



Exact KMO Barometer 2025 Sectoronderzoek Zakelijke Dienstverlening

Uitkomsten KMO België



Inhoud

1. Inleiding en methodologie
2. Uitdagingen
3. Financiële gezondheid
4. Bedrijfsprocessen
5. Contact

1. Inleiding en methodologie

Inleiding

Met het KMO Barometer onderzoek houdt Exact vinger aan de pols bij het midden- en kleinbedrijf. De KMO Barometer is een onafhankelijk onderzoek naar zakelijke uitdagingen van kmo's in België, onder meer op het gebied van mate van financiële prestaties en bedrijfsprocessen. Het onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd en deze negende editie heeft plaatsgevonden in het eerste kwartaal van 2025.

Het onderzoek richt zich zowel op het kmo als geheel als specifiek op enkele sectoren. In totaal werkten aan het verdiepende onderzoek voor de sector zakelijke dienstverlening 213 respondenten mee: bedrijfseigenaren of leidinggevenden van Belgische kmo-ondernemingen uit de sector zakelijke dienstverlening, met een bedrijfsgrootte tussen 2 en 250 FTE. Zij zijn bevraagd naar hun bevindingen via een web gebaseerde panel survey. Onderzoeksbureau Markteffect voerde het onderzoek uit in opdracht van Exact.

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.

Dit onderzoek is ook uitgevoerd in Nederland. [Klik hier](#) voor meer informatie over het KMO Barometer onderzoek en uitkomsten van het Nederlandse MKB Barometer onderzoek.

Wemmel, 1 mei 2025

Methodologie

Let op!
Door afronding kan
het voorkomen dat
percentages optellen
tot 99% of 101%.

Onderzoeksopzet en -verantwoording

Steekproef: n=213. Doelgroep: hoger en midden management van Belgische kmo-bedrijven actief in de sector zakelijke dienstverlening.

Methode: kwantitatief online onderzoek, data zijn verzameld via de panels van Markteffect.

Bedrijfsgrootte		Bedrijfsgrootte gedetailleerd		Buitenlandse vestigingen	
klein (2 tot 50 medewerkers)	65%	2 tot 10 medewerkers	18%	Ja	47%
middelgroot (50 tot 250 mw.)	35%	10 tot 20 medewerkers	15%	Nee	53%
		20 tot 50 medewerkers	32%		
		50 tot 250 medewerkers	35%		

2. Uitdagingen

Uitdagingen in de zakelijke dienstverlening

Nieuwe klanten werven en personeelstekort belangrijkste uitdagingen

We vroegen respondenten in dit onderzoek allereerst naar hun zakelijke uitdagingen voor 2025. Het vinden van nieuwe klanten is voor 42% van de bedrijven in de zakelijke dienstverlening de belangrijkste uitdaging. Daarna volgen: het werven en behouden van personeel (35%), meer toegevoegde waarde aan klanten leveren (32%), druk op prijzen/tarieven (32%) en projecten op tijd en binnen budget opleveren (31%).

Wat zijn dit jaar de belangrijkste zakelijke uitdagingen? (%)



Men zet met name in op kwaliteit van dienstverlening

Zes op de tien zakelijke dienstverleners probeert zich van de concurrentie te onderscheiden door zich te focussen op de kwaliteit van de dienstverlening. Een kleinere groep doet dit door klantvriendelijkheid (39%) of digitalisering en innovatie (33%). Het minst vaak wordt marketing (21%) genoemd.

Hoe probeert het bedrijf zich te onderscheiden van concurrenten? (%)



Significante verschillen

Middelgrote zakelijke dienstverleners zetten vaker in op digitalisering en innovatie om zich te onderscheiden dan kleine zakelijke dienstverleners (48% vs. 25%)

