moeilijk vacatures te vervullen. Bij een kwart van de ondernemers is ook het opvangen van verlof- en ziekteverzuim een grote uitdaging.

## Oplossingen personeelstekort weinig vernieuwend

Oplossingen voor de problemen zijn echter vrij traditioneel. Ruim een derde van de ondervraagden doet niets anders om nieuwe medewerkers aan te trekken. Slechts 14% van de respondenten geeft aan beter secundaire arbeidsvoorwaarden te bieden zoals de mogelijkheid tot thuiswerken.

Wat ziet u als de belangrijkste HR-uitdagingen voor uw organisatie op dit moment?



Wat doet uw organisatie om een mogelijk personeelstekort op te lossen?



# Thuiswerken & verlofadministratie

## Thuiswerken blijvend

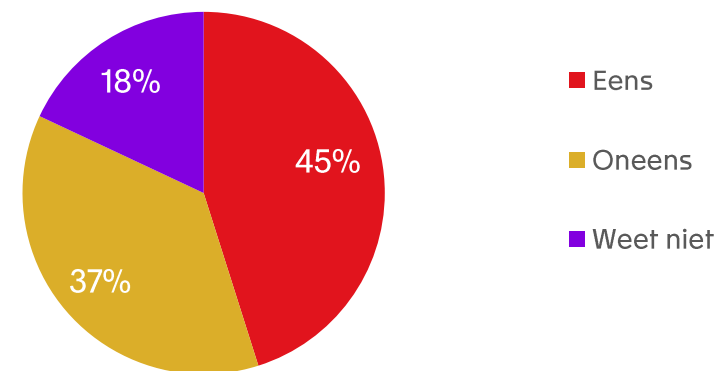
Hoewel er voor het aantrekken van nieuwe medewerkers niet nadrukkelijk wordt ingezet op secundaire arbeidsvoorwaarden als thuiswerken, blijven we dit na corona wel graag doen. In 2021 investeerde nog 27% van de mkb'ers in betere thuiswerkmogelijkheden, in 2023 is dit percentage gestegen naar 45%. Daarmee is thuiswerken een blijvertje.

## Verlofadministratie veelal gedigitaliseerd

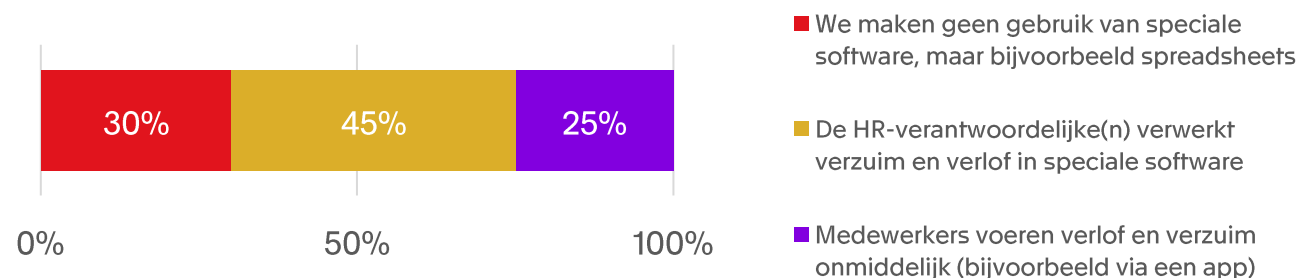
We vroegen mkb'ers in dit onderzoek ook naar de mate waarin de verzuim- en verlofadministratie gedigitaliseerd is. Uit de antwoorden blijkt dat:

- 25% van de bedrijven over een speciale tool beschikken, waarmee medewerkers verlof en verzuim zelf kunnen invoeren.
- De meeste organisaties laten de invoer echter over aan de HR-verantwoordelijke (45%).
- Slechts 30% van de mkb'ers gebruikt geen speciale software voor het bijhouden van verlof- en verzuimgegevens.

We investeren in digitale faciliteiten om efficiënt en veilig hybride te kunnen werken (zodat medewerkers deels vanuit huis kunnen werken)



In welke mate is de administratie van verzuim en verlof gedigitaliseerd?



# 4. Contact



# Contact

## Auteursrecht

Het is toegestaan resultaten uit het MKB Barometer onderzoek over te nemen in eigen publicaties, mits de bron vermeld wordt en gebruik van de resultaten geen commerciële doeleinden dient.

## Over Exact

Exact ontwikkelt cloud software voor kleine en middelgrote bedrijven en hun accountants. De producten automatiseren bedrijfsprocessen: van financiën tot HR en van logistiek tot projectmanagement. Dat levert niet alleen tijdwinst op, maar ook inzicht. Zo kunnen klanten efficiënt werken, onderbouwde beslissingen en verder groeien. Inmiddels vertrouwen ruim 675.000 bedrijven, voornamelijk in Nederland, België en Duitsland, op Exact's software.

Exact is in 1984 opgericht in Delft, waar het hoofdkantoor nog altijd gevestigd is. Dagelijks werken ruim 2.000 ambitieuze professionals aan innovatie. Verantwoord ondernemen staat daarbij centraal, want alleen met respect voor elkaar, het milieu en de samenleving kan de organisatie op lange termijn van waarde zijn.

## Vragen & Contact

Heeft u vragen over de MKB Barometer?  
Neem gerust contact met ons op:

 [www.exact.com](http://www.exact.com) | [media@exact.com](mailto:media@exact.com)

 Molengraafsingel 33, 2629 JD Delft