



# MKB Barometer 2023

## Uitkomsten mkb Nederland, *Zakelijke dienstverlening*

# 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

# Over het MKB Barometer onderzoek

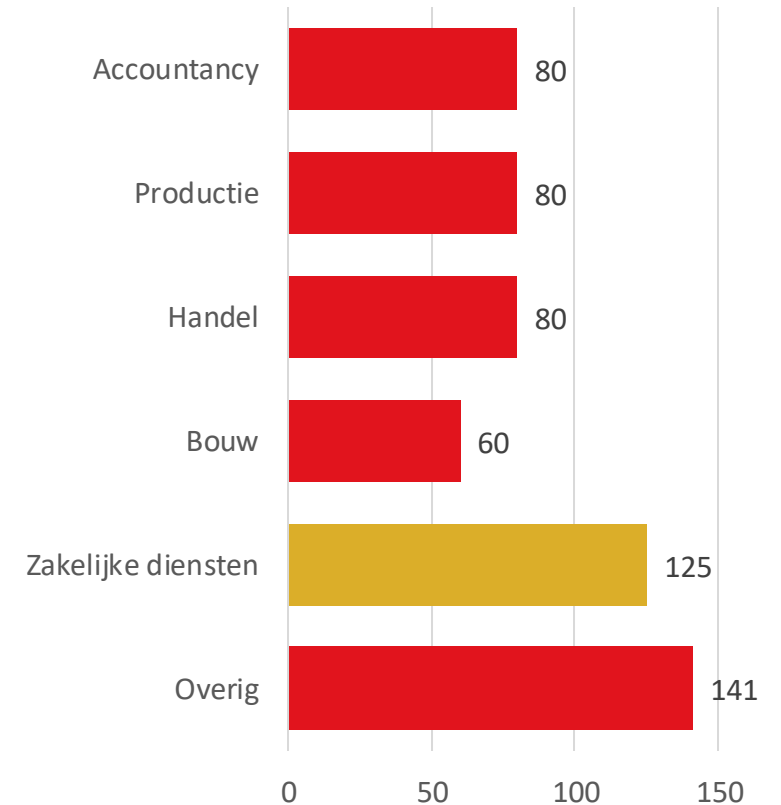
Met het MKB Barometer onderzoek houdt Exact vinger aan de pols bij het midden en kleinbedrijf (mkb). De MKB Barometer is een onderzoek naar zakelijke uitdagingen van het mkb, onder meer op het gebied van financiën, de rol van nieuwe technologieën, verantwoord ondernemen en human resources. Het is een terugkerend tweejaarlijkse onderzoek dat alweer voor de zevende keer is uitgevoerd in Nederland en België. Het onderzoek richt zich zowel op het mkb als geheel, als specifiek op enkele sectoren.

## Methodologie

Onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau [Pb7 Research](#) heeft in het begin van 2023 een willekeurige web-gebaseerde panel survey uitgevoerd onder van 1093 bedrijven in Nederland en België met 5 tot 250 werknemers. Desteekproef is zodanig 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 te wegen, zijn de uitkomsten representatief gemaakt voor het gehele Nederlandse mkb (5 tot 250 werknemers). In Nederland zijn in totaal 566 interviews uitgevoerd, waaronder 125 zakelijke dienstverleners.

In deze samenvatting van de belangrijkste bevindingen vindt u de analyse en conclusies van Pb7 Research met betrekking tot de Nederlandse zakelijke dienstverleners in het mkb. De analyse betreft de interpretatie en visie van Pb7 Research. De opdrachtgever van het onderzoek is het niet per definitie eens met de gepresenteerde analyse.

Steekproef Nederland  
(N=566)



## 2. Samenvatting van de resultaten

# Samenvatting MKB Barometer 2023, Zakelijke diensten

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, waarvan 125 uit de zakelijke dienstverlening, laat zien dat zakelijke dienstverleners voor veel uitdagingen staan. Het zijn dan ook economisch onzekere tijden. Er staat veel druk op prijzen en tarieven, de inflatie is ongekend hoog en er is een groot tekort aan personeel.

## **Omzet- en winstverwachtingen en uitdagingen**

Ondernemers in de zakelijke dienstverlening zijn gematigd over hun omzet- en winstverwachting voor 2023. De inflatie is daar een belangrijke oorzaak van. Veel bedrijven zien dat het een negatieve impact heeft op hun marge doordat ze de kosten maar deels kunnen doorberekenen naar de klant. Als belangrijkste sectorspecifieke zakelijke uitdagingen voor 2023 ziet men de druk op tarieven en het werven van personeel. Uiteraard ziet men werving daarvoor als een oplossing, maar ook het ontwikkelen van digitale diensten. Na corona kwam de verdere adoptie van abonnementen tot stilstand, maar nu bereiden veel dienstverleners zich voor op een nieuwe golf. Ook zien we dat dienstverleners steeds meer moeite hebben met het opleveren van projecten. Steeds minder projecten worden opgeleverd waarbij ze aan alle eisen van de klant voldoen. Daardoor neemt het aantal niet-factureerbare uren op en lopen ze steeds meer omzet mis. Bedrijven met een geïntegreerde projectadministratie doen het daarbij beduidend beter.

## **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 dat zakelijke dienstverleners bovenal naar digitalisering kijken om betere, cijfermatig onderbouwde beslissingen te kunnen nemen. Ze willen meer sturen op data, maar beschikken veelal nog niet over de juiste tools.

## **Boekhoudkundige uitdagingen**

Kijken we specifiek naar boekhoudkundige uitdagingen, dan zien we dat dienstverleners vooral minder administratieve druk willen en snellere betaling. Ook verwachten dienstverleners steeds meer waarde van de accountant. Door online samen te werken beschikken beide partijen over betere data, waardoor betere prognoses en beter advies kan worden geleverd, zodat beter en sneller gestuurd kan worden.

## **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 68% van de mkb'ers in de zakelijke dienstverlening is verantwoord ondernemen een belangrijke bedrijfsdoelstelling. Voor dienstverleners geldt dat ze vooral naar diversiteit kijken. Maar ook duurzaamheid staat vaak op de agenda.

Op het gebied van HR hebben dienstverleners vooral veel moeite met het vervullen van vacatures, waardoor ook het opvangen van verlof en verzuim een uitdaging is. Het introduceren van selfservice in de verlof en verzuimadministratie zou daarbij een bijdrage kunnen leveren. Verder zien we dat zakelijke dienstverleners blijven investeren in digitale middelen om efficiënt en veilig vanuit huis te kunnen werken.

# 3A. Uitkomsten:

*Financiële vooruitzichten en bedrijfsdoelen*

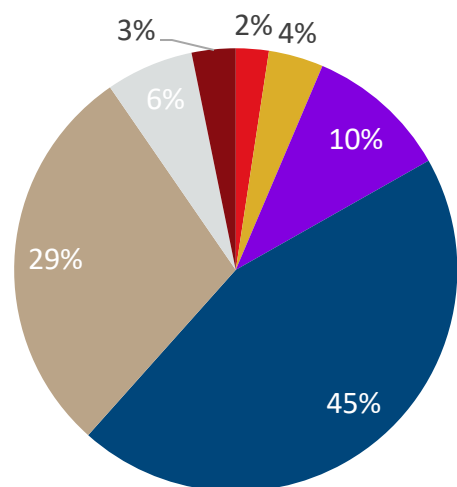
# Omzet- en winstverwachtingen

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 geopolitieke situatie de prijzen op en blijkt de krapte op de arbeidsmarkt een structurele uitdaging. Dat deze uitdagingen zakelijke dienstverleners bezighouden, zien we terug in de resultaten van het Exact MKB Barometer onderzoek.

**Positieve winstmarge is moeilijk in 2023: 41% verwacht een neutrale winstmarge te realiseren**  
16% van de dienstverleners verwacht dit jaar een krimpende omzet. In de meeste gevallen gaat het om een beperkte krimp, maar bij een kleine groep is de afname (zeer) sterk. Daar staat aan de positieve kant tegenover dat nog altijd 38% verwacht te gaan groeien.

