

=exact

MKB Barometer 2021

Algemeen mkb (NL)

Inhoud

Inleiding	3
Zakelijke uitdagingen in het MKB	4
Digitalisering	7
Financiële administratie	10
Samenvatting	15

Inleiding

Met de MKB Business Barometer houdt Exact de vinger aan de pols bij het MKB. De barometer is een onderzoek naar de zakelijke uitdagingen van het MKB, onder meer voor wat betreft de financiële administratie en de rol van nieuwe technologie bij het uitgaan van deze uitdagingen. Het onderzoek wordt al weer voor de zesde keer uitgevoerd. Daarbij zijn we steeds meer de nadruk gaan leggen op de zakelijke uitdagingen en de rol van nieuwe technologie bij het aangaan van deze uitdagingen, zowel algemeen als specifiek voor enkele sectoren.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau Pb7 Research. Begin 2021 zijn in totaal 1030 bedrijven in Nederland en België met 5 tot 250 werknemers onder-

vraagd met behulp van een web gebaseerde panel survey. De steekproef is zo 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 met de 532 Nederlandse interviews te wegen, zijn de uitkomsten representatief voor het geheel van het Nederlandse MKB (5 tot 250 werknemers).

Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de Nederlandse bedrijven en bevat de analyse en conclusies van Pb7 Research. De opdrachtgever van het onderzoek is het niet per definitie eens met de gepresenteerde analyse.

Steekproef Nederland
(N=532)



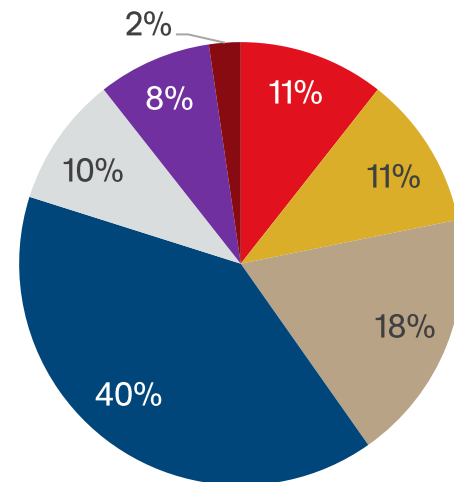
Zakelijke uitdagingen in het MKB

Nederlandse MKB-bedrijven zitten in het voorjaar van 2021 nog middenin een bijzondere periode. Door Covid-19 loopt alles net even anders dan anders. En dat zien we ook terug in de prestaties van het MKB.

40% van de MKB-bedrijven heeft in 2020 met krimp te maken gehad, terwijl het aantal groeiers sterk achterbleef. Gelukkig wisten de meeste MKB-bedrijven rode cijfers te voorkomen. Het aantal bedrijven met verlies bleef beperkt tot 28%.

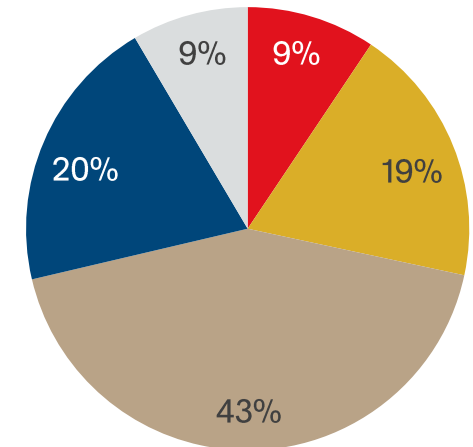
In vergelijking met andere jaren ligt de focus minder op groei en het vinden van nieuwe klanten. In plaats daarvan is kostenbeheersing veel belangrijker dan anders. Maar we zien ook dat MKB-bedrijven zich weer voorbereiden op groei nu het zwaarste achter de rug lijkt.

Is uw omzet toe- of afgenomen in 2020?



- 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%)

In welke mate was de nettowinstmarge van uw bedrijf in 2020 positief dan wel negatief?



- 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 in het MKB

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



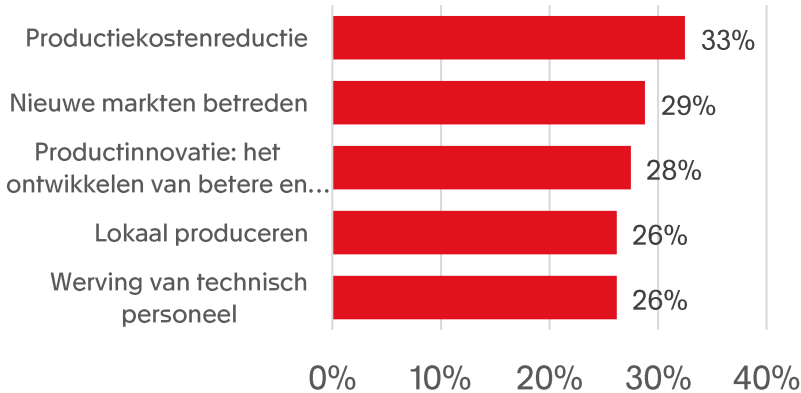
In voorgaande jaren was het vinden van nieuwe klanten met grote afstand de belangrijkste en eeuwige uitdaging van een MKB-bedrijf. Dat is nu niet het geval. Het beheersen van de kosten en winst realiseren, is juist de top-3 binnengedrongen.

