

=exact



Exact KMO Barometer onderzoek 2024



Uitkomsten kmo België



Inhoud

1. Inleiding en methodologie
2. Samenvatting van de resultaten
3. Resultaten per onderwerp:
 - a. Bedrijfsdoelen en (personeels) uitdagingen
 - b. Financiële uitdagingen en cashflow
 - c. Data, automatisering en software
 - d. Verantwoord ondernemen en CSRD
4. Contact

1. Inleiding en methodologie

Inleiding

Met het KMO Barometer onderzoek houdt Exact voeling met kleine en middelgrote ondernemingen. De KMO Barometer is een onafhankelijk onderzoek naar zakelijke uitdagingen van kmo's, onder meer op het gebied van financiën, de rol van nieuwe technologieën en verantwoord ondernemen.

Het onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd en deze achtste editie heeft plaatsgevonden in het eerste kwartaal van 2024. In totaal werkten 400 respondenten mee aan de KMO Barometer, allen met een bedrijfsgrootte tussen 2 en 250 werknemers. 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. De steekproef is dusdanig ingericht dat er naast dit overall kmo-rapport ook

representatieve analyses beschikbaar zijn voor specifieke sectoren, namelijk accountancy, productie, handel, zakelijke dienstverlening en bouw.

Dit rapport geeft een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de Belgische kmo-markt. [Klik hier](#) voor meer informatie over het KMO Barometer onderzoek, voor sectorspecifieke analyses en uitkomsten van het Nederlandse MKB Barometer onderzoek.

Wemmel, 17-06-2024

Methodologie

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

Onderzoeksopzet en -verantwoording

Steekproef: N=400

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

Regio		Sector		Bedrijfsgrootte		Buitenlandse vestigingen	
Vlaanderen	65%	Bouwnijverheid	26%	KMO klein (2 tot 50 wns.)	49%	Ja	56%
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	21%	Zakelijke en overige dienstverlening	22%	KMO midden/ groot (50 tot 250 wns.)	51%	Nee	45%
Wallonië	14%	Handel	22%				
		Industrie	18%				
		Accountancy	14%				
Verkoop producten in het buitenland		Afzetmarkt		Jaaromzet			
Ja	72%	B2B	38%	Minder dan 250 duizend euro	7%		
Nee	28%	Zowel B2B als B2C	35%	250 tot 500 duizend euro	8%		
				500 duizend tot 1 miljoen euro	12%		
		B2C	28%	1 tot 5 miljoen euro	11%		
				5 tot 10 miljoen euro	17%		
				10 tot 20 miljoen euro	14%		
				20 tot 50 miljoen euro	16%		
				50 tot 100 miljoen euro	9%		
				Meer dan 100 miljoen euro	9%		

=exact

2. Samenvatting van de resultaten

Samenvatting KMO Barometer 2024

In 2024 liet Exact voor de achtste keer het KMO Barometer onderzoek uitvoeren. Dit onderzoek, dat werd gehouden onder 400 Belgische kmo's in het eerste kwartaal van het jaar, laat zien dat ondernemers voor diverse uitdagingen staan. De economische situatie heeft de grootste invloed op bedrijven in ons land, gevolgd door technologische ontwikkelingen.

Bedrijfsdoelen en (personeels) uitdagingen

Ondernemers geven aan dat efficiënter werken het belangrijkste bedrijfsdoel in 2024 is. In de top vijf bedrijfsdoelen zien we dan ook digitalisering en het vinden en behouden van medewerkers terug. 51% van de kmo-bedrijven kampt momenteel met een personeelstekort, wat vooral leidt tot stress en drukte op de werkvloer. Ondernemers nemen diverse maatregelen om het tekort aan personeel op te vangen. Toch kan niet voorkomen worden dat er werk blijft liggen. Bijna één op de zes ondervraagden laat weten minder werk aan te nemen als gevolg van personeelstekort.

Data, automatisering en software

De krapte op de arbeidsmarkt en stijgende kosten drijven de noodzaak efficiënt te werken. Digitalisering en automatisering kunnen daarbij helpen. 83% van de respondenten is dan ook van mening dat verdere automatisering kan bijdragen aan het realiseren van de bedrijfsdoelen. Bijna drie kwart van de ondernemers (74%) geeft aan budget gereserveerd te hebben voor digitaliseringsprojecten.

Financiële uitdagingen en cashflow

Gesproken over budget, we vroegen ondernemers via het KMO Barometer onderzoek

ook naar hun boekhouding. Klanten tijdig laten betalen is de grootste uitdaging van de financiële administratie. Jaarlijks blijkt 6% van de totale waarde aan facturen oninbaar. Hierdoor lopen ondernemers geld mis. Ruim een kwart (28%) geeft aan 20.000 euro of meer mis te lopen doordat facturen niet betaald worden.

Verantwoord ondernemen en CSRD

Tot slot vroegen we ondernemers via dit onderzoek naar hun mening op het gebied van verantwoord ondernemen. Bij velen staat het niet bovenaan de prioriteitenlijst. Gemiddeld is verantwoord ondernemen voor slechts 13% van de kmo's de belangrijkste bedrijfsdoelstelling in 2024. Toch is het een belangrijk thema vanwege de invoering van de Europese duurzaamheidswetgeving CSRD, die kmo's in de toekomst zal verplichten te rapporteren over de impact van hun activiteiten op mens en milieu. Ondernemers zijn zich hier van bewust, want uit het onderzoek blijkt dat 30% van kmo's momenteel al extern rapporteert op duurzaamheid en nog eens 33% geeft aan het op de planning te hebben staan.