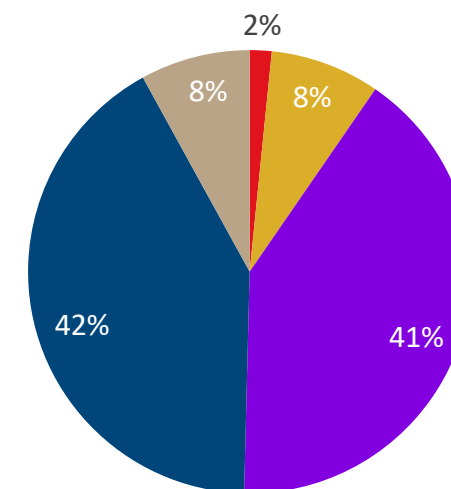
Er is gelukkig maar een beperkte groep bedrijven dat hierdoor echt in de problemen zou kunnen komen: 10% verwacht verlies te lijden in 2023. Daar staat tegenover dat ook maar 50% verwacht om echt winst te gaan maken.

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



- 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%)

Verwacht u in 2023 een positieve dan wel een negatieve nettowinstmarge?

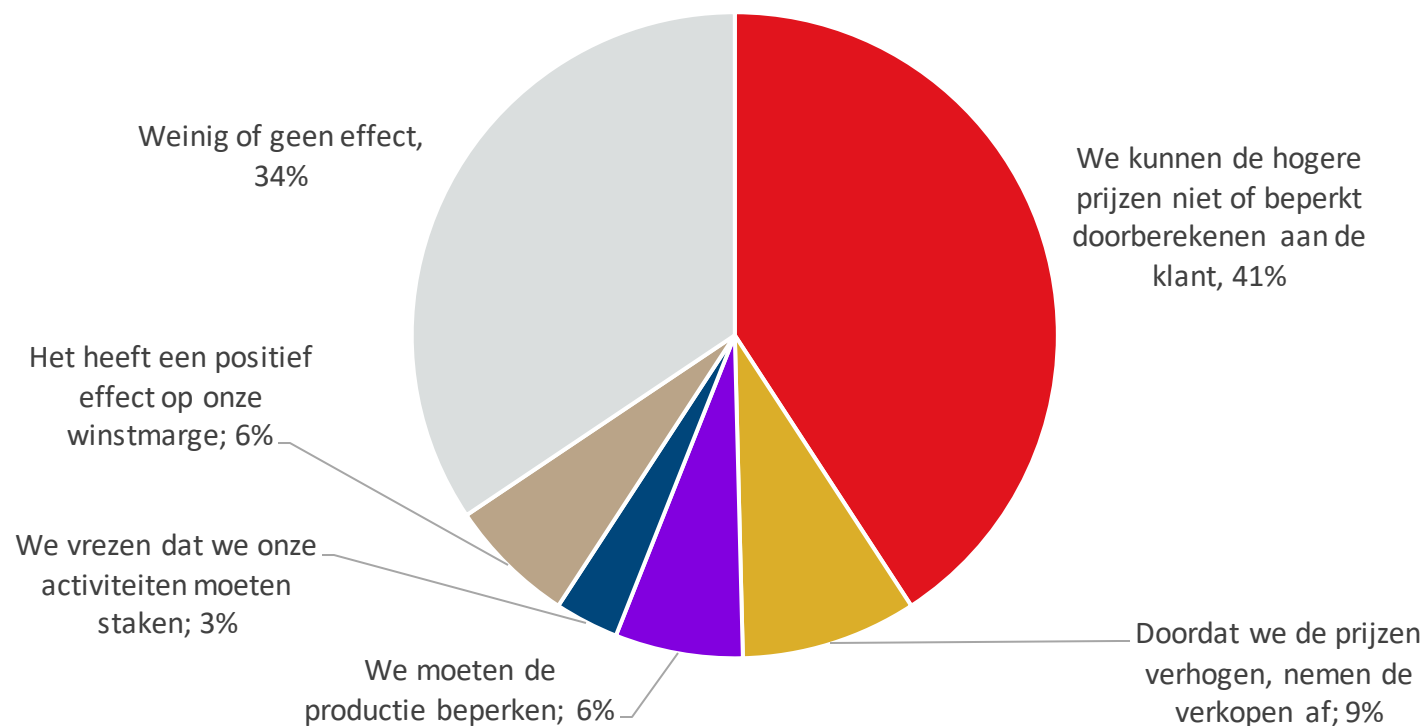


- Sterk negatief (meer dan 10%)
- Licht negatief (-10% tot -2%)
- Neutraal (-2% tot +2%)
- Licht positief (2% tot 10%)
- Sterk positief (meer dan 10%)



# Zakelijke uitdagingen

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



## Zakelijke dienstverleners zien de winst onder druk staan door de hoge inflatie

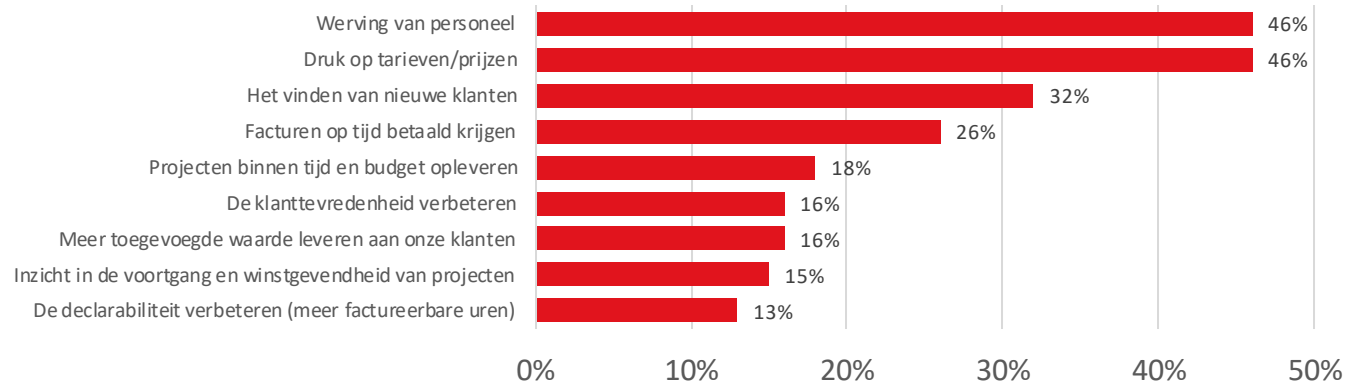
Zoals gezegd hebben ook zakelijke dienstverleners last van de hoge inflatie die het gevolg is van de huidige geopolitieke situatie. Dat heeft impact op de omzet, maar vooral op de winstgevendheid van de sector in 2023.

Er zijn vooral veel dienstverleners die merken dat de winstmarge onder druk komt te staan: ze kunnen de hogere prijzen die ze zelf moeten betalen niet of beperkt doorberekenen aan de klant (41%).