Er zijn duidelijke tekenen dat MKB'ers niet lijdzaam afwachten tot de Covid-pandemie vanzelf verdwijnt. Ze maken zich juist opvallend druk om het vinden van geschikt personeel. Ook zijn veel MKB'ers bezig met het verbeteren van hun producten en/of diensten, zodat ze snel weer kunnen profiteren van nieuwe kansen.

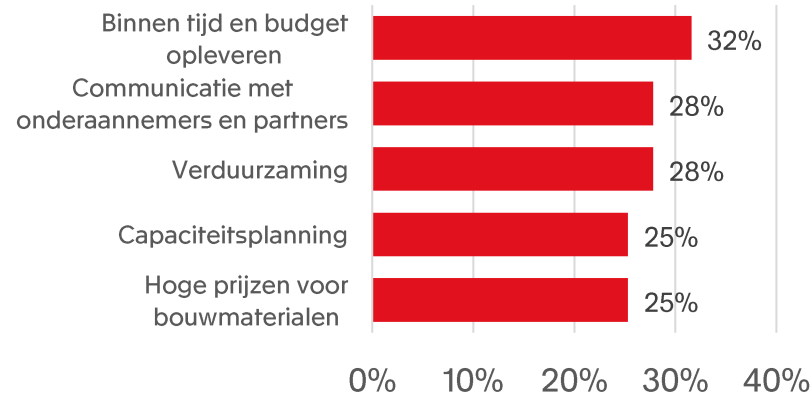
Tenslotte zien we dat (nieuwe) technologie een uitdaging vormt voor veel MKB'ers. Het is vaak lastig om bij te blijven met alle digitale ontwikkelingen.

Zakelijke uitdagingen in het MKB

Productie



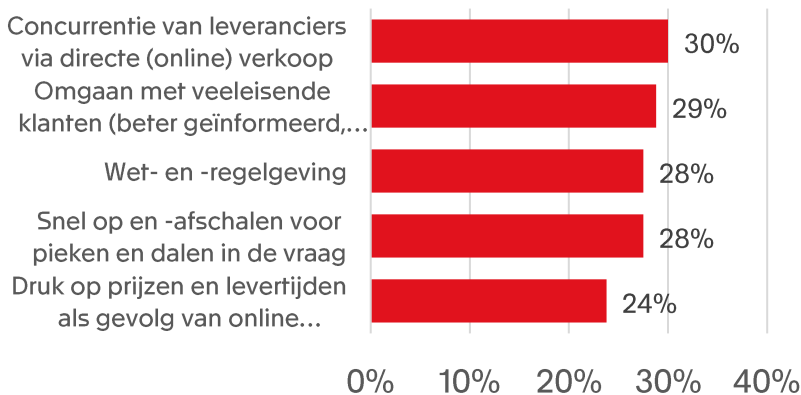
Bouw



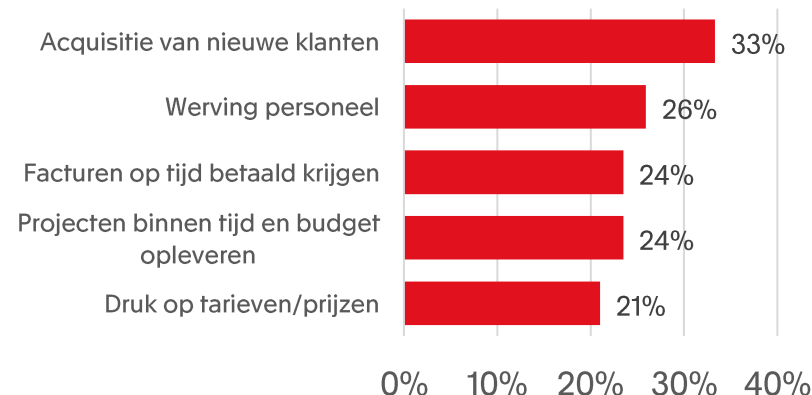
Accountancies



Handel



Zakelijke diensten



Per sector zijn er ook specifieke uitdagingen. De vijf meest genoemde ziet u in de figuren hiernaast. Zo staat in de productiesector het reduceren van productiekosten bovenaan. Bij handelsbedrijven en accountancies zien we een grote impact van digitalisering. Bouwers worstelen vooral met volgens plan leveren en dienstverleners met de constante acquisitie van nieuwe klanten.

Digitalisering

Naast de druk op omzet en winst, zorgt Covid-19 ook voor andere veranderingen. Door "social distancing" en de lockdowns, is werken op afstand waar mogelijk toegepast om zo goed mogelijk de fysieke deuren open te houden.

Bij veel bedrijven zijn de IT-systemen niet zo goed in staat om dat mogelijk te maken. Zoals we in het onderzoek zien, geven veel respondenten aan dat de IT-systemen niet flexibel genoeg zijn om goed te kunnen digitaliseren. Om dat te alsnog te realiseren, investeren veel MKB'ers in thuiswerkmogelijkheden.