3A. Uitkomsten:

Bedrijfsdoelen en (personeels) uitdagingen

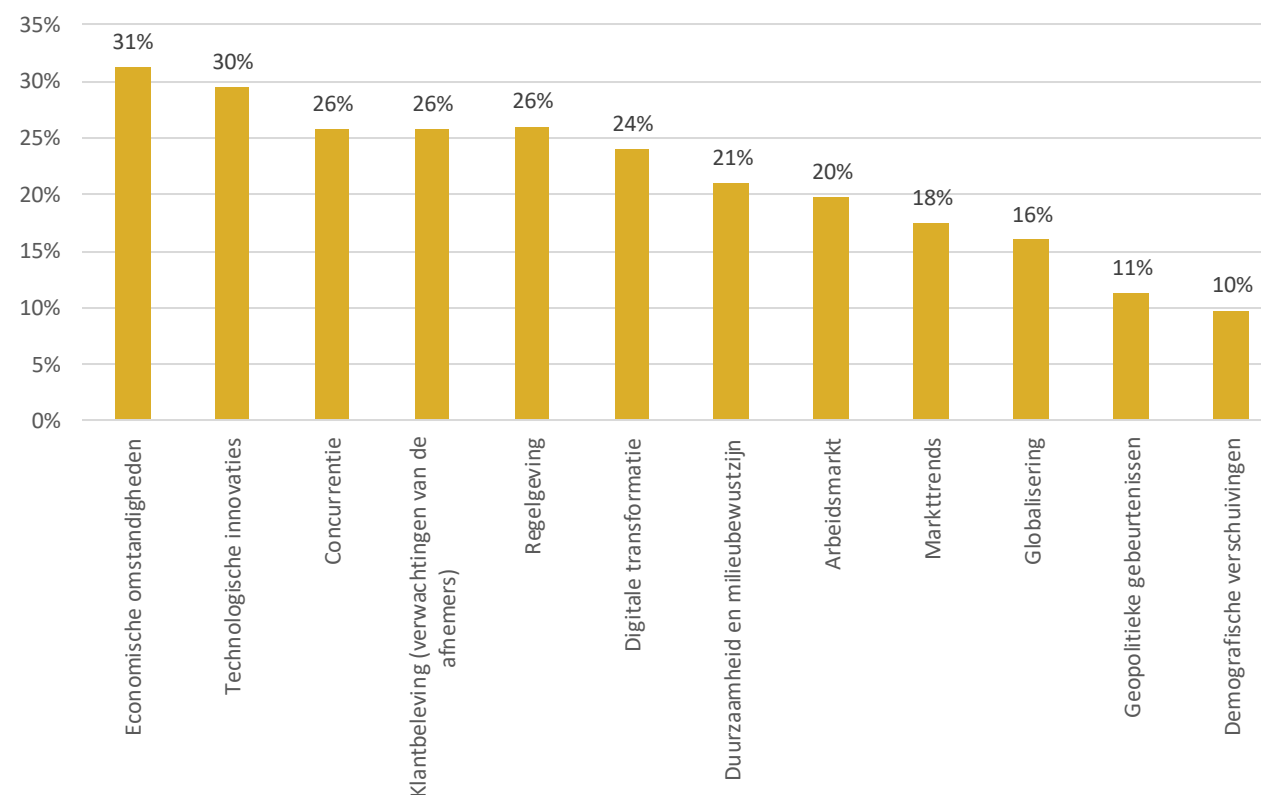
De impact van marktontwikkelingen

Van alle ondernemingen in België, is meer dan 95% een kmo. Samen zijn deze bedrijven goed voor vrijwel alle werkgelegenheid in ons land. Kmo's vormen de kern van de Belgische economie en daarom houdt Exact, als ontwikkelaar van bedrijfssoftware voor kmo's en accountants, graag een vinger aan de pols. Wat houdt ondernemers in ons land bezig? En wat zijn de belangrijkste uitgagingen waarmee ondernemers te kampen hebben? Dit onderzoeksrapport biedt inzichten in deze vragen.

Economische omstandigheden hebben meest effect op de bedrijfsvoering

Allereerst vroegen we ondernemers welke marktontwikkelingen het meest effect hebben op hun bedrijfsvoering. Bovenaan het lijstje staan de economische omstandigheden, op de voet gevolgd door technologische innovaties. Bijna een derde van de ondernemers geeft aan dat dit de meeste impact heeft op de organisatie. Globalisering, demografische verschuivingen, zoals de vergrijzing en geopolitieke gebeurtenissen, bijvoorbeeld oorlogen, hebben het minste impact op de bedrijfsvoering.

Welke ontwikkelingen in de markt hebben het meest effect op jouw bedrijfsvoering?