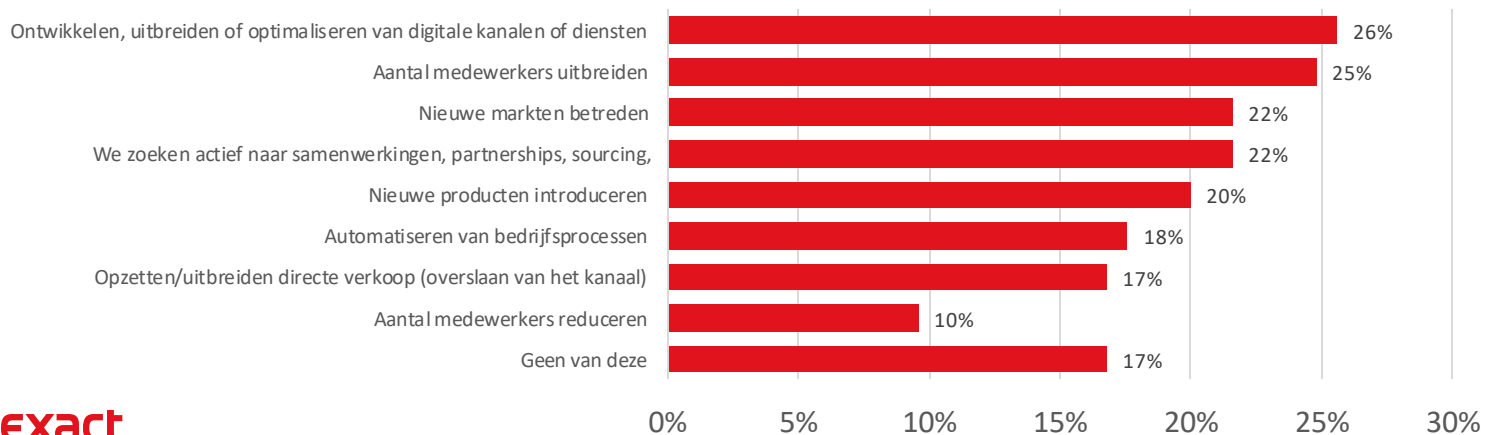
Sommige dienstverleners (9%) vrezen dat de verkoop van diensten daardoor onder druk komt te staan. Voor een hele kleine groep (3%) zou het er zelfs toe kunnen leiden dat ze zich gedwongen zien om de activiteiten te staken.

# Uitdagingen en bedrijfsdoelen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste sectorspecifieke uitdagingen?



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



**Werving en tarievendruk zijn de grootste uitdagingen voor zakelijke dienstverleners**  
Zakelijke dienstverleners geven in de MKB Business Barometer door de jaren heen aan dat het vinden van nieuwe klanten, het werven van personeel, facturen tijdig betaald krijgen en projecten binnen tijd en budget opleveren de belangrijkste vier sectorspecifieke uitdagingen zijn. Het percentage bedrijven dat de eerst klanten (32%) en facturen (26%) aanwijst, is vrijwel ongewijzigd. Over het opleveren van projecten (18%) maken ze zich iets minder zorgen dan voorheen.

Wat dit jaar anders is, is allereerst dat de zorgen om de druk op tarieven en prijzen meer dan verdubbeld zijn tot 46%. Daarnaast is de werving van personeel voor veel meer dienstverleners een belangrijke uitdaging (van 26% in 2021 naar 46%).

Om de uitdagingen het hoofd te bieden, zetten dienstverleners vooral in op digitalisering (26%) en werving (25%).

# Projectuitdagingen

## Zakelijke dienstverleners hebben steeds meer moeite om projecten volgens specificaties op te leveren en lopen miljarden mis

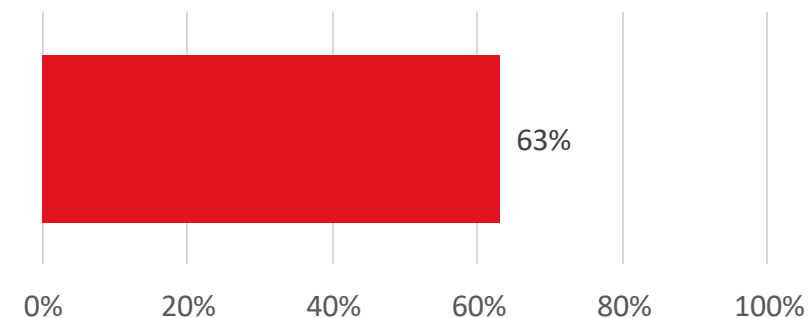
Veel zakelijke dienstverleners zijn in belangrijke mate afhankelijk van omzet uit projecten. Van alle projecten wordt 63% tijdig, binnen budget en tegen de gewenste kwaliteit opgeleverd, aanzienlijk minder dan in 2021 (74%). Aangezien daar dus meer dan een derde van de projecten niet aan voldoet, is het niet verwonderlijk dat een deel van alle projecturen, gemiddeld 17% (12% in 2021), niet factureerbaar naar de klant is. Dat staat gelijk aan een gederfde omzet van €5,3 miljard per jaar (€3,8 miljard in 2021).

Dat digitale middelen daarbij een positieve rol kunnen spelen, laat een diepere analyse van de dataset zien. Bij zakelijke dienstverleners (België plus Nederland) met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie wordt 72% van de projecten op tijd, binnen budget en tegen gewenste kwaliteit geleverd, tegen een gemiddelde van 62%\* voor alle dienstverleners.

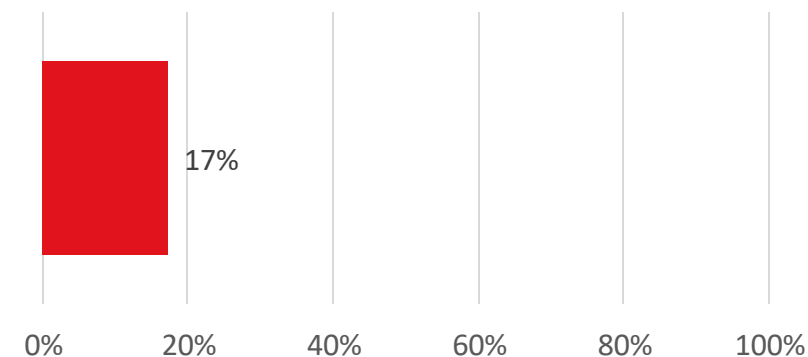
Dat werkt ook door in het aantal uren dat niet factureerbaar blijkt. Bij dienstverleners in België en Nederland met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie is slechts 14% niet factureerbaar tegen een gemiddelde in de markt van 19%\*\*.

*\*Het gemiddelde wordt door Belgische dienstverleners naar beneden getrokken*  
*\*\*Het gemiddelde wordt door Belgische dienstverleners naar boven geduwd*

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

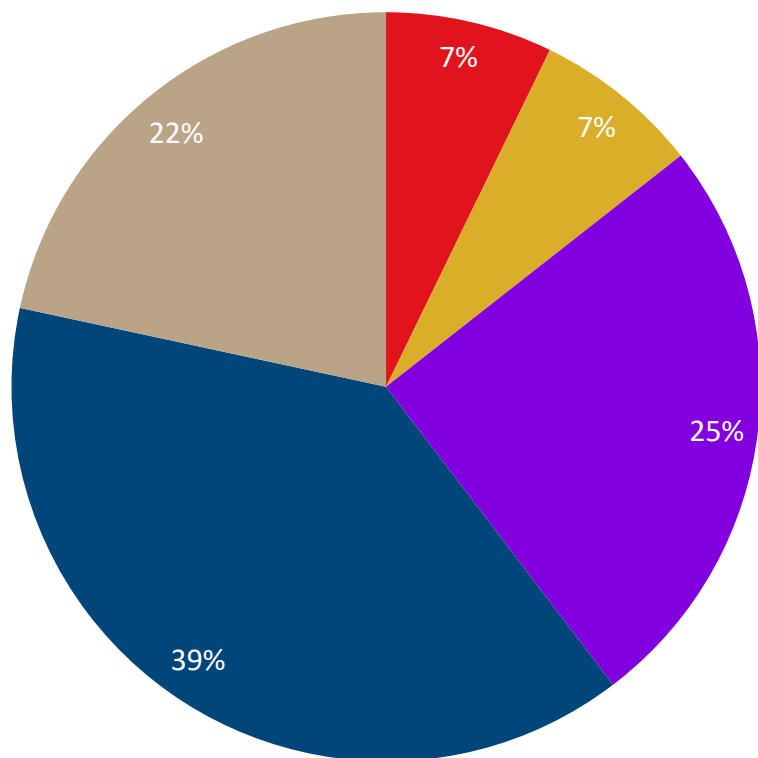


Hoeveel procent van de uren die aan projecten worden besteed, blijkt niet factureerbaar te zijn?



