

Exact MKB Barometeronderzoek 2026

Zakelijke dienstverlening

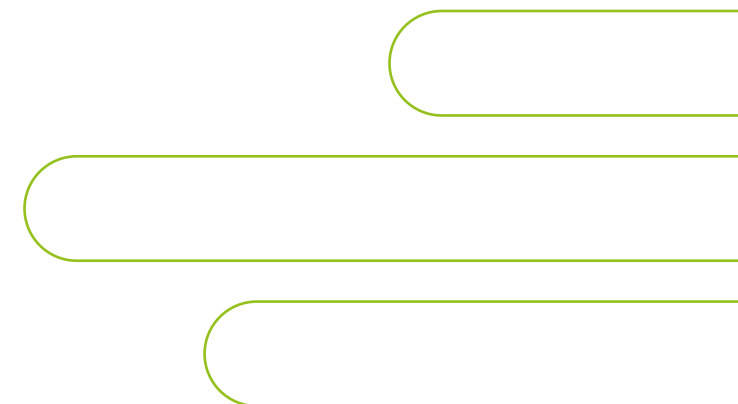
=exact



Markteffect

Inhoud

Over het onderzoek	3
Samenvatting	4
Resultaten	5
Ondernemersklimaat	5
Financiële gezondheid	8
Operationele efficiëntie	14
Technologische innovatie	19
Contact & meer informatie	24



Over het onderzoek

In 2026 liet Exact voor de tiende keer het [MKB Barometeronderzoek](#) uitvoeren onder ruim 1.700 Nederlandse ondernemers en managers van mkb-bedrijven met 2 tot 250 werknemers.

De steekproef is dusdanig ingericht dat er naast een overall [mkb-rapport](#) ook representatieve rapporten beschikbaar zijn voor specifieke sectoren. In totaal werkten aan dit verdiepende onderzoek voor de sector zakelijke dienstverlening 342 respondenten mee.

Dit rapport presenteert de belangrijkste inzichten uit het onderzoek, dat bestond uit meer dan 40 vragen. Het onderzoek is in het eerste kwartaal van 2026 uitgevoerd via een online enquête door bureau Markteffect in opdracht van Exact.



Samenvatting

Ondernemersklimaat

Veel zakelijke dienstverleners vinden het ondernemersklimaat uitdagend door economische ontwikkelingen en wet- en regelgeving. Ondanks alle uitdagingen zijn de meeste dienstverleners trots of tevreden over de prestaties van hun bedrijf. De helft zet in op groei.

Financiële gezondheid

De omzetverwachting van zakelijke dienstverleners is per saldo positief: 52% verwacht omzetgroei terwijl 12% een daling verwacht. Acht op de tien dienstverleners geven aan dat meer inzicht in projecten en capaciteit de omzet kan verhogen. Gemiddeld met 9%. Bij de helft van de dienstverleners staan prijzen onder druk. Voor hogere winstmarges zet men vooral in op bredere dienstverlening. Uitdagingen in de financiële administratie zijn administratieve druk en veranderende wet- en regelgeving. Een kwart noemt als uitdaging klanten op tijd laten betalen. Gemiddeld 13% van de facturen wordt te laat betaald en 2% wordt niet betaald. 62% van de zakelijke dienstverleners loopt hierdoor omzet mis, gemiddeld € 20.000 per jaar.

Operationele efficiëntie

De voornaamste uitdagingen voor zakelijke dienstverleners zijn het vinden van nieuwe klanten en het werven/behouden van personeel. Bijna de helft van de dienstverleners is op zoek naar personeel. Het personeelstekort leidt tot drukte en stress op de werkvloer. Om zich te onderscheiden van concurrenten zet men vooral in op kwaliteit van dienstverlening en klantvriendelijkheid. Gemiddeld 80% van de projecten wordt binnen budget afgerond. Zes op de tien dienstverleners willen beter inzicht in de projectstatus.