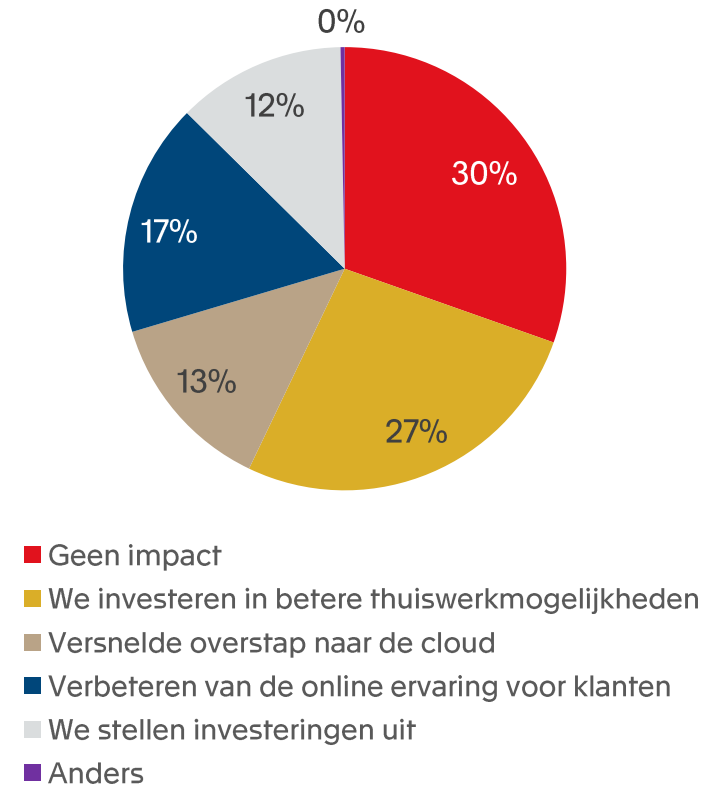
Anderen kiezen ervoor om vooral de overstap naar de cloud te versnellen, waardoor locatie-onafhankelijk werken mogelijk wordt gemaakt. En dan is er

nog een groep bedrijven die investeert in een beter online klantcontact, ter compensatie van de huidige uitdaging om klanten fysiek te ontmoeten.

Zo zorgen MKB'ers er niet alleen voor dat ze zo goed mogelijk productief kunnen blijven tijdens de pandemie. Ze zorgen er ook voor dat ze beter zijn voorbereid zijn op de toekomst, waar flexibiliteit en digitaal samenwerken met medewerkers, ketenpartners en klanten naar verwachting het verschil gaan maken.

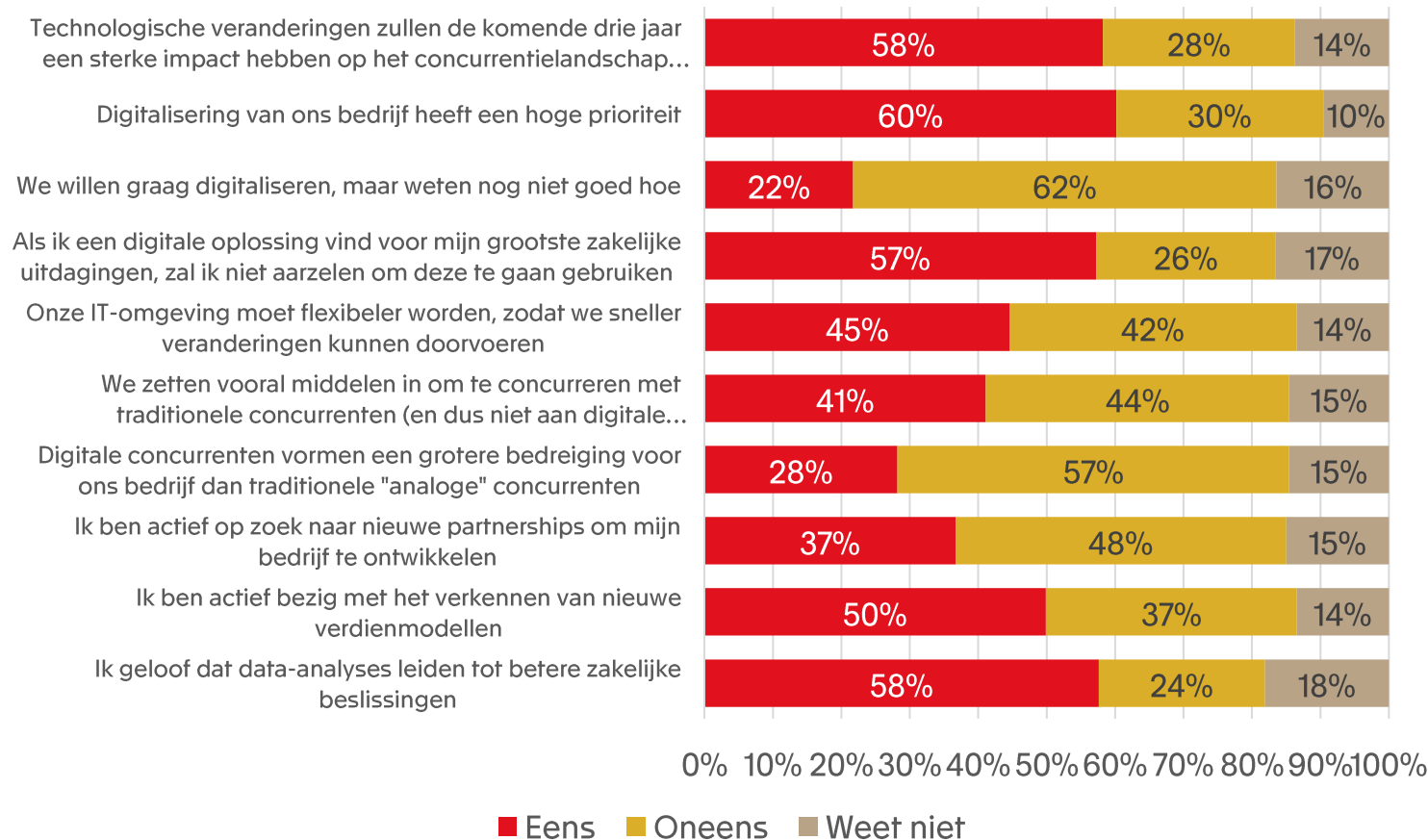
De meeste MKB'ers (58%) verwachten dat technologische veranderingen een sterke impact op het concurrentielandschap voor de komende jaren gaan hebben. Daarom geeft een groep van 60% een hoge prioriteit aan digitalisering.