# Projectadministratie

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



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

**Veel dienstverleners laten de voordelen van een geïntegreerde projectadministratie links liggen**  
Dienstverleners met een end-to-end geïntegreerd systeem voor alle projectadministratie presteren dus duidelijk beter dan andere dienstverleners. Toch gaat het daarbij maar om 22% van de zakelijke dienstverleners.

De meeste andere dienstverleners gebruiken ook digitale middelen voor projectbeheer. Ongeveer een kwart is daarbij vooral afhankelijk van spreadsheets, terwijl de grootste groep (39%) een verzameling van verschillende softwareprogramma's gebruikt.

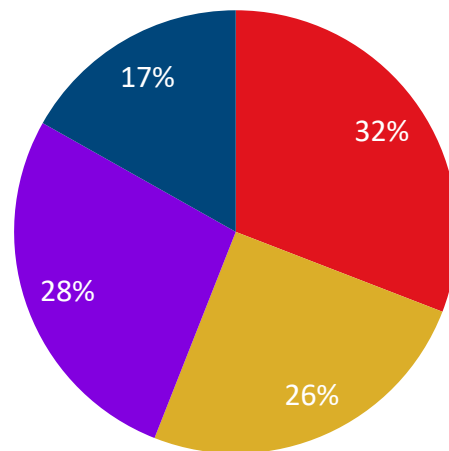
# Abonnementmodellen

## De afname in het aanbod van abonnementsmodellen is tijdelijk: dienstverleners maken zich op voor een nieuwe golf

Zakelijke dienstverleners zijn nog altijd vooral afhankelijk van inkomsten uit projecten met een inspannings-, dan wel resultaatverplichting. Maar we zagen in de laatste MKB Barometers dat dat aan het veranderen was. Om minder afhankelijk te worden van de grillige inkomsten van afzonderlijke projecten, zetten steeds meer zakelijke dienstverleners in op andere verdienmodellen. Inmiddels komt een zesde van alle omzet uit abonnementen en credits. Toch is dat een afname ten opzichte van 2021.

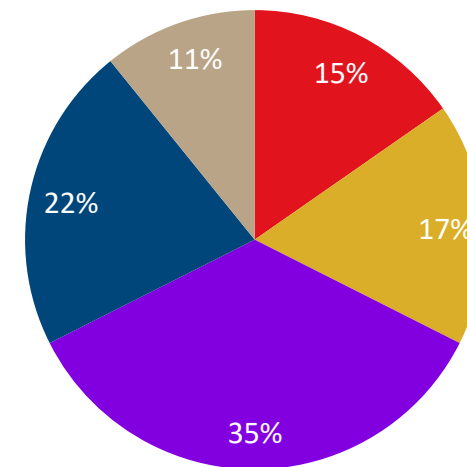
Kijken we specifiek naar abonnementsmodellen, dan werkt 15% van de ondervraagde dienstverleners daar mee. Ook dat is een duidelijke afname (van 24%). Wel neemt het aantal bedrijven dat ermee experimenteert sterk toe (17%) en denkt meer dan een op de drie er over na. Na corona lijken nieuwe verdienmodellen een pas op de plaats te maken. Tegelijkertijd dient de volgende groeispurt zich dus al aan.

Kunt u inschatten hoe uw inkomsten verdeeld zijn over de volgende categorieën?



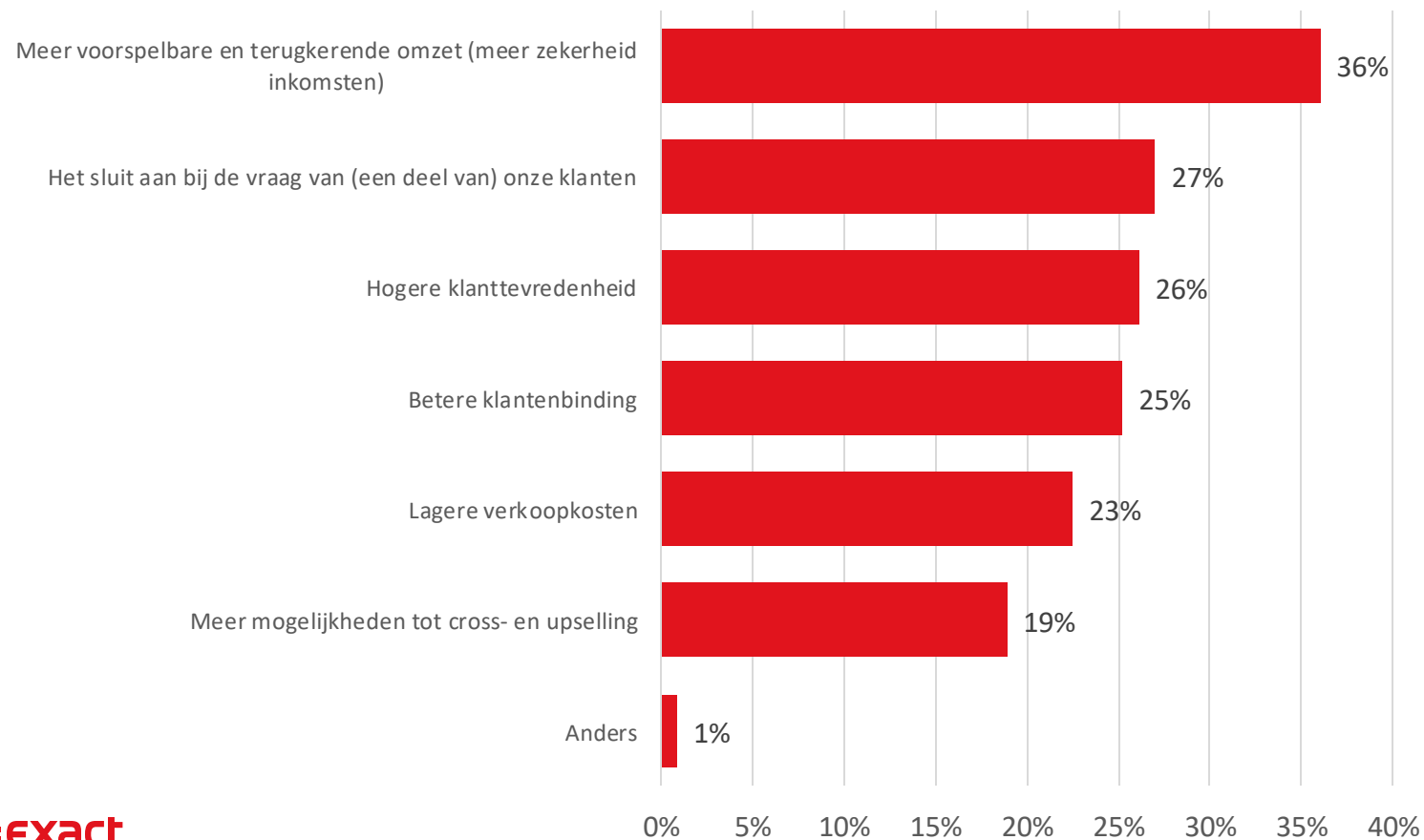
- Tijd (en materiaalkosten)
- Tijd (en materiaalkosten) onder regie
- Opdrachten met vaste aanneemsom
- Abonnementen (bijv. maandelijkse kosten) en/of Credits (bijv. prepaid)

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?



- Ja, dat doen we al
- Ja, we experimenteren ermee
- Ja, we denken erover na
- Nee, en onze concurrenten ook niet
- Nee, maar sommige van onze concurrenten wel

## Wat ziet u als de belangrijkste voordelen van het leveren van diensten op abonnementsbasis?



### Dienstverleners zoeken in abonnementen naar meer terugkerende omzet

Er zijn dan ook goede redenen om naar een abonnementsmodel te blijven kijken. Als een dienst vertaald kan worden naar een abonnement – vaak kan dat ook niet – dan kan ad hoc omzet worden omgezet in voorspelbare en terugkerende omzet. Dat is prettig voor de continuïteit en kan de verkoopkosten verlagen (maar het vraagt ook een andere verkoopaanpak dan de dienstverlener gewend is). Vooral die voorspelbare omzet wordt door zakelijke dienstverleners vaak (36%) als een voordeel gezien.

