

Exact MKB Barometer 2025
Sectoronderzoek
Zakelijke Dienstverlening

Uitkomsten MKB Nederland



Inhoud

1. Inleiding en methodologie
2. Uitdagingen
3. Financiële gezondheid
4. Bedrijfsprocessen
5. 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 onafhankelijk onderzoek naar zakelijke uitdagingen van mkb'ers in Nederland, onder meer op het gebied van mate van groei, financiële prestaties, efficiëntie van processen en concurrentie. Het onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd en deze negende editie heeft plaatsgevonden in het eerste kwartaal van 2025.

Het onderzoek richt zich zowel op het [mkb als geheel](#) als specifiek op enkele sectoren. In totaal werkten aan het verdiepende onderzoek voor de sector zakelijke dienstverlening 177 respondenten mee: bedrijfseigenaren of leidinggevenden van Nederlandse mkb-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 België. [Klik hier](#) voor meer informatie over het MKB Barometer onderzoek en uitkomsten van het Belgische KMO Barometer onderzoek.

Delft, 25 april 2025

Methodologie

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

Onderzoeksopzet en -verantwoording

Steekproef: n=177. Doelgroep: hoger en midden management van Nederlandse mkb-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	19%	Ja	29%
middelgroot (50 tot 250 mw.)	35%	10 tot 20 medewerkers	16%	Nee	71%
		20 tot 50 medewerkers	30%		
		50 tot 250 medewerkers	35%		

2. Uitdagingen

Uitdagingen in de zakelijke dienstverlening

Personeelstekort en nieuwe klanten werven belangrijkste uitdagingen

We vroegen respondenten in dit onderzoek allereerst naar hun zakelijke uitdagingen voor 2025. Het werven en behouden van personeel is voor 43% van de bedrijven in de zakelijke dienstverlening de belangrijkste uitdaging, op de voet gevolgd door het vinden van nieuwe klanten (42%). Daarna volgen: druk op prijzen/tarieven (31%), projecten op tijd en binnen budget opleveren (30%) en meer toegevoegde waarde aan de klanten leveren (30%).

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



Men zet met name in op kwaliteit en klantvriendelijkheid

Twee derde van de zakelijke dienstverleners probeert zich van de concurrentie te onderscheiden door zich te focussen op de kwaliteit van de dienstverlening. De helft doet dit door in te zetten op klantvriendelijkheid en persoonlijke benadering. 30% zet in op digitalisering en innovatie, 25% op snelheid. Slechts 19% zet in op marketing en 17% op lage prijzen.

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



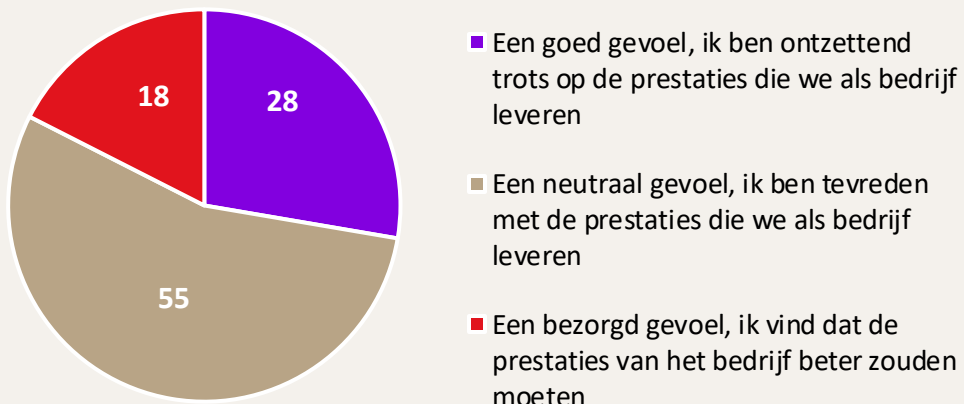
3. Financiële gezondheid

Prestaties en groei

82% van de zakelijke dienstverleners is tevreden met de prestaties

We waren ook benieuwd hoe zakelijke dienstverleners in het mkb naar hun prestaties kijken. 82% geeft aan tevreden te zijn met de prestaties. Meer dan een kwart (28%) is zelfs ontzettend trots op de prestaties die worden geleverd. 18% is bezorgd en vindt dat de prestaties van het bedrijf beter zouden moeten.