Wat zijn de gevolgen van de Corona-epidemie voor hoe uw bedrijf omgaat met digitalisering?



Digitalisering

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



Ook in de afgelopen barometer was die urgentie duidelijk. Inmiddels lijken de meeste MKB'ers dan ook wel een idee te hebben van hoe ze moeten gaan digitaliseren. Ze erkennen dat data-analyse tot betere beslissingen leiden. En ze staan ook meer dan ooit open voor nieuwe digitale oplossingen voor hun zakelijke uitdagingen.

Een verschil met eerdere barometers is dat steeds meer MKB'ers de digitale dreiging niet meer alleen van nieuwkomers zien komen, maar steeds meer van hun traditionele concurrenten. Het achterblijven bij digitalisering is dan niet langer een optie.

De grootste uitdaging die MKB'ers zien bij digitalisering is niet zo zeer het ontbreken van een visie, maar het aanpassen van processen.

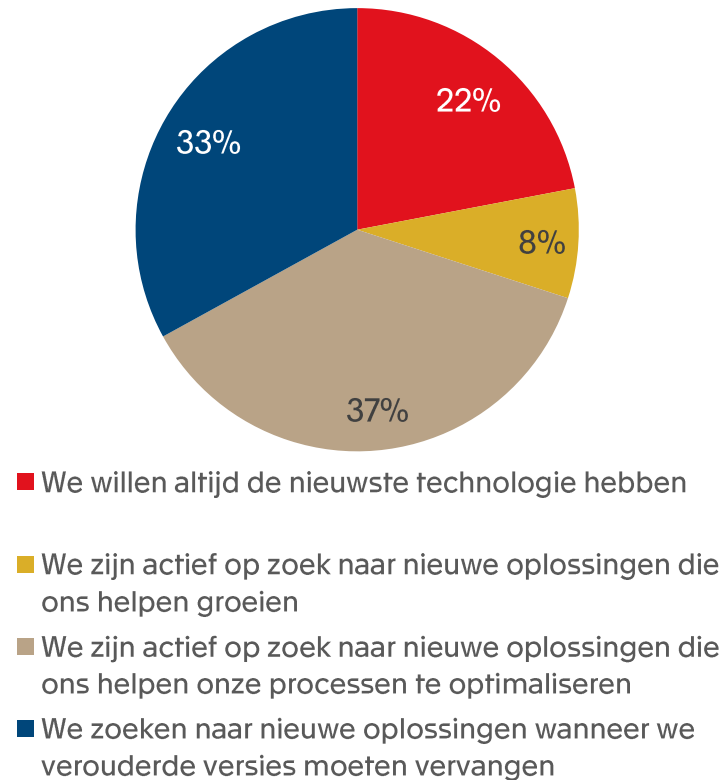
Digitalisering

De veranderende houding ten aanzien van digitalisering heeft ook zijn weerslag op hoe MKB'ers naar nieuwe software kijken. In veel van de voorgaande barometers werd nieuwe software voornamelijk aangeschaft om verouderde software te vervangen.