Veel dienstverleners denken bovendien dat de klant er blij van wordt. 27% denkt dat een abonnementsmodel aansluit bij de vraag van de klant en een vrijwel even grote groep verwacht een hogere klanttevredenheid. Ook helpt het met de klantenbinding (25%).

# 3B. Uitkomsten:

*Data, digitalisering en software*

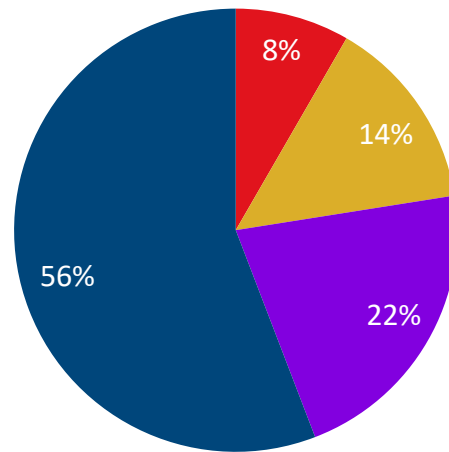
# Data

## Zakelijke dienstverleners willen vaker gaan sturen op data

Veel mkb-bedrijven staan nog wat huiverig tegenover datagedreven werken en beslissen. Ook bij zakelijke dienstverleners zien we dat data nu nog maar een beperkte rol spelen bij het nemen van beslissingen. Bij maar 8% zijn data leidend en bij nog eens 14% in sommige gevallen leidend. Meestal hebben data maar een ondergeschikte rol.

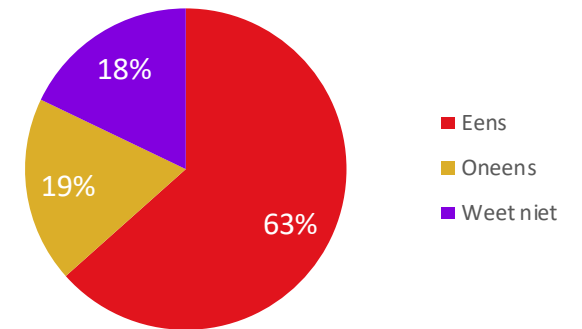
Toch gaf in het onderzoek 63% van de zakelijke dienstverleners aan dat data-analyses tot betere zakelijke beslissingen leiden. Veel bedrijven willen dus meer gaan sturen op data. Daarom staan ze bovendien open voor nieuwe softwaretools (53%). Voorlopig zien we dus dat in deze sector de ondernemer en diens medewerkers de beslissingen blijven nemen, maar dat ze daarbij steeds vaker ondersteund gaan worden door nieuwe, slimme tools.

Hoe belangrijk is een goed inzicht in data (klantgegevens, voorraadgegevens, financiële gegevens) bij het nemen van beslissingen (reageren op een klant, planning, etc.) binnen uw organisatie?

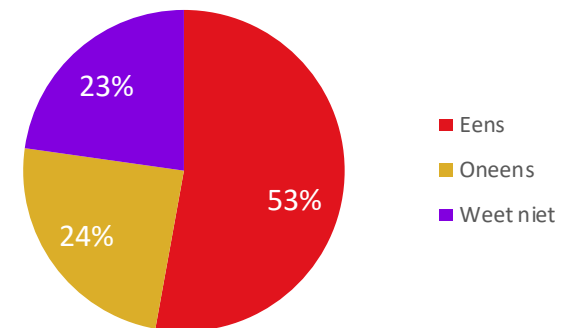


- Data zijn altijd leidend
- Data zijn soms leidend, soms ondersteunend
- Data zijn ondersteunend
- Data spelen een beperkte rol binnen onze organisatie

Ik geloof dat data-analyses leiden tot betere zakelijke beslissingen



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





# De bijdrage van digitalisering

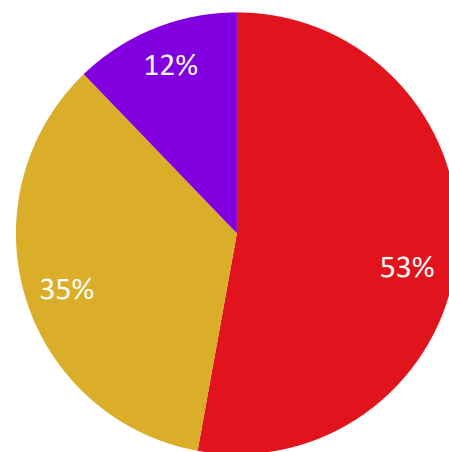
## Zakelijke dienstverleners zetten digitalisering vooral in om betere beslissingen te kunnen nemen dankzij betere cijfermatige inzichten

Bij het aangaan van zakelijke uitdagingen, kunnen zakelijke dienstverleners analoge (mensen en processen) en digitale middelen (technologie) aanwenden. Digitalisering en automatisering speelt bij veel kantoren een belangrijke rol in meerdere opzichten. Bij 53% van de dienstverleners heeft digitalisering dan ook een hoge prioriteit.

Veel dienstverleners erkennen dat digitalisering leidt tot betere inzichten in de eigen bedrijfsvoering. Met een goed cijfermatig inzicht verwachten ze betere zakelijke beslissingen te kunnen nemen (45%).

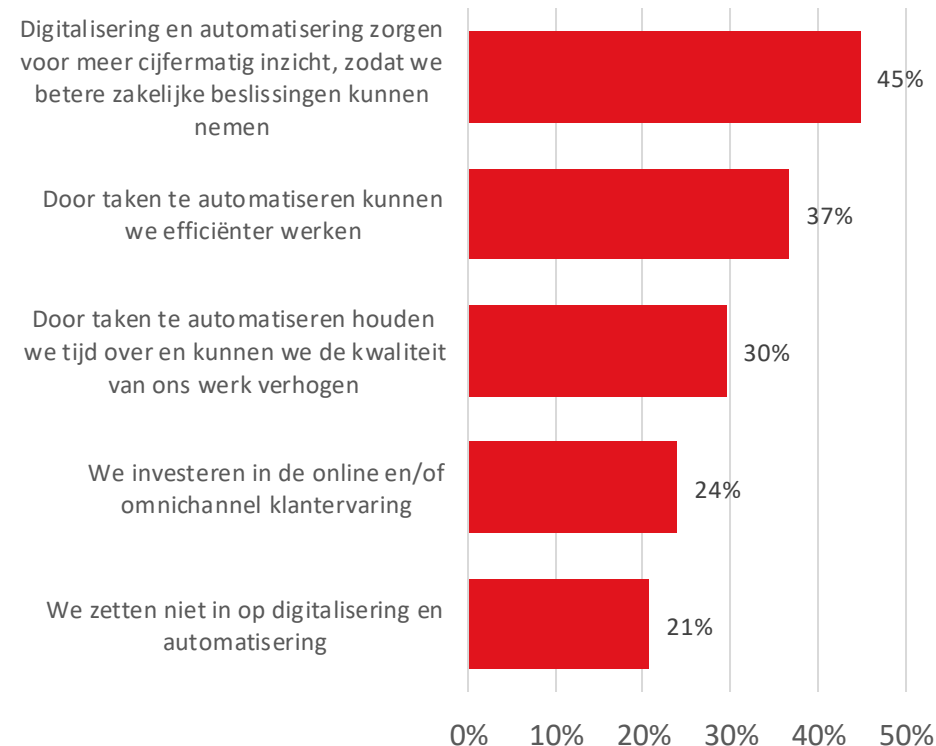
Voor veel dienstverleners betekent digitalisering bovendien een kans om taken te automatiseren, zodat ze efficiënter kunnen werken (37%) en meer tijd overhouden om de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren (30%). Voor veel respondenten gaat dat hand in hand.