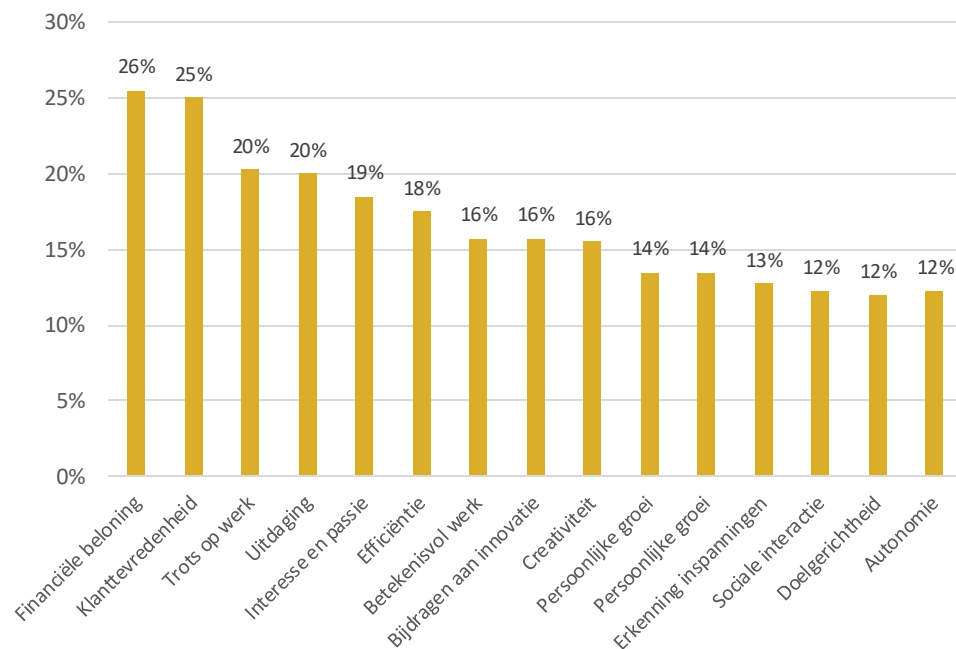


Persoonlijke motivatie en bedrijfsdoelstellingen

Financiële beloning belangrijkste motivator

We vroegen respondenten van dit onderzoek wat hen het meest motiveert in hun dagelijkse werk. De financiële beloning staat op de eerste plaats. Klanttevredenheid en trots zijn op het werk maken de top drie compleet.

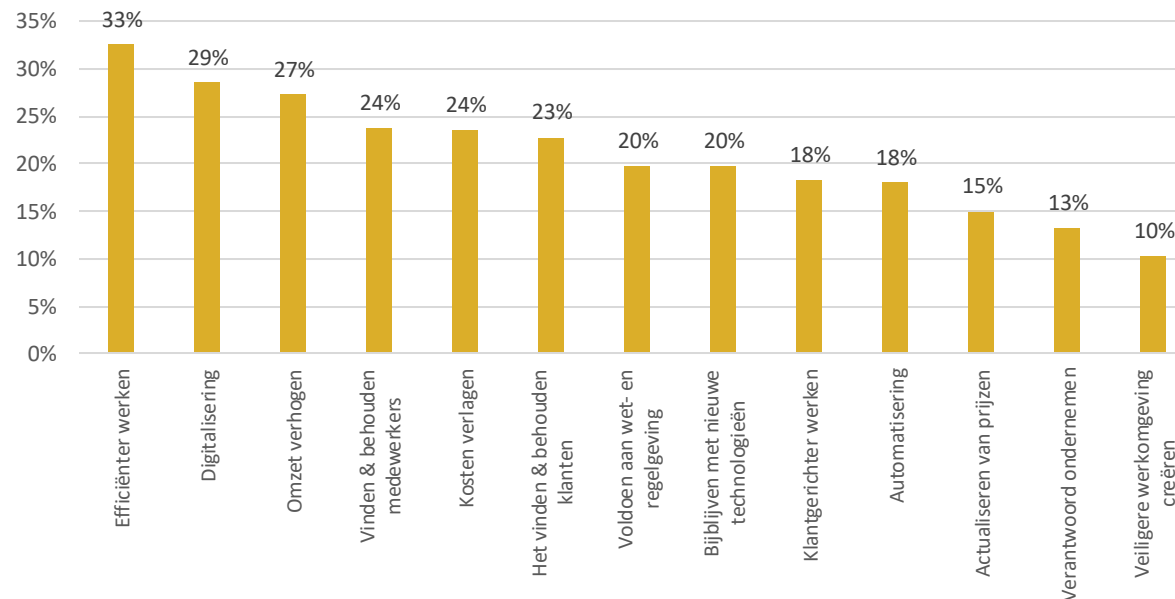
Wat motiveert je het meest in jouw dagelijkse werk?



Efficiënter werken is het nummer één bedrijfsdoel

Het nummer 1 bedrijfsdoel voor 2024 is efficiënter werken. Een derde van de kmo's heeft dat bovenaan de prioriteitenlijst staan. Duiken we dieper in het lijstje dan zien we in de top vijf ook digitalisering, omzet verhogen, kosten verlagen en het vinden en behouden van medewerkers staan. Deze antwoorden bevestigen het beeld dat ondernemers nog altijd te maken hebben met oplopende kosten en een krappe arbeidsmarkt. Ondernemers moeten veel werk verzetten, en wel zo efficiënt mogelijk om uit de kosten te komen.

Wat zijn de belangrijkste organisatiedoelstellingen voor dit jaar?