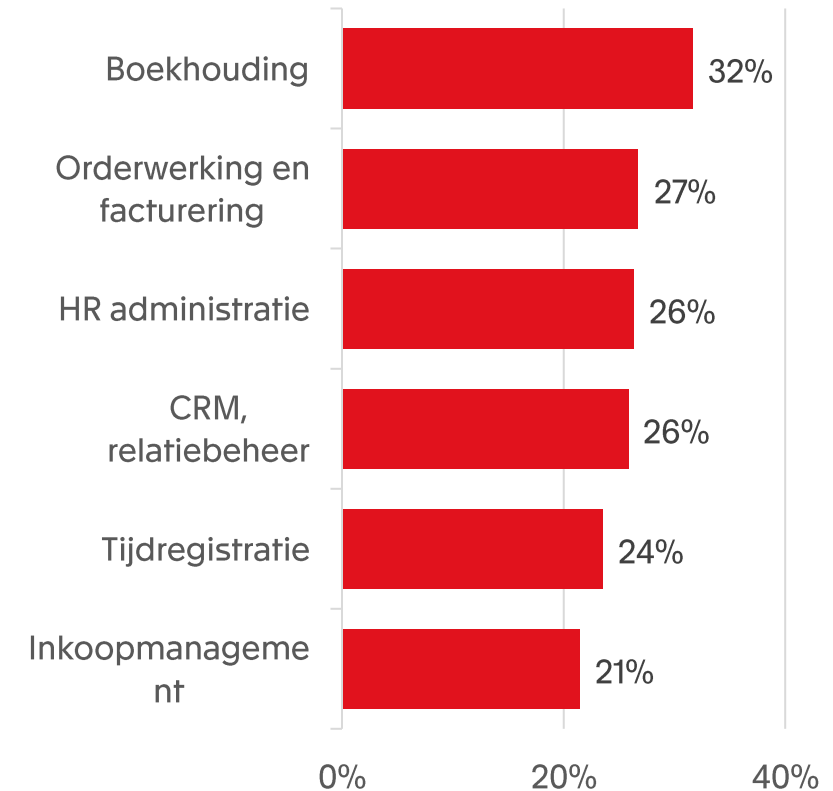
Nu zien we dat steeds meer bedrijven naar nieuwe software kijken om processen te optimaliseren of zelfs omdat ze altijd over de nieuwste technologie willen beschikken. Alleen het aantal bedrijven dat actief nieuwe software zoekt om te groeien is dit jaar aan de lage kant, doordat veel bedrijven even minder op groei zijn gericht.

We zien verder dat het gebruik van software uit de cloud ongeveer verdubbeld is ten opzichte van de laatste barometer.

Welke van de volgende uitspraken omschrijft het best de houding van uw bedrijf ten opzichte van bedrijfssoftware?

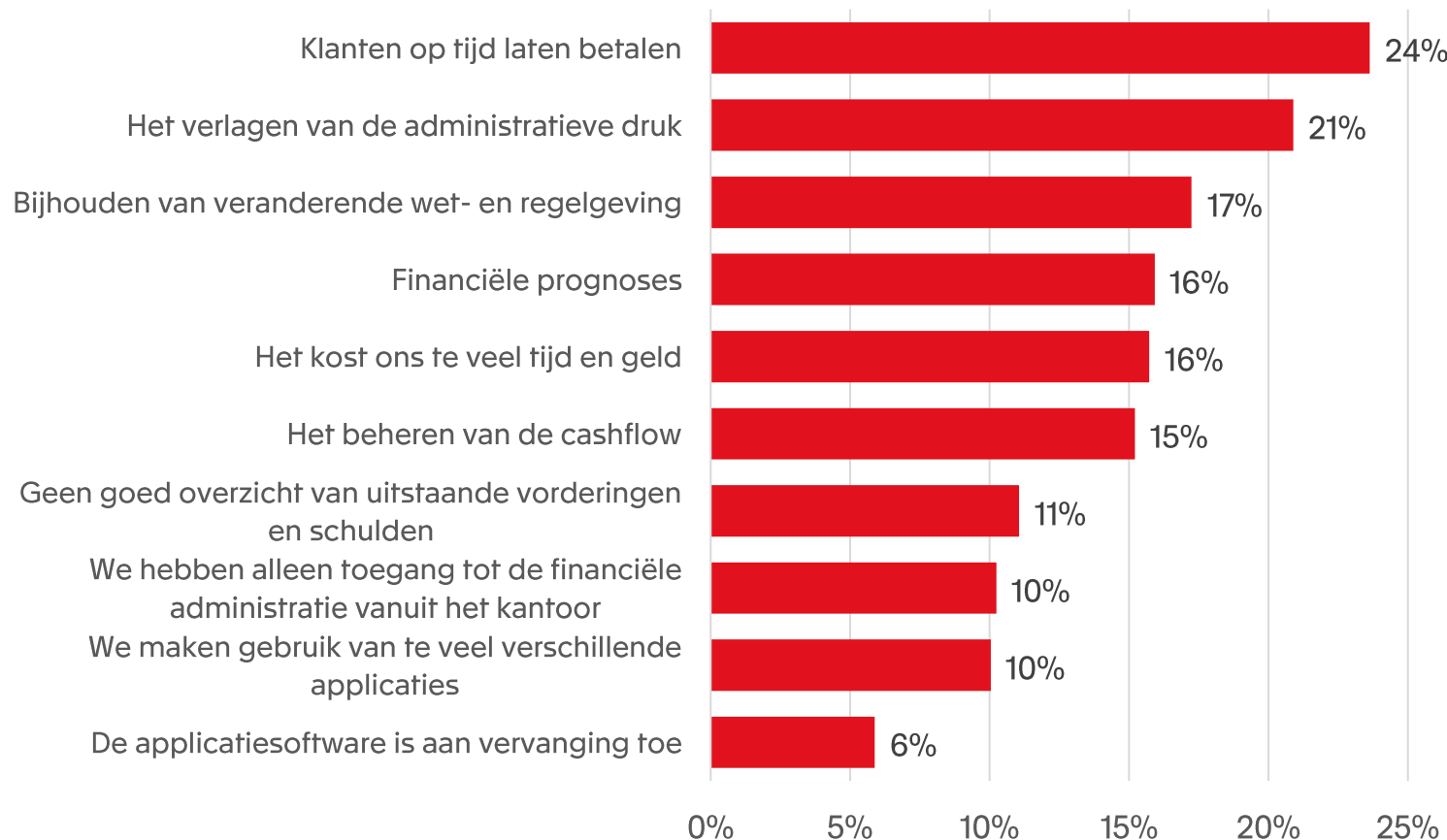


Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor een van de volgende processen? Zo ja, hoe? [% cloud]