## Digitalisering van ons bedrijf heeft een hoge prioriteit



■ Eens  
■ Oneens  
■ Weet niet

## Hoe zet uw organisatie digitalisering en automatisering in om uw bedrijfsdoelen voor de komende jaren te realiseren?



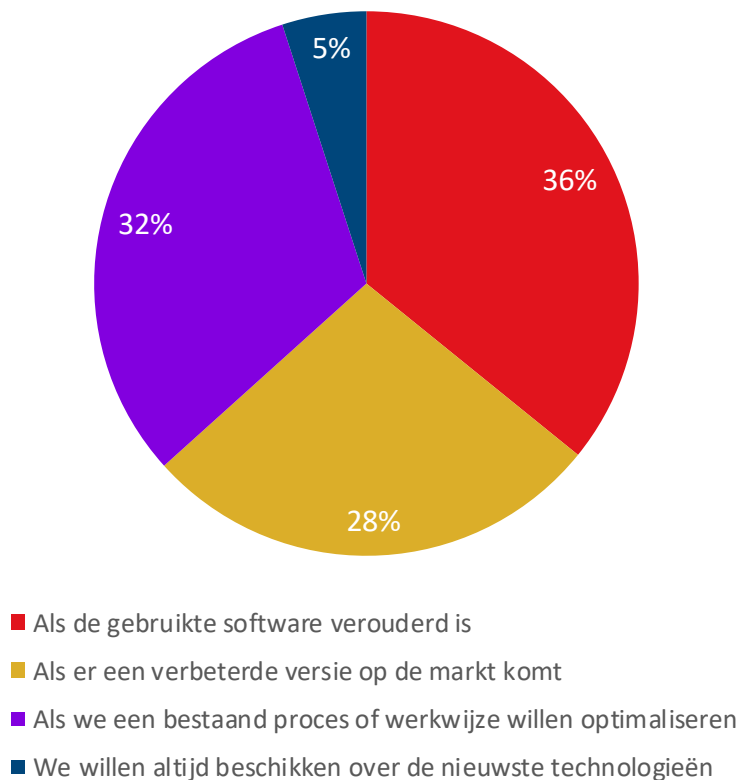
# Software

## Boekhoudsoftware vinden we het meest in de cloud, maar project management staat vaak nog op lokale servers

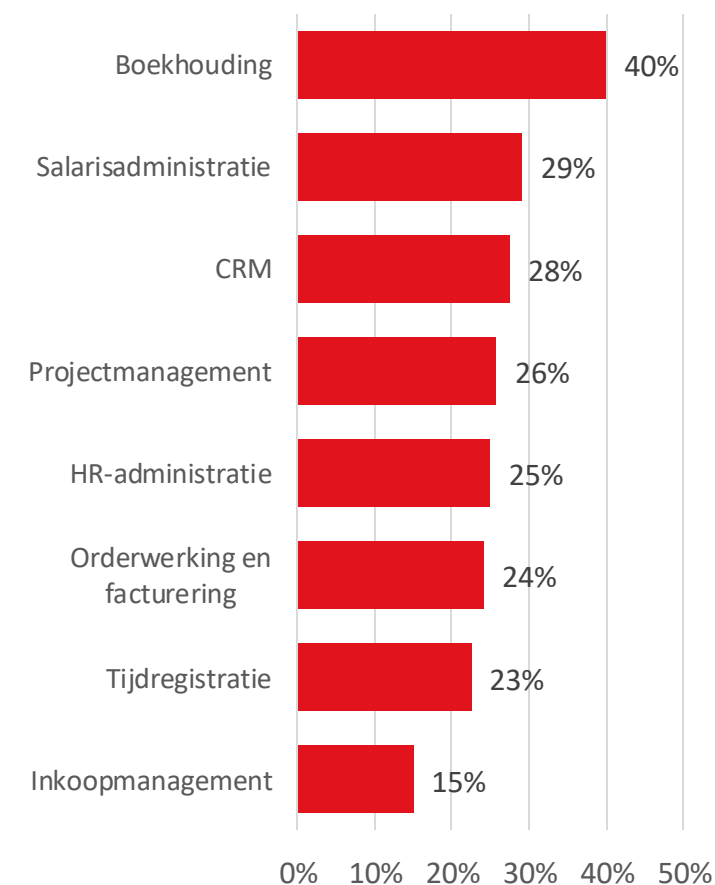
In de zakelijke dienstverlening zien we, anders dan in veel andere sectoren, dat er nog opvallend veel ondernemers zijn die pas op zoek gaan naar een nieuw softwarepakket als een pakket verouderd is (36%). Maar we zien ook dat steeds meer dienstverleners op zoek gaan als ze een proces of werkwijze willen optimaliseren (32%). Zo kunnen ze bijvoorbeeld het projectbeheer optimaliseren of de boekhouding efficiënter maken.

Voor een behoorlijke groep dienstverleners (28%) is de aankondiging van een verbeterde versie de belangrijkste aanleiding. Doordat steeds meer dienstverleners gewend raken aan het gebruik van applicaties uit de cloud, raken ze steeds meer gewend aan automatische verbeteringen. De meest gebruikte applicatie uit de cloud is de boekhouding (40%), gevolgd de salarisadministratie (29%) en CRM (28%). PM-toepassingen staan nog opvallend vaak op eigen servers.

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



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



# 3C. Uitkomsten: *Boekhouding*

# Boekhoudkundige uitdagingen

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



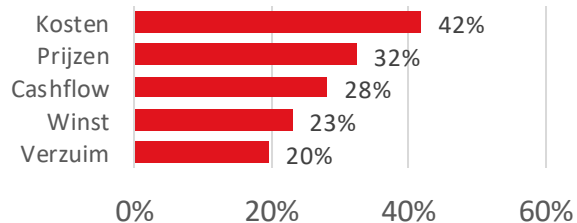
## Zakelijke dienstverleners willen minder administratieve druk en meer klanten op tijd laten betalen

In de financiële administratie hebben zakelijke dienstverleners met diverse uitdagingen te maken. Zo kost het bijhouden de administratie veel tijd, tijd die de ondernemer liever op een andere manier zou besteden. Het verlagen van de administratieve druk staat dan ook aan kop in de lijst met uitdagingen (25%).

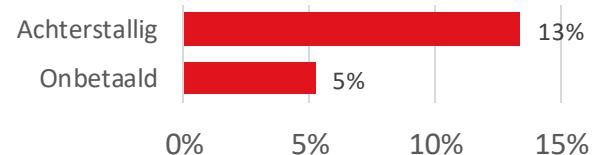
Andere belangrijke uitdagingen zijn ervoor zorgen dat klanten binnen de afgesproken termijn betalen (23%) en het maken van goede, betrouwbare financiële prognoses (21%). Daarbij denken zakelijke dienstverleners vooral aan het verbeteren van prognoses op het gebied van kosten (42%), prijzen (32%) en de cashflow (28%).

We zien verder dat 13% van de openstaande facturen achterstallig is. En gemiddeld wordt 5% van alle facturen zelfs helemaal nooit betaald.