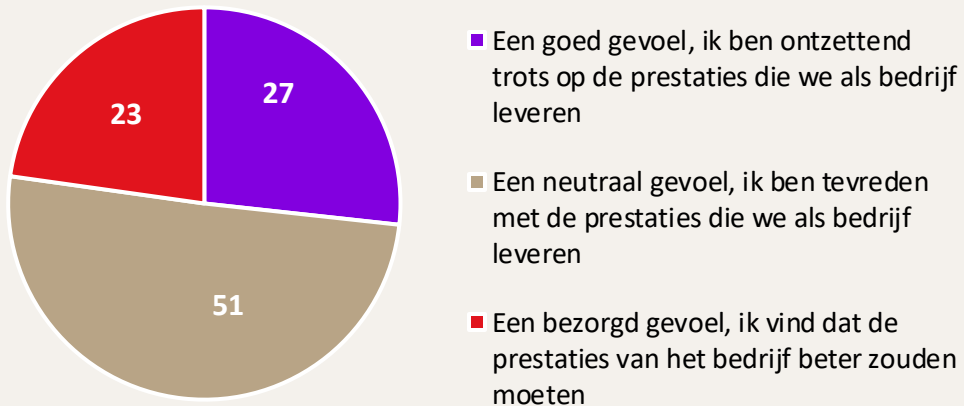
3. Financiële gezondheid

Prestaties en groei

Driekwart zakelijke dienstverleners is tevreden met de prestaties

We waren ook benieuwd hoe zakelijke dienstverleners in het kmo naar hun prestaties kijken. 78% is tevreden met de prestaties. Meer dan een kwart (27%) is zelfs ontzettend trots op de prestaties die worden geleverd. 23% is bezorgd en vindt dat de prestaties van het bedrijf beter zouden moeten.

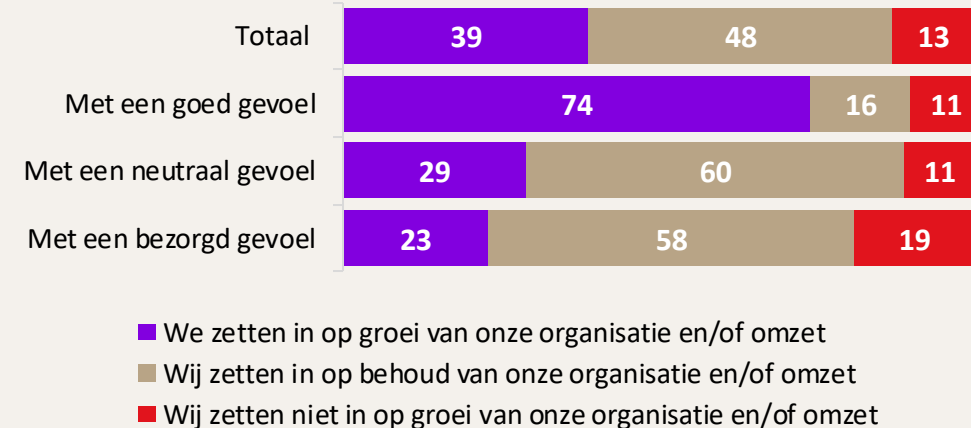
Met welk gevoel kijkt u momenteel naar de prestaties van uw organisatie? (%)



Vier op de tien zakelijke dienstverleners zet in op groei

Opvallend is dat dienstverleners die aangeven een goed gevoel over de prestaties te hebben, vaak inzetten op groei van de organisatie en/of omzet: 74% van hen doet dit. Bedrijven met een neutraal of bezorgd gevoel zetten juist minder vaak in op groei, maar kiezen voor behoud.

Hoe kijken jullie naar groei binnen het bedrijf? (%)



Significante verschillen

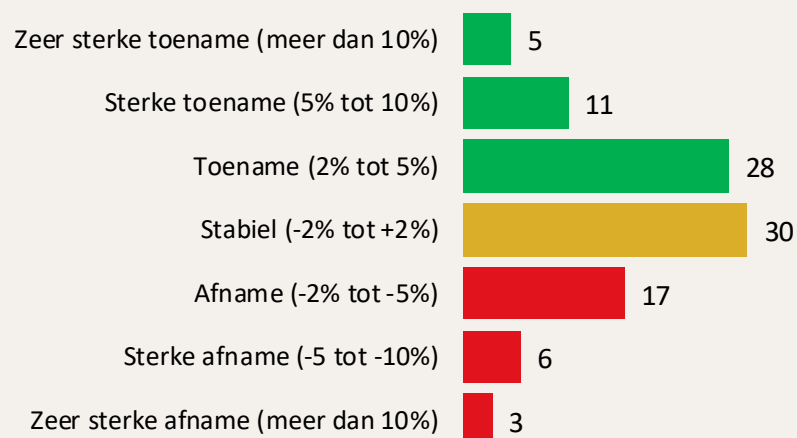
Middeelgrote zakelijke dienstverleners zetten vaker in op groei dan kleine zakelijke dienstverleners (53% vs. 32%), en kleine zakelijke dienstverleners vaker op behoud (54% vs. 36%).