Technologische innovatie

Automatisering kan helpen om efficiënter te werken. Respondenten geven dan ook aan dat er ruimte is voor verdere automatisering van de projectadministratie: 35% heeft geen systeem voor projectbeheer, maar doet dit via Excel, papier of uit het hoofd. Bij twee op de tien dienstverleners is er nog geen koppeling tussen de boekhouding en het ERP-systeem. Het gebruik van AI neemt wel een grote vlucht: acht op de tien zakelijke dienstverleners gebruiken AI voor verschillende toepassingen. Hoewel investeren in AI kansen biedt, wordt het vaak als lastig ervaren: 38% van de zakelijke dienstverleners weet nog niet goed hoe ze gebruik kunnen maken van AI.

Ondernemersklimaat

Veel zakelijke dienstverleners vinden het ondernemersklimaat uitdagend door economische ontwikkelingen en wet- en regelgeving.

Visie op ondernemersklimaat (%)

30%

Positief

Redenen (%)

Goede toegang tot de markt	59
Voldoende vraag naar ons product/dienst	45
We beschikken over voldoende kapitaal	41
Wet- en regelgeving is gunstig voor ons	20
Onze cashflow is positief	14

58%

Uitdagend

Redenen (%)

Economische ontwikkelingen	63
Wet- en regelgeving	44
Toenemende concurrentie	24
Stijgende klantverwachtingen	21
Technologische ontwikkelingen	21

12%

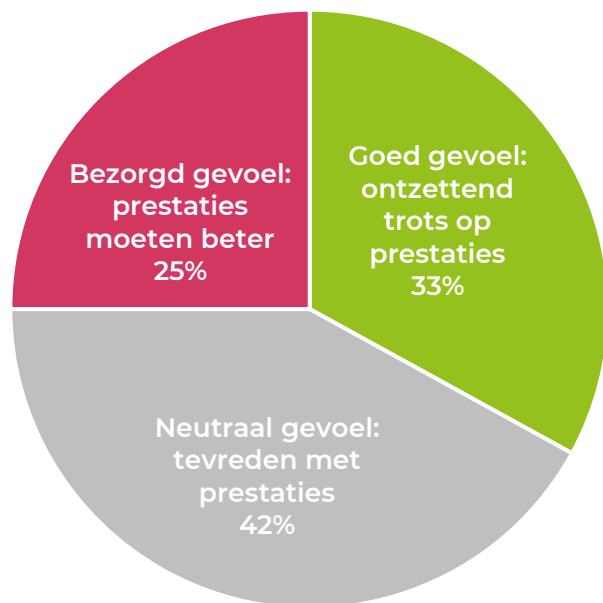
Somber

Redenen (%)

Wet- en regelgeving	60
Economische ontwikkelingen	60
Toenemende concurrentie	10
Stijgende klantverwachtingen	5
Technologische ontwikkelingen	5

Ondanks alle uitdagingen zijn de meeste dienstverleners trots of tevreden over de prestaties van hun bedrijf. De helft zet in op groei.

Gevoel over prestaties (%)



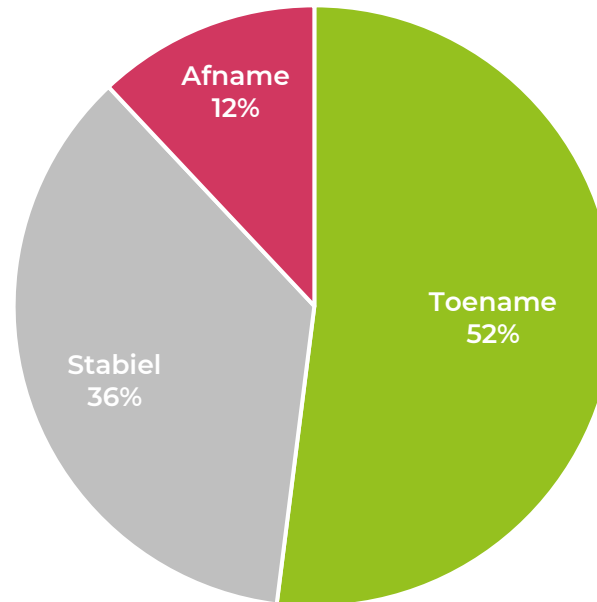
Visie op groei (%)