Voor welke van de volgende zaken zou u graag over betere forecasts willen beschikken? (Top-5 antwoorden)

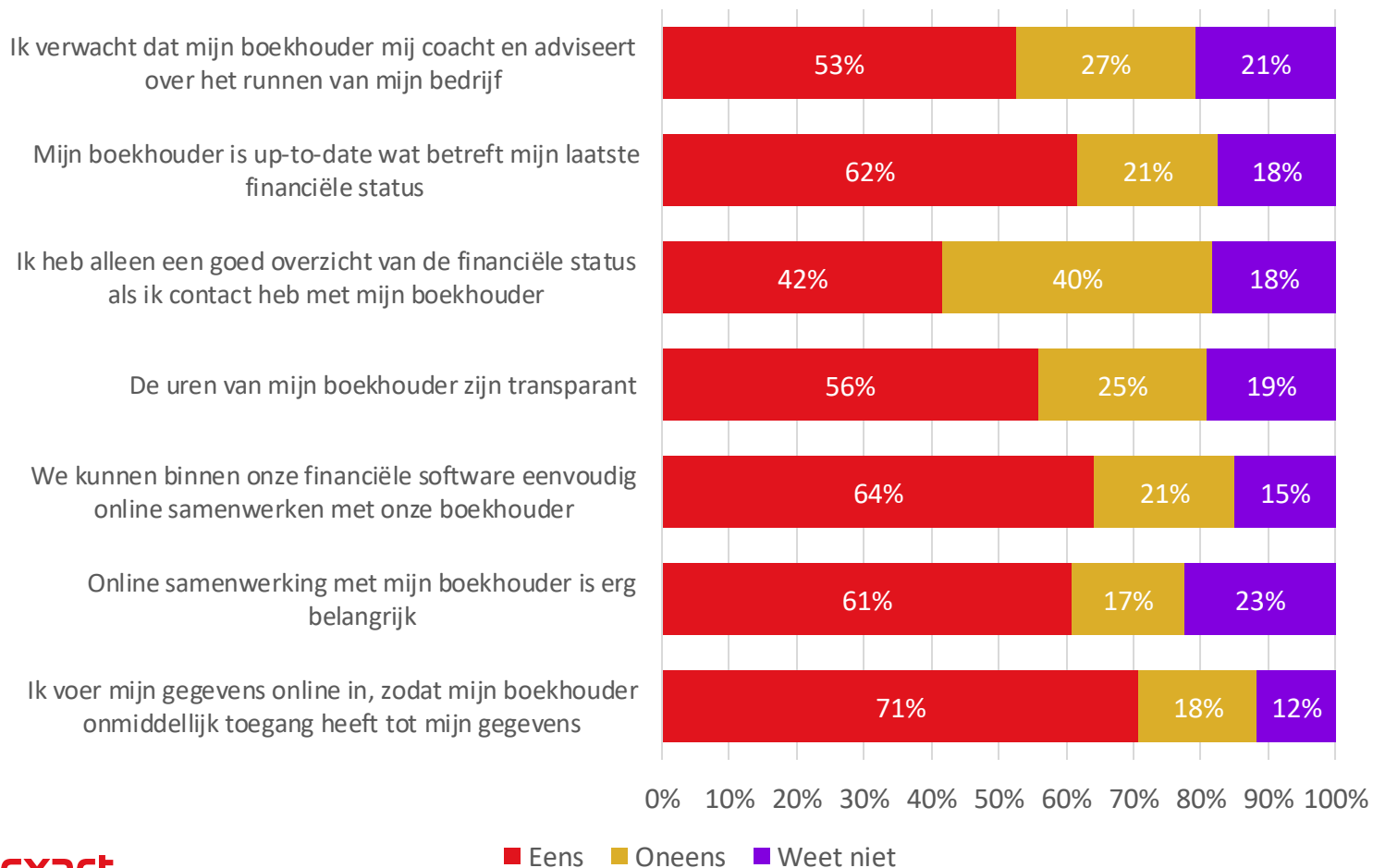


Welk percentage openstaande facturen is achterstallig? Welk percentage facturen wordt uiteindelijk niet betaald?



# Samenwerken met de boekhouder

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



## Door online samen te werken met de boekhouder kan deze beter en sneller adviezen geven

De meeste zakelijke dienstverleners in het midden- en kleinbedrijf werken nauw samen met hun accountant en verwachten een zekere mate van coaching en advies (53%). Aangezien de accountant veel gegevens verwerkt die van groot belang zijn voor de bedrijfsvoering, is het essentieel om snel inzicht te hebben in deze gegevens.

Daarom vinden veel mkb'ers het belangrijk om online samen te werken (61%), te beginnen met het online aanleveren van data (71%). Hoe sneller de accountant toegang heeft tot deze gegevens, des te sneller kan hij of zij feedback geven. Dit kan persoonlijk gebeuren - aangezien veel bedrijven coaching en advies verwachten - of via bijvoorbeeld een online dashboard in het financiële softwarepakket. Veel zakelijke dienstverleners (64%) geven dan ook aan dat ze over financiële software beschikken, waarbinnen ze eenvoudig online kunnen samenwerken met de accountant.

# 3D. Uitkomsten: *Verantwoord ondernemen*

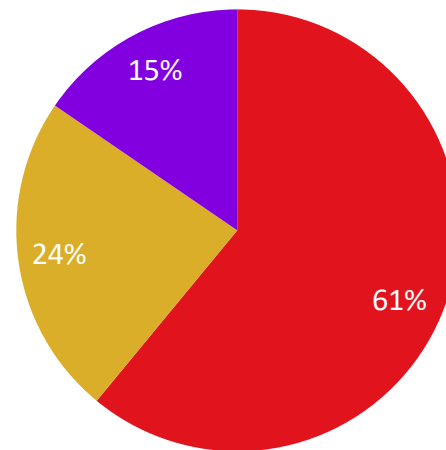
# Verantwoord ondernemen

## Zakelijke dienstverleners zetten in op diversiteit en duurzaamheid

61% van de Nederlandse zakelijke dienstverleners beschouwt maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) als een belangrijke doelstelling voor zijn of haar bedrijf. Daarmee is de sector net iets minder betrokken dan de meeste andere onderzochte sectoren. Maar voor 18% van de Nederlandse dienstverleners in het mkb is het zelfs een top-3 (algemene) zakelijke uitdaging.

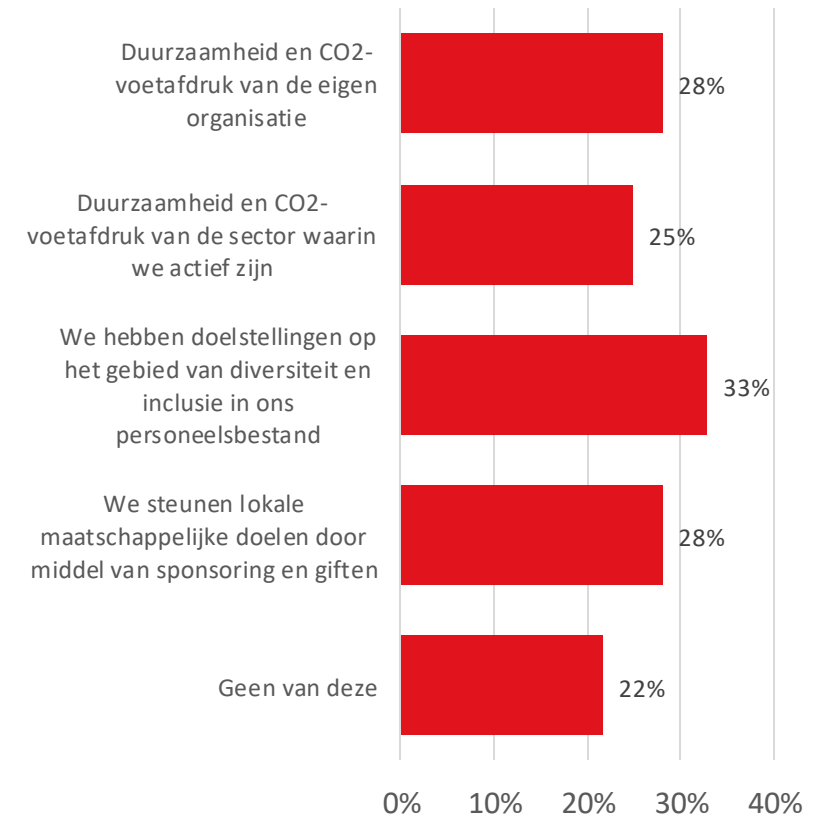
Bijna een op de vier (22%) heeft nog geen actief beleid op het gebied van MVO. Dienstverleners die wel doelstellingen hebben geformuleerd, richten zich vooral vaak op diversiteit en inclusie (33%). Een wat kleinere groep heeft concrete doelen op het gebied van duurzaamheid (28%). Ruim een op de vier voert actief beleid op duurzaamheid van de eigen organisatie. Ook voor wat betreft lokale maatschappelijke doelen, zien we dat veel dienstverleners een bijdrage leveren.