Groeiverwachting

44% zakelijke dienstverleners verwacht een omzetstijging

We vroegen respondenten in dit onderzoek ook naar hun omzetverwachting voor 2025. Die verwachting is grotendeels positief: 44% verwacht een omzetgroei van minimaal 2%. Slechts 26% van de zakelijke dienstverleners verwacht een omzetsdaling van 2% of meer.

Verwacht u dat de omzet toe- of afneemt in 2025? (%)



9 op de 10 zakelijke dienstverleners onderneemt actie om de winstmarge te verbeteren

45% breidt hun dienstverlening uit en 42% investeert in software om zaken te automatiseren. Een kleinere groep verhoogd de prijzen (28%), belast de uren scherper door (27%) of kiest voor kostenverlaging (26%).

Welke acties worden ondernomen om de winstmarge te verbeteren? (%)



Significante verschillen

Middelgrote zakelijke dienstverleners verwachten vaker een toename van de omzet dan kleine zakelijke dienstverleners (59% vs. 36%).

Middelgrote zakelijke dienstverleners investeren vaker in software dan kleine zakelijke dienstverleners (59% vs. 36%) en zetten vaker breed in op kostenverlaging (38% vs. 21%).

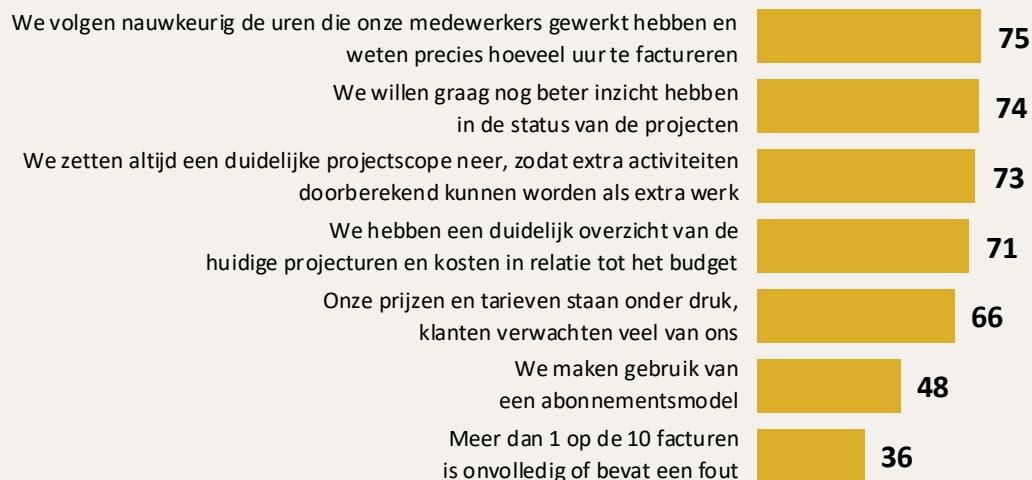
4. Bedrijfsprocessen

Inzicht en digitalisering

Ondanks goed inzicht wil ruim driekwart beter inzicht hebben in projecten

De meeste, maar niet alle zakelijke dienstverleners, hebben een duidelijk overzicht van de huidige werkuren en materiaalkosten in relatie tot het budget (71%). 75% volgt nauwkeurig de uren die de medewerkers gewerkt hebben. 73% zet altijd een duidelijke projectscope neer, zodat extra activiteiten doorberekend worden als extra werk. 74% geeft aan toch (nog) beter inzicht te wensen.