Financiële administratie

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



Binnen de financiële administratie zijn de uitdagingen nauwelijks gevoelig voor tijdelijke ontwikkelingen. Net als in de vorige barometer bestaat de top-4 uit het tijdig betaald krijgen, administratieve druk verlagen, wet- en regelgeving bijhouden en financiële prognoses.

Toch zien we ook hier een klein effect van Covid-19. Tijdig betaald krijgen, lijkt dit jaar wel iets belangrijker in vergelijking tot de andere drie. Waar vorig jaar het verlagen van de administratieve druk bovenaan stond, staat nu tijdig betaald krijgen op de eerste positie.

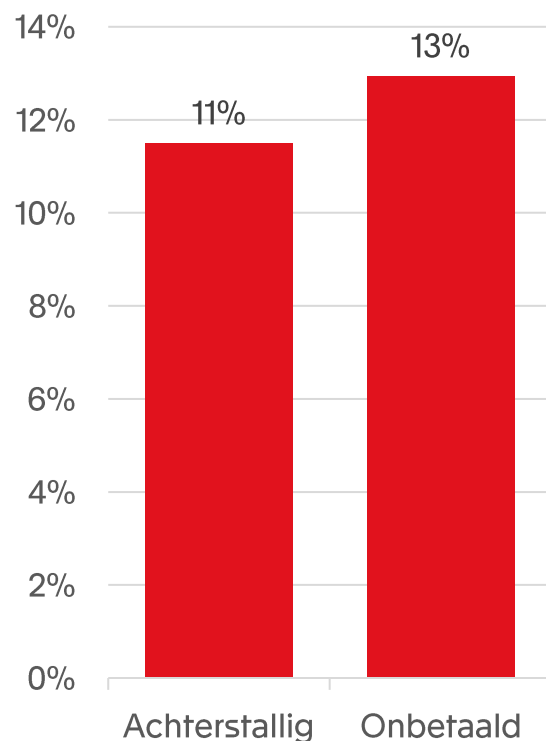
Ze zouden zich daar nog wel iets meer zorgen over mogen maken. De respondenten schatten namelijk in dat

Financiële administratie

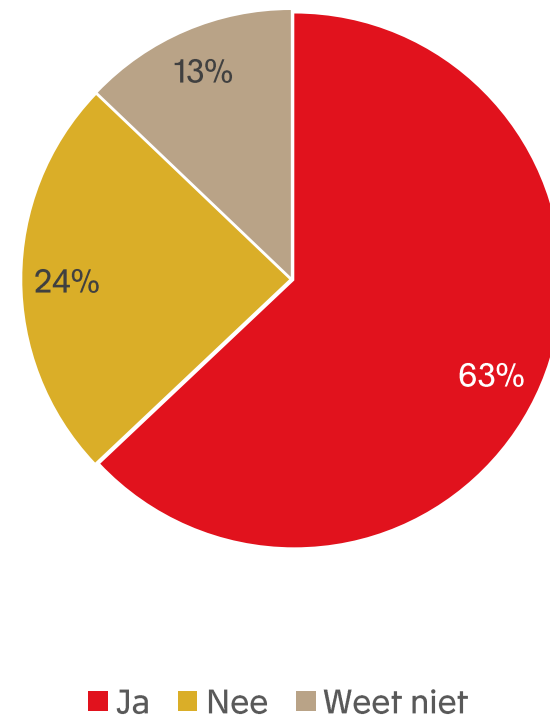
11% van de uitstaande facturen achterstallig is en dat uiteindelijk zelfs 13% helemaal niet betaald gaat worden. Die 11% is niet veel anders dan anders, maar de 13% is aanzienlijk meer dan de 2% die we voor Covid-19 vaststelden. De totale schade kan daarbij oplopen tot € 12,9 miljard.

Daardoor krimpt ook het aantal MKB-bedrijven dat een real-time inzicht zegt te hebben in verschuldigde en late betalingen. In de vorige barometer zei namelijk nog 90% van de Nederlandse MKB-bedrijven dat ze dit overzicht hebben tegen nog maar 63% nu. Blijkbaar bestaat dit overzicht vooral in het hoofd van veel MKB'ers en dreigen ze dat nu kwijt te raken. Een beter digitaal inzicht zou MKB'ers helpen om de schade van achterstallige facturen te beperken.