Financiële gezondheid

De omzetverwachting van zakelijke dienstverleners is per saldo positief: 52% verwacht omzetgroei terwijl 12% een daling verwacht.

Omzetontwikkeling (%)



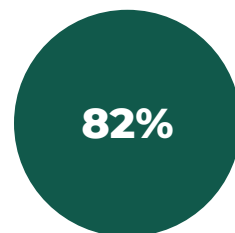
Acht op de tien dienstverleners geven aan dat meer inzicht in projecten en capaciteit de omzet kan verhogen met gemiddeld 9%.

Projecturen niet factureerbaar (%)



projecturen niet factureerbaar

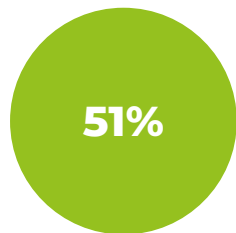
Impact inzicht in projecten en capaciteit (%)



verwacht extra omzet te realiseren bij volledig inzicht in projecten en capaciteit, gemiddeld 9%

Bij de helft van de dienstverleners staan prijzen onder druk. Voor hogere winstmarges zet men vooral in op bredere dienstverlening.

Stelling prijzen en tarieven (% eens)



prijzen en tarieven staan onder druk, klanten verwachten veel van ons

Acties voor verbetering winstmarges (%)



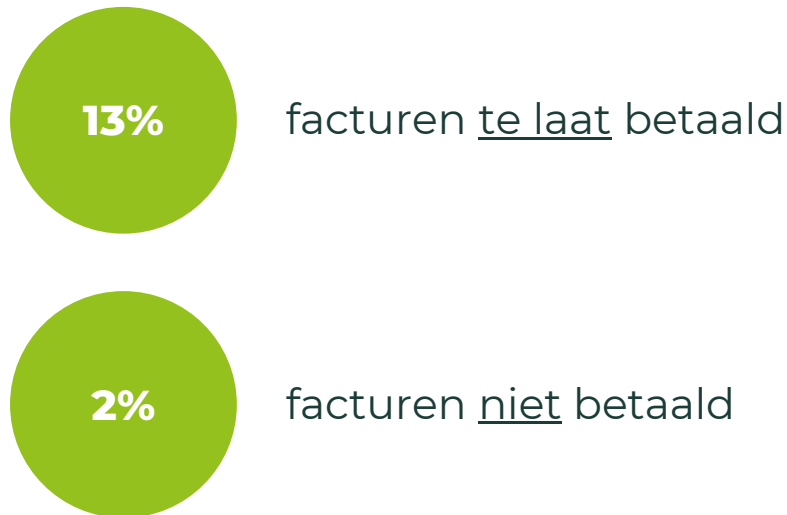
Uitdagingen in de financiële administratie zijn administratieve druk en veranderende wet- en regelgeving. Een kwart noemt klanten op tijd laten betalen.

Uitdagingen financiële administratie (%)



Gemiddeld 13% van de facturen wordt te laat betaald en 2% wordt niet betaald. 62% van de zakelijke dienstverleners loopt hierdoor omzet mis, gemiddeld €20.000 per jaar.

Impact te late of niet betaalde facturen (%)



Operationele efficiëntie

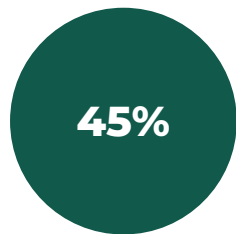
De voornaamste uitdagingen voor zakelijke dienstverleners zijn het vinden van nieuwe klanten en het werven/behouden van personeel.