Stellingen - % mee eens

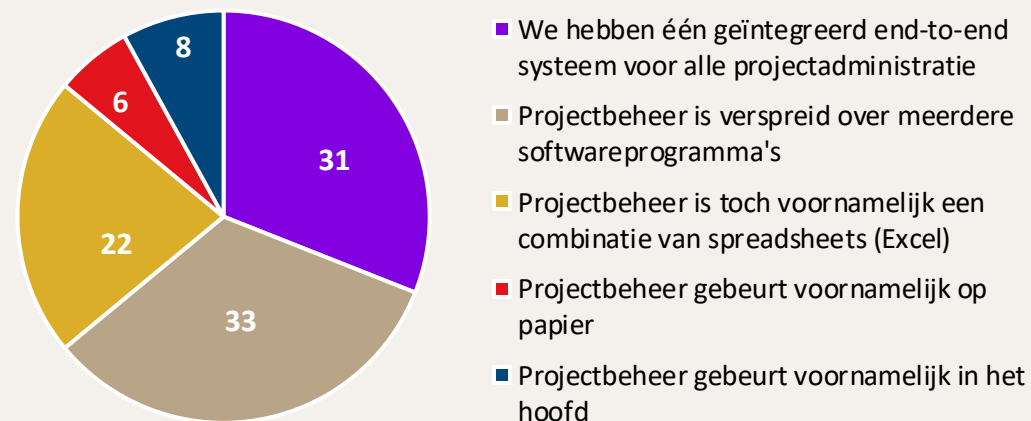


=exact

36% van de zakelijke dienstverleners heeft geen projectbeheersysteem

Zij gebruiken voor de administratie een combinatie van spreadsheets (22%), of doen het projectbeheer voornamelijk op papier (6%) en zelfs voornamelijk uit het hoofd (8%). Eén derde doet de administratie verspreid over meerdere softwareprogramma's en bijna een derde heeft een geïntegreerd end-to-end systeem voor alle projectadministratie.

Welke van de volgende omschrijvingen beschrijft het best hoe de (project)administratie in uw bedrijf geautomatiseerd is? (%)



Inzicht in projecten en capaciteit

Bijna de helft van de projecten is verliesgevend door onjuiste inschattingen

Ondanks het feit dat 71% van de zakelijke dienstverleners aangeeft een duidelijk overzicht van de huidige werkuren en materiaalkosten in relatie tot het budget te hebben, geeft men gemiddeld aan dat 48% van uren die aan projecten worden besteed niet factureerbaar zijn. Daarnaast wordt gemiddeld 25% van de projecten niet op tijd, binnen budget en van de gewenste kwaliteit opgeleverd.

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

75%
gemiddeld

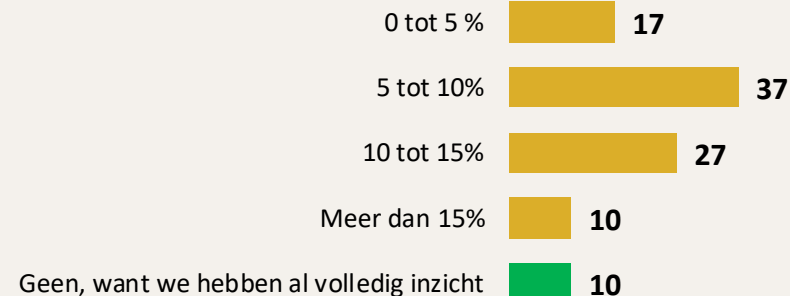
Hoeveel procent van de uren die aan projecten worden besteed, blijken jaarlijks niet factureerbaar te zijn?

48%
gemiddeld

9 op de 10 zakelijke dienstverleners denkt meer omzet te realiseren indien er altijd volledig inzicht in de projecten en capaciteiten is

10% van de zakelijke dienstverleners geeft aan al te beschikken over volledig inzicht in de projecten en de beschikbare capaciteit binnen het bedrijf. 90% heeft dat nu nog niet: 53% verwacht een omzetstijging tot 10% en 37% verwacht een nog hogere omzetstijging als er wel altijd volledig inzicht is.

Hoeveel procent extra omzet denkt u te kunnen realiseren als er altijd volledig inzicht is in de projecten en de beschikbare capaciteit binnen het bedrijf? (%)



Significante verschillen

Middelgrote zakelijke dienstverleners hebben een hoger gemiddeld percentage projecten die op tijd, binnen budget en van de gewenste kwaliteit opgeleverd worden dan kleine zakelijke dienstverleners (gemiddeld 78% vs. gemiddeld 72%)

5. Contact



Contact

Auteursrecht

Het is toegestaan resultaten uit het KMO 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: denk aan financiële en HR-processen. Maar ook aan specifieke ERP-oplossingen voor handel, productie, projecten en bouw. Dat levert niet alleen tijdwinst op, maar ook inzicht. Zo kunnen klanten efficiënt werken, onderbouwde beslissingen nemen en verder groeien. Inmiddels vertrouwen ruim 150.000 klanten, 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.

 www.exact.com | media@exact.com

 Koningin Astridlaan 166, 1780 Wemmel