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

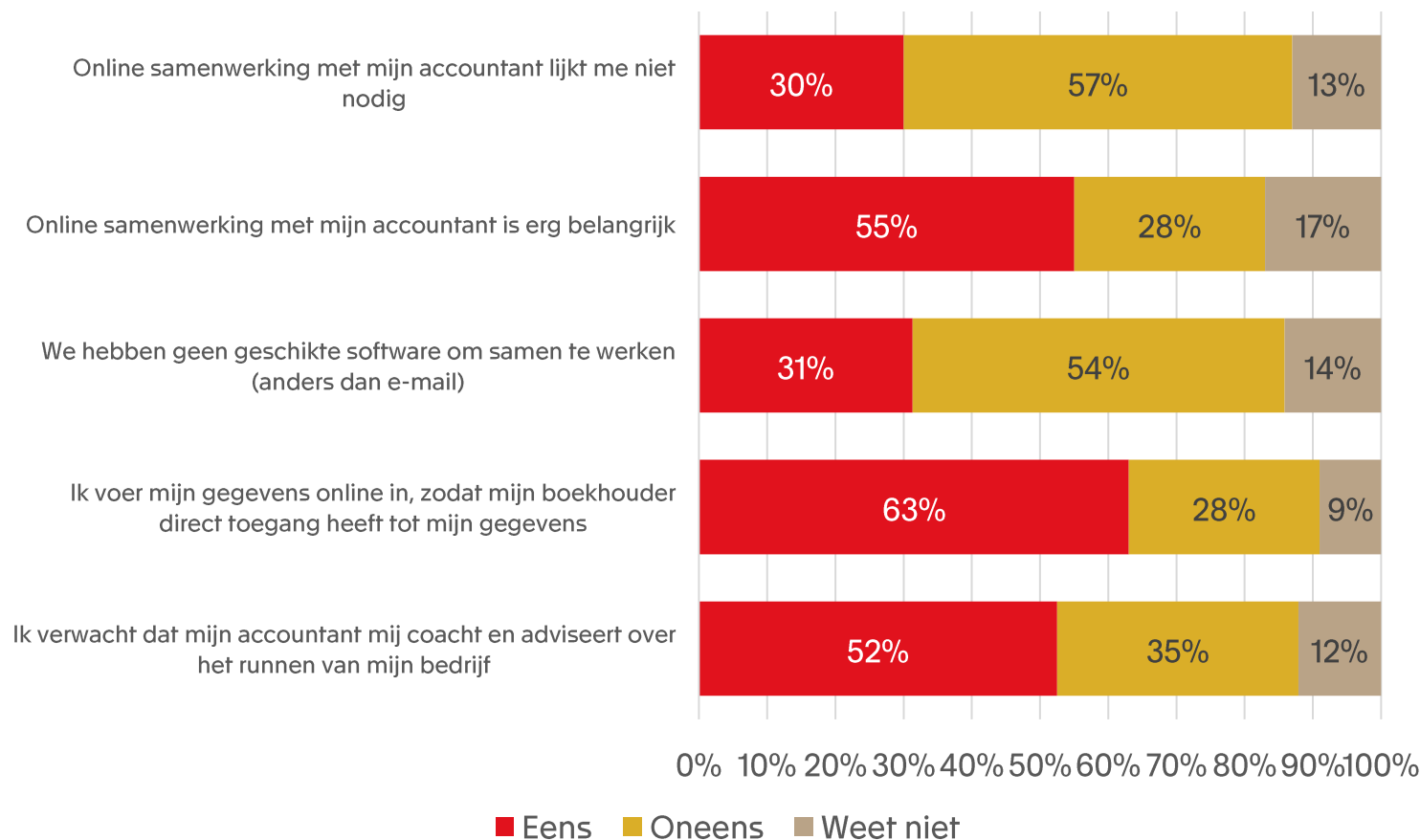


Heeft u real-time overzicht van verschuldigde/late betalingen?



Financiële administratie

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



De meeste MKB-bedrijven werken samen met een accountant. Aangezien deze veel gegevens verwerkt die een bedrijf nodig heeft om op te kunnen sturen, is het nodig om snel inzicht te hebben in deze gegevens. Veel MKB'ers vinden het daarom belangrijk om online samen te kunnen werken.

Dat begint al met het online aanleveren van gegevens naar de boekhouder. Hoe sneller de accountant over de data beschikt, des te sneller kan deze immers terugkoppeling geven. Dat kan in persoon – veel MKB'ers verwachten advies en coaching, en via bijvoorbeeld een online dashboard. Maar er zijn ook nog veel MKB-bedrijven die niet over de juiste software beschikken om online samen te kunnen werken.

Financiële administratie

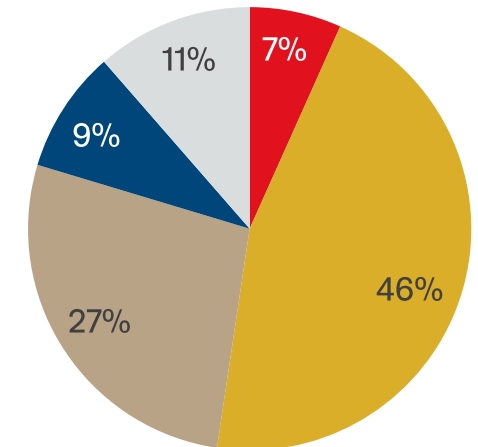
De meeste MKB-bedrijven denken dat ze de financiële administratie op orde hebben. Voor de meeste dagen in een gewoon jaar geldt dat ze een goed idee hebben van hoe ze ervoor staan en zijn alle financiële processen redelijk op orde. Maar we hebben ook vastgesteld dat veel MKB'ers het zicht op openstaande facturen kwijtraken als het aantal daarvan sterk toeneemt. Juist op zo'n moment, is inzicht en controle cruciaal.