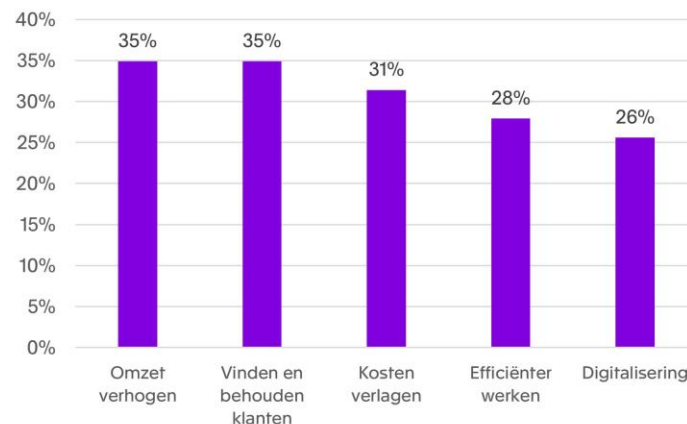


Belangrijkste bedrijfsdoelen per sector

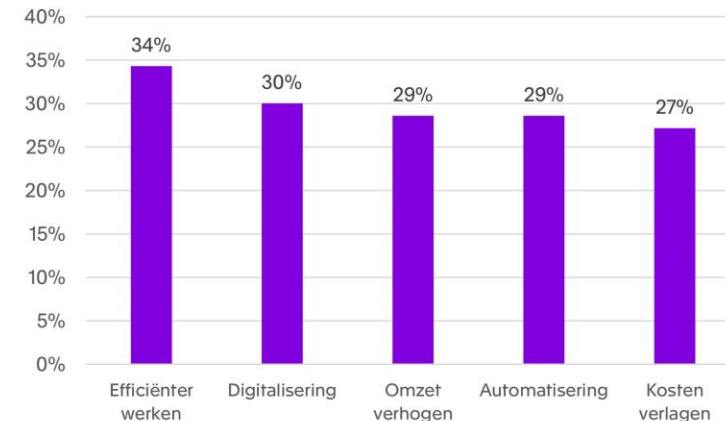
Top vijf doelen varieert per sector

Hoewel efficiënter werken voor alle kmo's in ons land een belangrijk bedrijfsdoel is, zijn er wel verschillen per sector. De figuren op deze pagina geven de vijf belangrijkste bedrijfsdoelen per sector weer. Digitalisering staat eveneens in alle sectoren in de top vijf bedrijfsdoelen. Niet gek want het is iets dat efficiënter werken mogelijk maakt. Het creëren van een veiligere werk-omgeving speelt specifiek in de bouwsector, automatisering is belangrijk voor bedrijven in de productiesector.