Belangrijkste zakelijke uitdagingen (%)



Bijna de helft van de dienstverleners is op zoek naar personeel. Het personeelstekort leidt tot drukte en stress op de werkvloer.

Heeft openstaande vacatures (%)



heeft openstaande vacatures
(gemiddeld 6 FTE)

Gevolgen van personeelstekort (%)



Om zich te onderscheiden van concurrenten zet men vooral in op kwaliteit van dienstverlening en klantvriendelijkheid.

Onderscheiden van concurrenten (%)



Gemiddeld 80% van de projecten wordt binnen budget afgerond. Zes op de tien dienstverleners willen beter inzicht in de projectstatus.

Oplevering projecten binnen budget (%)



projecten binnen tijd en budget opgeleverd van gewenste kwaliteit

Stellingen monitoren projecten (% eens)



Technologische innovatie

Automatisering kan helpen om efficiënter te werken. Er is ruimte voor automatisering van de administratie: 35% heeft geen systeem voor projectbeheer maar doet dit via Excel, papier of uit het hoofd.

Automatisering projectadministratie (%)



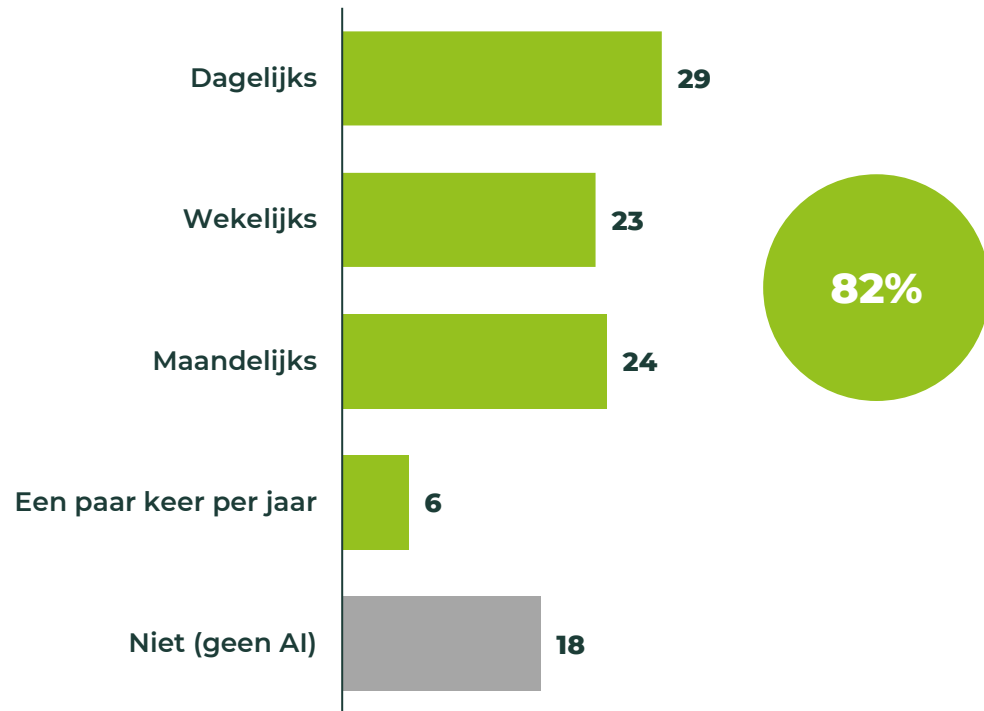
Bij twee op de tien dienstverleners is er nog geen koppeling tussen de boekhouding en het ERP-systeem.