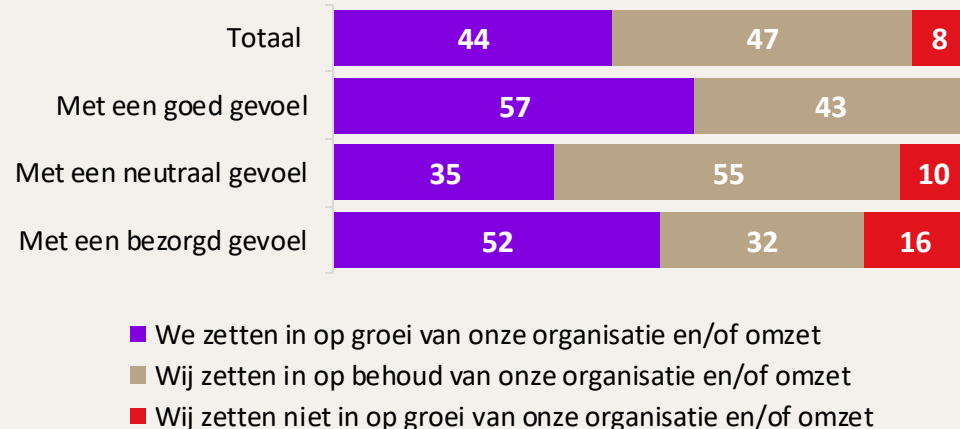
Met welk gevoel kijkt u momenteel naar de prestaties van uw organisatie? (%)



44% van de 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: 57% van hen doet dit. Bedrijven waar men een neutraal gevoel heeft omdat men tevreden is over de prestaties, zetten juist minder vaak in op groei: slechts 35% doet dit.

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

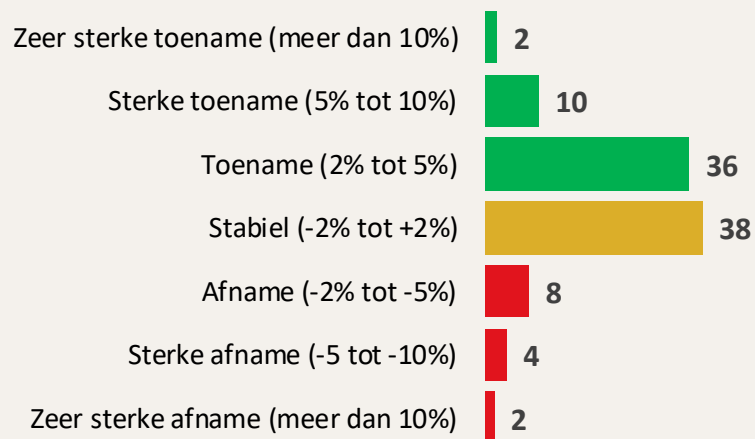


Groeiverwachting

Zakelijke dienstverleners optimistisch over omzet

We vroegen respondenten in dit onderzoek ook naar hun omzetverwachting voor 2025. 48% van de zakelijke dienstverleners verwacht een omzetstijging van minstens 2%. Slechts 14% verwacht een omzetsdaling van 2% of meer.

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



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

Eerder zagen we al dat druk op marge een belangrijke uitdaging. We hebben gevraagd hoe de bedrijven hier mee omgaan. 37% breidt hun dienstverlening uit, 35% investeert in software om zaken te automatiseren en eveneens 35% belast hun uren scherper door. Rond een kwart kiest voor prijsverhoging en een even groot deel kiest voor kostenverlaging.