Verantwoord ondernemen is een belangrijke doelstelling voor ons bedrijf



■ Eens  
■ Oneens  
■ Weet niet

Op welke van de volgende MVO-gebieden ('Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen') voert uw organisatie actief beleid?



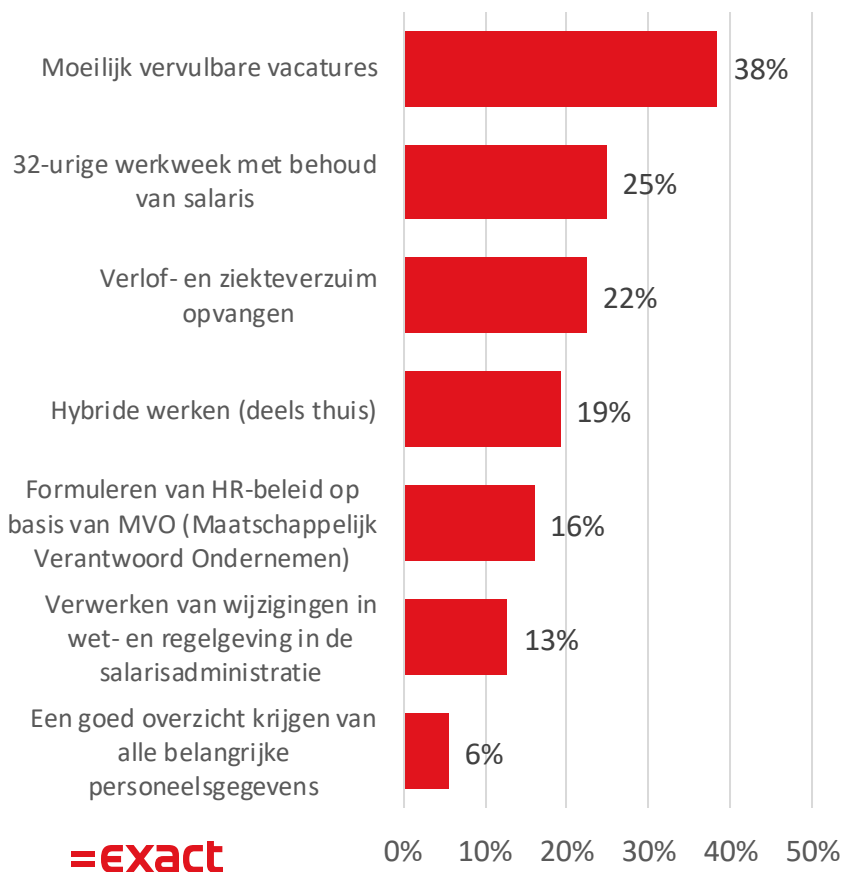
# 3E. Uitkomsten:

*Human resources*



# HR-uitdagingen

Wat ziet u als de belangrijkste HR-uitdagingen voor uw organisatie op dit moment? (Top-7 antwoorden)



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



## HR heeft de handen vol aan het op peil houden van de bezetting

Op het gebied van HR worstelen zakelijke dienstverleners vooral met moeilijk vervulbare vacatures (38%). Door de krappe arbeidsmarkt is het moeilijk om aan voldoende personeel te komen. Doordat het vaak lang duurt voordat vacatures zijn vervuld, hebben zakelijke dienstverleners bovendien een extra uitdaging in het opvangen van verlof en ziekteverzuim (22%). Verder valt op dat relatief veel dienstverleners (25%) inzetten op (en worstelen met) een 32-urige werkweek.

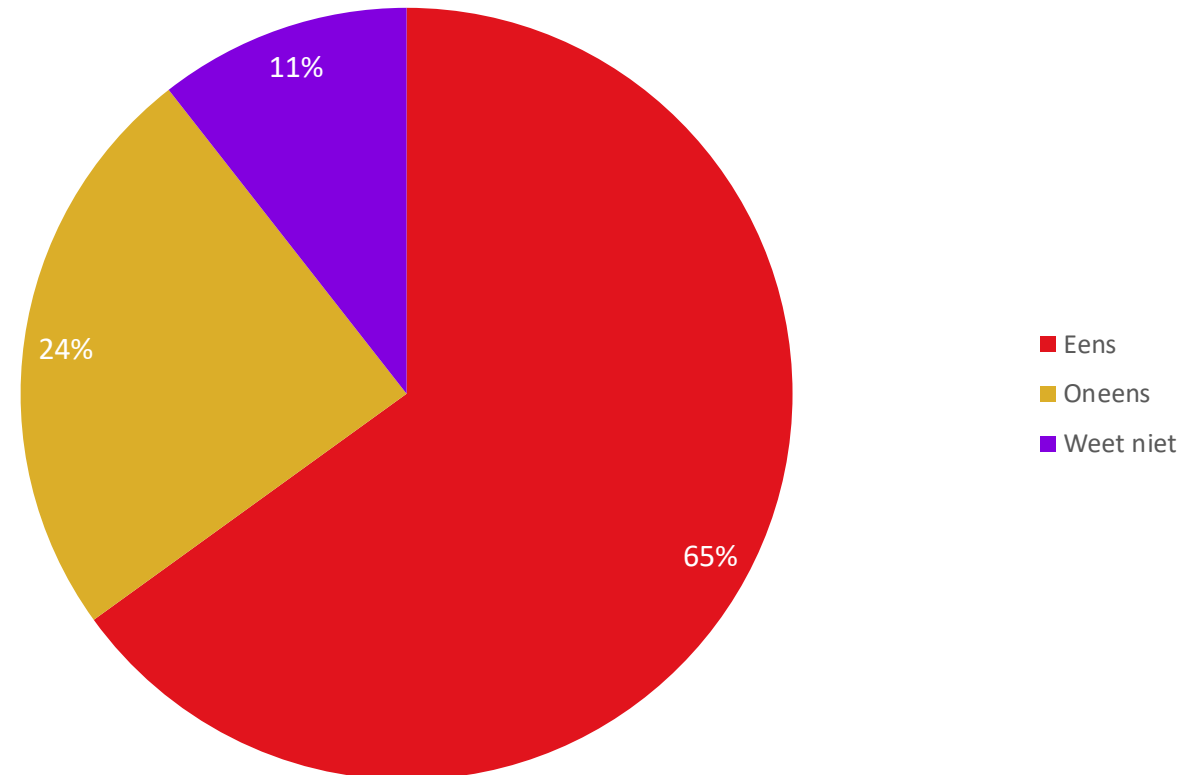
Het verwerken van verzuim en verlof is meestal een taak voor de HR-medewerker(s). Voorsnog zien we maar bij 30% van de zakelijke dienstverleners dat de verlofadministratie via selfservice werkt. Toch kan dat schelen in de administratieve last. Ook wordt zo de manager of planner tijdiger geïnformeerd, zodat deze sneller maatregelen kan treffen.

# Thuiswerken

## Zakelijke dienstverleners investeren verder in digitale middelen om hybride te kunnen werken

In de zakelijke dienstverlening is het voor niet alle medewerkers mogelijk om thuis te werken. Maar er zijn relatief veel medewerkers werkzaam in bijvoorbeeld commerciële of dienstverlenende functies, administratie of management, functies die minder aan een locatie gebonden zijn. Tijdens corona hebben ze ervaren dat het goed mogelijk is en aangenaam kan zijn om hybride te werken. Om dit te ondersteunen, blijven de meeste dienstverleners (65%) investeren in digitale faciliteiten om thuis te kunnen werken.

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



# 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 Exacts 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) | +31 15 711 5100

 Molengraafsingel 33, 2629 JD Delft