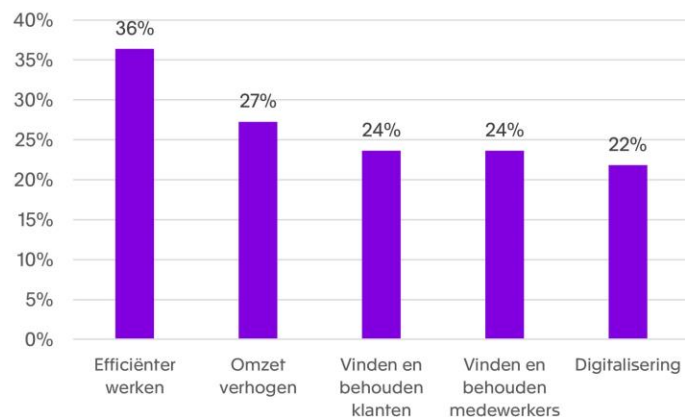
Handel



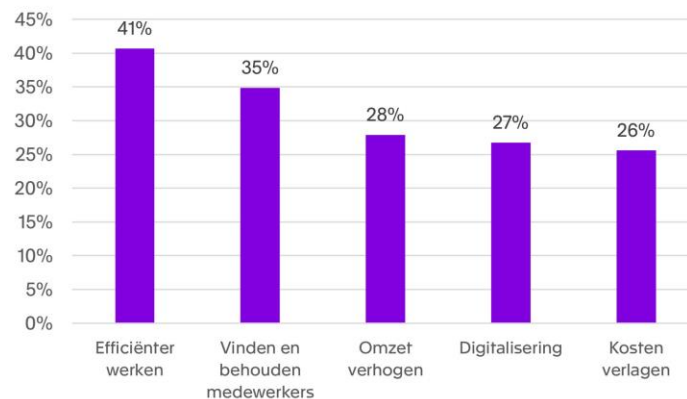
Productie



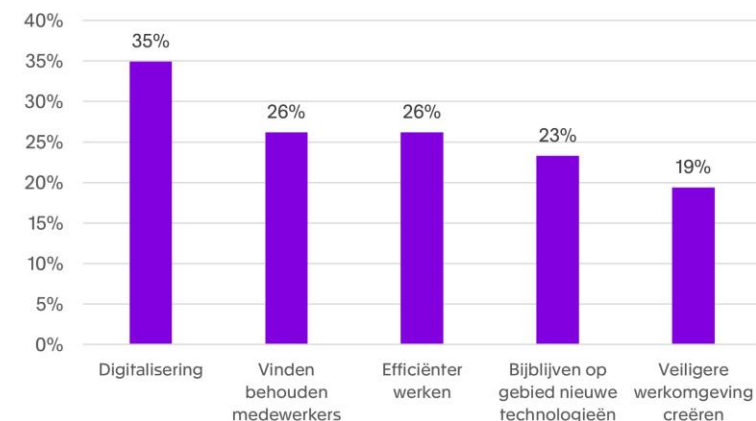
Accountancy



Zakelijke dienstverlening



Bouw

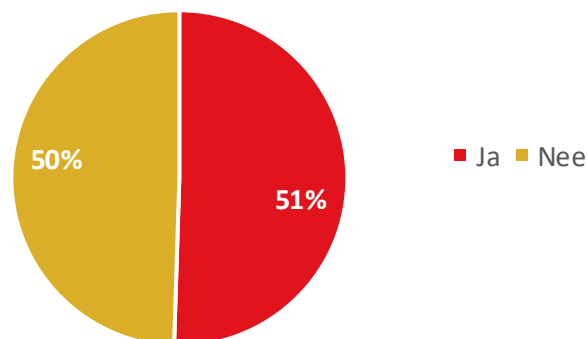


Personeelsuitdagingen

51% kmo's ervaart personeelstekort

Eerder in dit rapport was te lezen dat het vinden en behouden van medewerkers in de top vijf zakelijke uitdagingen van 2024 staat. Ook gaf een vijfde van de respondenten aan dat de arbeidsmarkt grote impact heeft op de bedrijfsvoering. We vroegen ondernemers daarom of hun bedrijf op dit moment een personeelstekort heeft. Dit is bij een kleine meerderheid van de kmo's het geval. 51% ervaart momenteel een tekort aan personeel.

Ervaart jouw bedrijf momenteel een personeelstekort?



=exact

Personeelstekort zorgt voor stress en drukte op de werkvloer

Het tekort aan personeel zorgt voornamelijk voor drukte en stress op de werkvloer. 35% van de kmo's geeft aan hier last van te hebben. Het tekort aan personeel heeft ook impact op de kwaliteit van het werk. Zo zien we dat bijna een derde van de kmo's lagere kwaliteitsnormen hanteert voor nieuwe medewerkers en bijna een kwart (23%) geeft aan lagere kwaliteit van werk te leveren. Bovendien stagneert het tekort aan personeel bij een vijfde van de bedrijven de groei van de organisatie.

Wat zijn de directe gevolgen van het personeelstekort?



Omgaan met personeelsuitdagingen

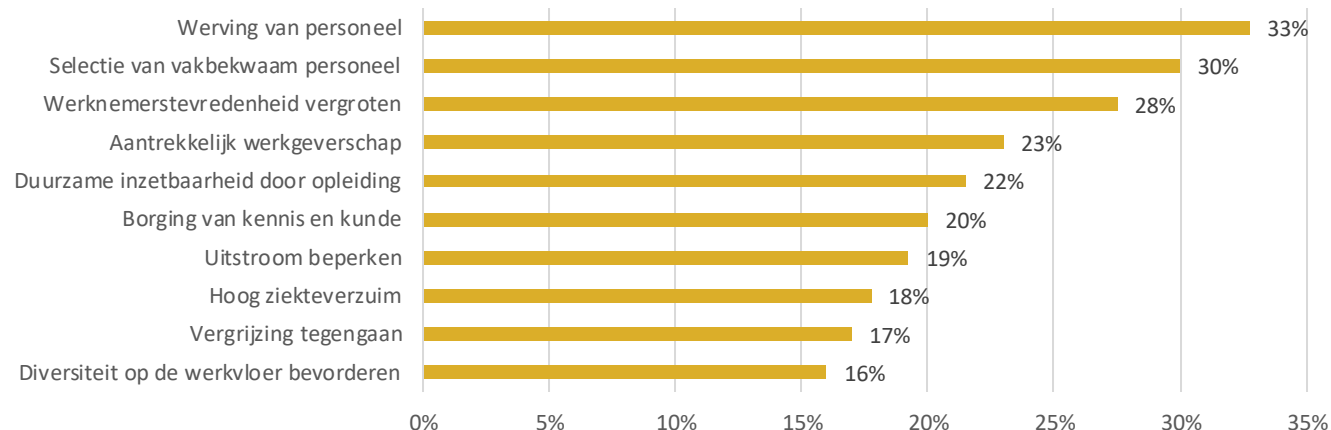
Werving belangrijkste personele uitdaging in 2024

Gezien de antwoorden op de vorige onderzoeksvragen, is het niet verwonderlijk dat het werven van (vakbekwaam) personeel voor een derde van de ondernemers een grote uitdaging is in de komende twee tot drie jaar. Door het tekort aan personeel is het bevorderen van diversiteit op de werkvloer aanzienlijk minder belangrijk. Eerst maar eens die vacatures vervullen, ongeacht de achtergrond van kandidaten.