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



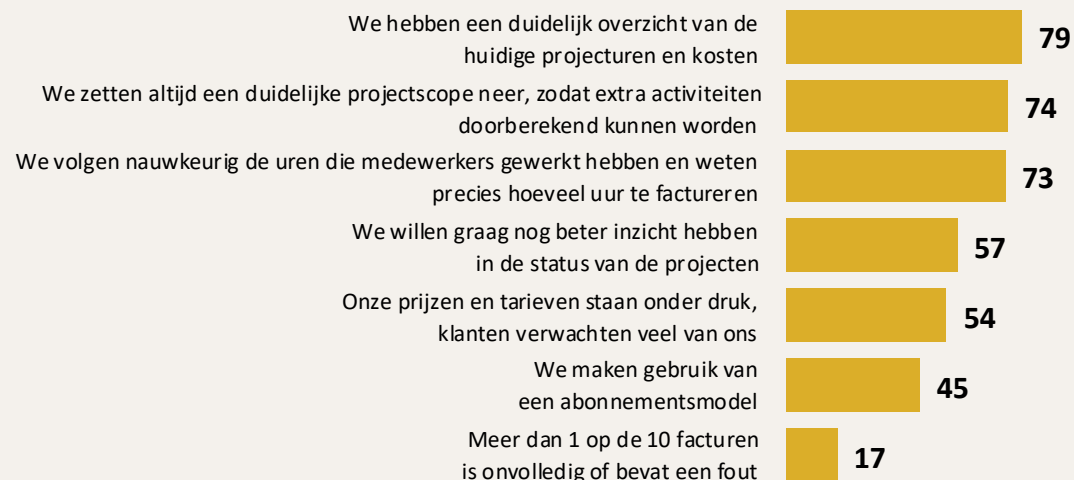
4. Bedrijfsprocessen

Inzicht en digitalisering

Ondanks goed inzicht wil meer dan de helft 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 (79%). 73% weet precies hoeveel uren in rekening moeten worden gebracht. 73% zet altijd een duidelijke projectscope neer. 57% geeft aan toch (nog) beter inzicht te wensen. 17% geeft aan dat meer dan 1 op de 10 facturen onvolledig zijn of een fout bevatten.

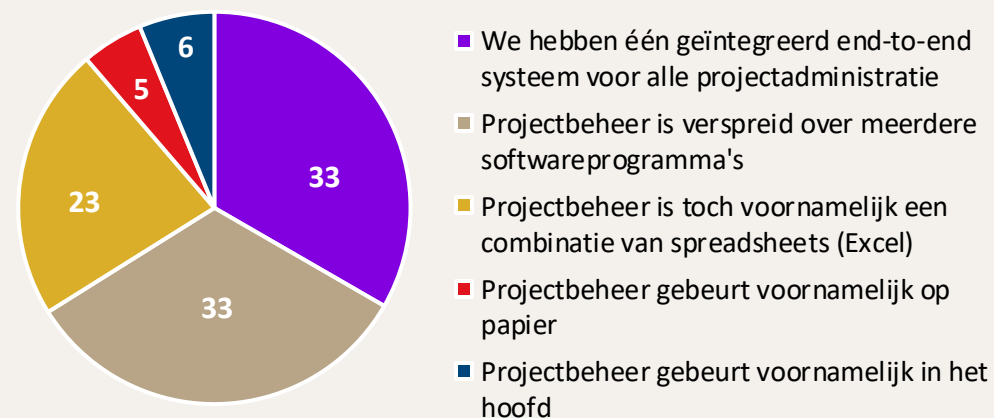
Stellingen - % mee eens



34% van de zakelijke dienstverleners heeft geen projectbeheersysteem

Zij gebruiken voor de administratie een combinatie van spreadsheets (23%), of doen het projectbeheer voornamelijk op papier (5%) en zelfs voornamelijk uit het hoofd (6%). Eén derde doet de administratie verspreid over meerdere softwareprogramma's en eveneens 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? (%)

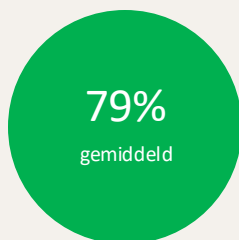


Inzicht in projecten en capaciteit

Een derde van de projecten is verliesgevend door onjuiste inschattingen

Ondanks het feit dat 79% 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 31% van uren die aan projecten worden besteed niet factureerbaar zijn. Daarnaast wordt gemiddeld 21% 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?



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



Significante verschillen

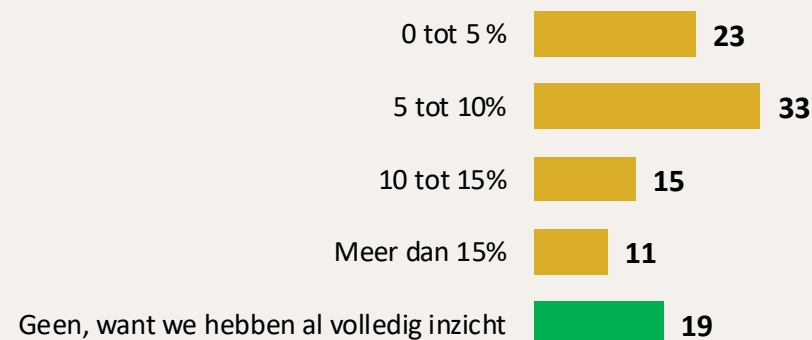
Kleine zakelijke dienstverleners hebben een hoger gemiddelde van projecten die op tijd, binnen budget en van de gewenste kwaliteit opgeleverd worden (84%) dan middelgrote zakelijke dienstverleners (76%).

=exact

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

19% van de zakelijke dienstverleners geeft aan al te beschikken over volledig inzicht in de projecten en de beschikbare capaciteit binnen het bedrijf. 81% heeft dat nu nog niet: 63% van hen verwacht een omzetstijging tot 10% en 34% verwacht een nog hogere omzetstijging als er 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? (%)



5. 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: 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 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.



www.exact.com | media@exact.com



Molengraafsingel 33, 2629 JD Delft