Doordat steeds meer bedrijven online met hun accountant samenwerken, verbetert dat inzicht. Maar daarmee zijn bij de meeste bedrijven zeker niet alle financiële processen afgedekt. Van de grotere MKB'ers is meer dan drie kwart enigszins tot sterk afhankelijk van spreadsheets om hun

financiële processen te beheren. Nog geen 10% beheert alle financiële processen met speciale tooling. Het is dan ook niet vreemd dat maar 26% van deze MKB'ers aangeeft alle benodigde financiële informatie snel boven water te kunnen krijgen. En het is ook niet vreemd dat slechts 39% erop vertrouwt dat de beschikbare financiële gegevens juist zijn en een goede weergave van de status van het bedrijf bieden.

Voor veel MKB'ers valt er dus veel winst te behalen met een verdere digitalisering van financiële processen. Zo kan een MKB'er bijvoorbeeld betere forecasts maken en een betere controle over de debiteuren krijgen.

Hoe afhankelijk is uw bedrijf van Excel of andere spreadsheets om financiële processen te beheren? (50-250 medewerkers)



- Sterk afhankelijk: Excel is een essentieel instrument voor het management
- Afhankelijk: Excel wordt gebruikt om een aanzienlijk aantal processen te beheren
- Enigszins afhankelijk: het wordt gebruikt, maar beperkt
- Niet afhankelijk: we gebruiken alleen speciale financiële tooling
- Weet niet

Samenvatting

Corona laat zijn sporen na in het MKB. De meeste bedrijven hebben te maken (gehad) met een flinke druk op de omzet en winst. Om deze tijd goed door te komen, hebben veel bedrijven in digitalisering geïnvesteerd, om zo overal en altijd zo productief mogelijk samen te werken en klanten te kunnen bereiken. Ook de komende jaren zullen ze van deze investeringen kunnen profiteren.

Zakelijke en financiële uitdagingen

Inmiddels kijken de meeste bedrijven gelukkig weer positief vooruit. Ondanks de moeizame financiële ontwikkeling, maken bedrijven zich alweer zorgen over het werven van nieuwe medewerkers en zetten ze in op het verbeteren van producten en diensten en op online verkoop. Ook zullen ze de nog de nodige schade

moeten opruimen: het zal een grote uitdaging worden om het sterk toegenomen aantal (verzesvoudiging) problematische facturen onder controle te krijgen.

We zien dat sturen op data heel belangrijk is geworden in het MKB. Maar de systemen zijn vaak gefragmenteerd, waardoor het moeilijk is om een goed inzicht in belangrijke stuurdata te krijgen. Bovendien spelen spreadsheets nog altijd een cruciale rol bij het verzamelen en aan elkaar knopen van informatie.

Om inzicht te krijgen in stuurdata, vertrouwen veel MKB'ers voor een belangrijk deel op hun accountants. Op zich is de tevredenheid naar accountants toe hoog, maar we zien

daarin toch een duidelijke afname in vergelijking met voorgaande jaren.

Volgens MKB'ers zouden accountants meer moeten investeren in een goed inzicht in de marktsector van de klant en in snelheid in verwerking van hun gegevens en de respons. Daarvoor is een goede online samenwerking met goede online tools een belangrijke voorwaarde.

Zelf proberen accountants zich vooral te onderscheiden door persoonlijke aandacht en een goede service. Daarmee lijken ze zichzelf en hun klanten dus tekort mee te doen.

Digitalisering

Ook zonder Corona is digitalisering een belangrijk thema in het MKB. Waar ze voorheen zich vooral zorgen

Samenvatting

maakten om digitale nieuwkomers die een hele sector op zijn kop zouden kunnen gaan zetten, maken ze zich nu steeds vaker druk om de digitalisering van hun traditionele concurrenten.

Om te voorkomen dat ze zelf op achterstand komen te staan, of juist om zelf een voorsprong te krijgen, kijken steeds meer MKB'ers naar nieuwe verdienmodellen die door digitalisering worden mogelijk gemaakt: bij productiebedrijven neemt de vraag naar kleinere series toe, wordt steeds meer direct aan de consument geleverd en zetten veel bedrijven in op product-as-a-service; handelsbedrijven zetten nog sterker in op online verkoop; en zakelijke dienstverleners verdienen steeds meer aan abonnementen en credits.

Maar het is niet altijd eenvoudig om te digitaliseren. MKB-bedrijven geven aan dat het vooral moeilijk is om processen te veranderen. En ze geven aan dat de IT-omgeving niet flexibel genoeg is om zich snel aan te kunnen passen aan veranderingen.

Om daar wat aan te doen, zien we dat het MKB op een andere manier naar nieuwe software begint te kijken. Bedrijven kiezen steeds bewuster voor nieuwe software en zien daar ook eerder de meerwaarde van in. Daarbij zijn cloudoplossingen steeds vaker de norm.