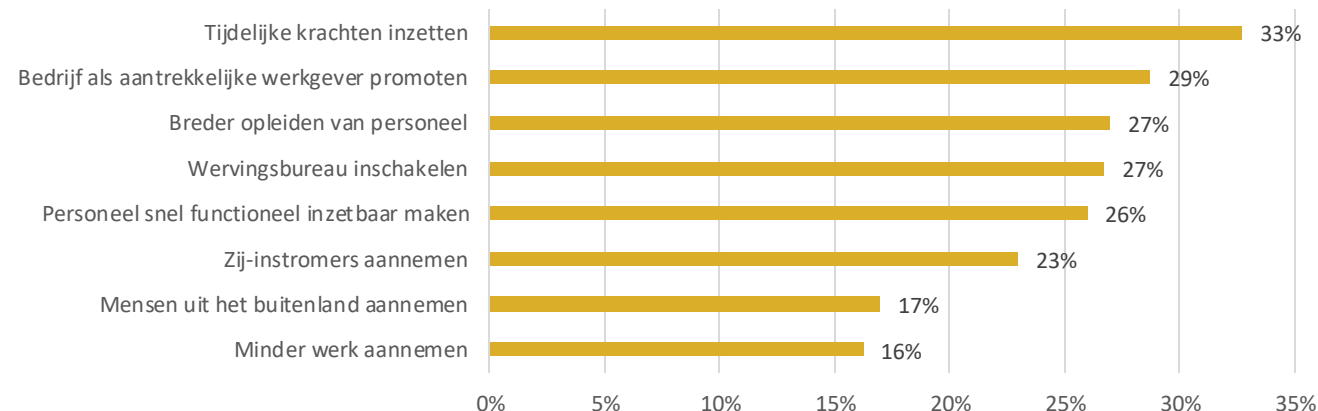
16% kmo's neemt minder werk aan

Op de vraag wat ondernemers doen om het tekort aan personeel op te lossen, antwoordt een derde 'tijdelijke krachten inzetten'. Ook het promoten van de organisatie als aantrekkelijke werkgever (29%) en het breder opleiden van personeel (27%) worden door meer dan een kwart van de ondernemers als oplossing gezien voor het personeelstekort. Verontrustend is de uitkomst dat bijna één op de zes ondernemers (16%) werk moet laten liggen door het tekort aan personeel.

Voor welke personele uitdagingen staat jouw bedrijf de komende 2 tot 3 jaar?



Wat doet jouw bedrijf om het tekort aan personeel op te vangen?



3B. Uitkomsten:

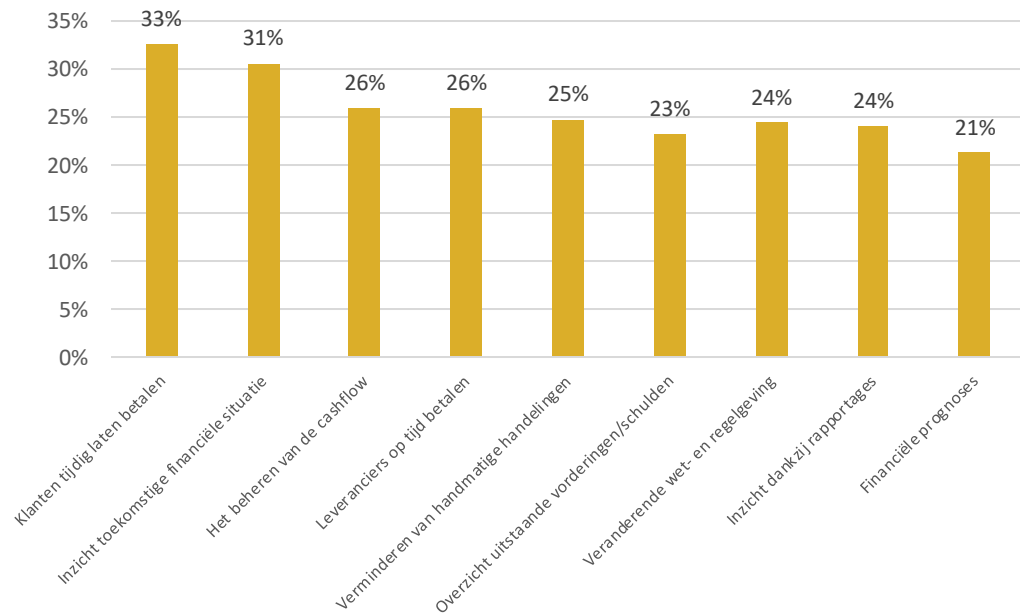
Financiële uitdagingen en cashflow

Uitdagingen van de financiële administratie

Klanten tijdig laten betalen is uitdagend

We vroegen kmo's in dit Barometer onderzoek ook naar hun boekhouding. Net als voorgaande jaren, is klanten tijdig laten betalen de grootste uitdaging van de financiële administratie. 33% van de ondernemers vindt dit lastig, direct gevolgd door inzicht hebben in de toekomstige financiële situatie (31%).

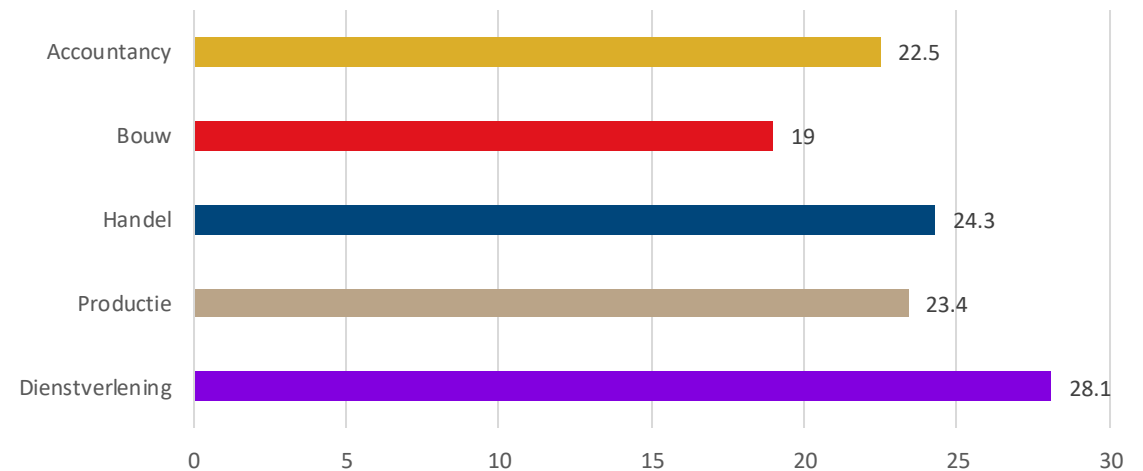
Wat zijn/zie jij als de belangrijkste uitdagingen in de financiële administratie?