Integratie boekhouding met ERP systeem (%)

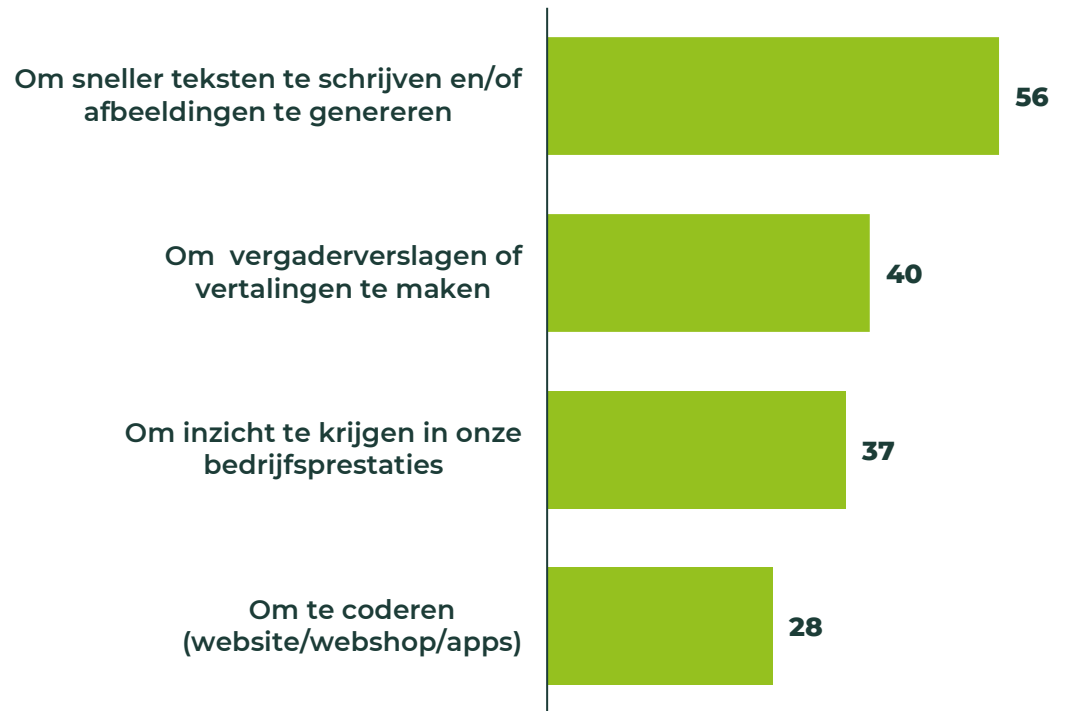


Het gebruik van AI neemt een grote vlucht: acht op de tien zakelijke dienstverleners gebruiken AI voor verschillende toepassingen.

Gebruik AI (%)