Gemiddelde betaaltermijn: 23,5 dagen

Zoomen we dieper in op de uitdaging klanten tijdig te laten betalen, dan zien we kmo's gemiddeld een betalingsvoorwaarde van 24 dagen hanteren. De termijn waarop ze daadwerkelijk betaald krijgen is gemiddeld 23,5 dagen. Opgemerkt moet worden dat hier significante verschillen zitten tussen diverse sectoren. Zo krijgen bouwbedrijven hun rekeningen het snelst betaald, gemiddeld binnen 19 dagen. Dienstverleners moeten het langst wachten op betalingen, gemiddeld ruim 28 dagen.

Hoeveel dagen duurt het gemiddeld voordat binnenlandse klanten hun facturen betalen?



Impact te laat of nooit betaalde facturen

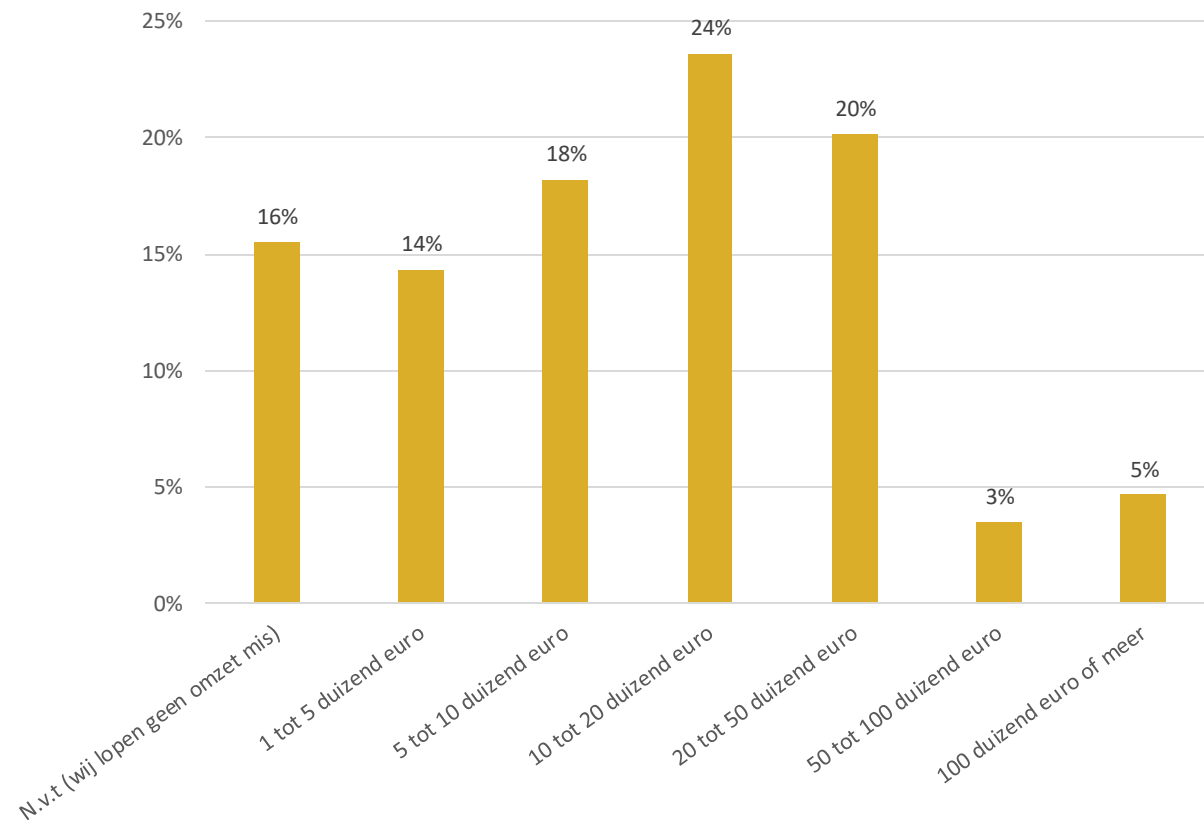
31% van de totale waarde van facturen wordt te laat betaald

Waarom het belangrijk is dat klanten tijdig betalen blijkt wel uit de vraag hoeveel procent van de facturen op tijd wordt betaald. Het onderzoek toont namelijk aan dat 31% van de totale waarde van facturen na de vervaldatum bij ondernemers binnenkomt. Dat heeft uiteraard impact op de cashflow van kmo-bedrijven. 6% van de totale waarde aan facturen was het afgelopen jaar oninbaar. Deze facturen werden nooit betaald en dat kost ondernemers geld.

Ruim kwart van de kmo's mist jaarlijks meer dan € 20.000,-

Hoeveel geld ondernemers precies mislopen blijkt uit de grafiek hiernaast. De meeste ondernemers missen door oninbare facturen een bedrag tot € 20.000,-. Echter, ruim een kwart (28%) van de respondenten geeft aan jaarlijks meer dan € 20.000,- mis te lopen doordat facturen uiteindelijk niet worden betaald.