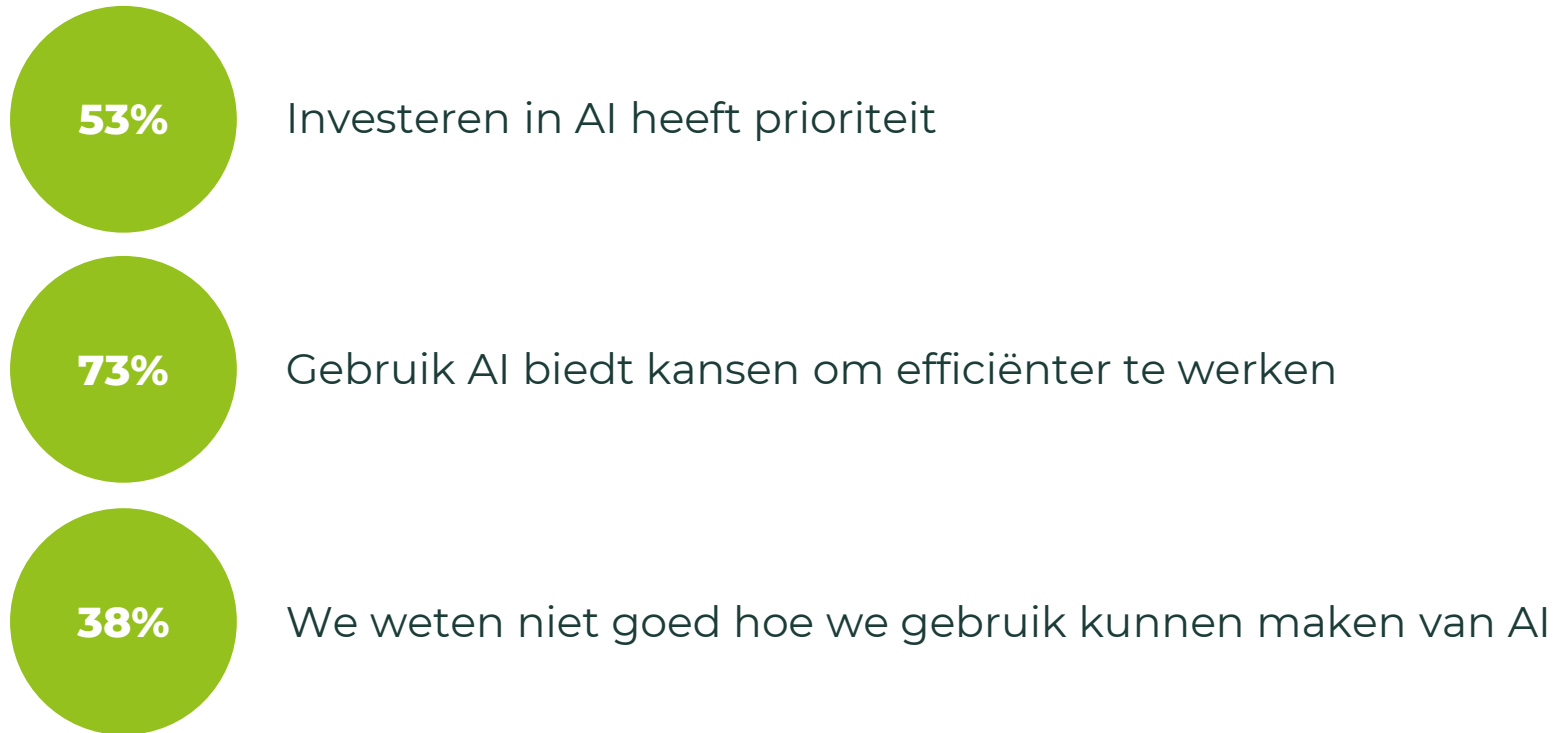


Toepassingen AI (%)



Investering in AI biedt kansen, maar wordt vaak als lastig ervaren: 38% weet niet goed hoe ze gebruik kunnen maken van AI.

Stellingen AI (% eens)





Contact & meer informatie

Wilt u meer informatie over het [MKB Barometeronderzoek](#)? Neem dan contact op met Exact.

Over Exact

Exact ontwikkelt innovatie bedrijfssoftware voor ondernemers, accountants en finance professionals. Onze producten, voorzien van geavanceerde technologieën zoals AI, automatiseren bedrijfsprocessen: denk aan financiële en operationele processen voor bedrijven in de handel, productie, bouw, horeca en zakelijke dienstverlening. Dat levert tijdwinst en inzicht op. Zo kunnen klanten efficiënt werken, onderbouwde beslissingen nemen en verder groeien.

Inmiddels vertrouwen ruim 675.000 bedrijven, voornamelijk in Nederland, België en Duitsland op onze software. Exact is in 1984 opgericht in Delft, waar het hoofdkantoor nog altijd gevestigd is. Dagelijks werken we met ruim 2.000 ambitieuze professionals aan innovatie. Verantwoord ondernemen, met respect voor elkaar, het milieu en de samenleving staat daarbij centraal.

Meer informatie:

www.exact.nl

media@exact.com

Auteursrecht

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