Hoeveel omzet loopt jouw bedrijf op jaarbasis bij benadering mis door oninbare facturen?



Wanbetaling aanpakken

6% kmo's beschermt zich niet tegen wanbetaling, 41% neemt verlies voor lief en legt financiële buffer aan

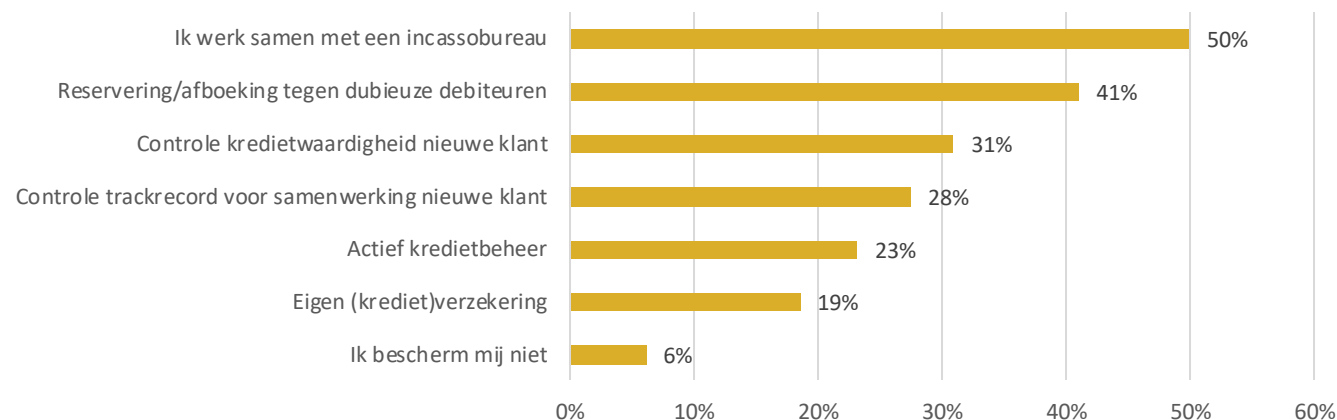
Op de vraag wat ondernemers doen om zich te beschermen tegen wanbetaling antwoordt de helft wel eens samen te werken met een incassobureau. Opmerkelijk is het feit dat 41% van de ondernemers verlies voor lief neemt en hier een buffer voor aanlegt. 6% van de kmo's beschermt zich op geen enkele manier tegen wanbetaling. Daarbij moet worden opgemerkt dat er een significant verschil is tussen kmo's die alleen in België actief zijn (17% beschermt zich niet) en kmo's die internationaal zakendoen (2% beschermt zich niet).

Automatisering van de boekhouding heeft prioriteit

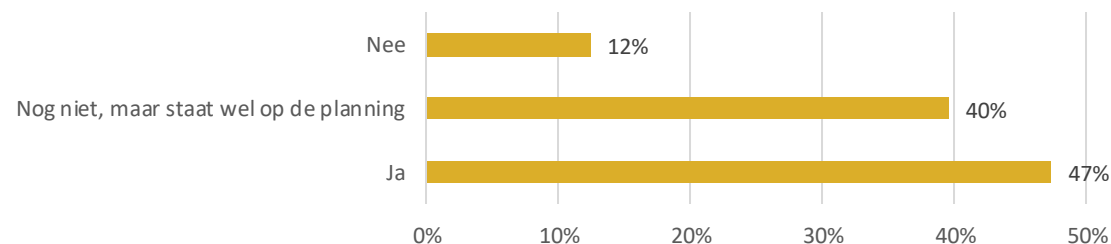
Automatisering kan helpen bij het sneller betaald krijgen van facturen, het minimaliseren van wanbetaling en zorgt ook voor beter inzicht in uitstaande vorderingen en schulden. We vroegen respondenten daarom ook of zij van plan zijn administratieve processen (verder) te automatiseren. Ja, antwoordt 47%. Midden en grote kmo's (50-250 werknemers) zien daarbij een significant sterkere noodzaak dan de kleine ondernemers (2 tot 50 werknemers), namelijk 57% om 37%.

=exact

Hoe beschermt jouw bedrijf zich tegen betalingsachterstanden/wanbetaling van klanten?



Zet jouw bedrijf in op automatisering van de administratieve processen?



3C. Uitkomsten:

Data, automatisering en software

Redenen om te automatiseren

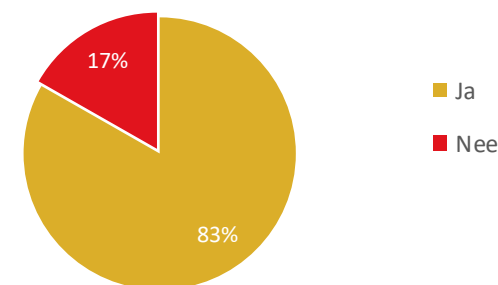
Automatisering belangrijk voor behalen bedrijfsdoelstellingen

Automatisering gaat uiteraard verder dan de boekhouding. In vervolg op het vorige hoofdstuk, vroegen we kmo's in dit onderzoek daarom naar hun bredere mening op het gebied van data, automatisering en software. Uit het onderzoek blijkt dat dit belangrijk wordt gevonden. Ruim 80% van de respondenten is van mening dat automatisering een bijdrage kan leveren aan het behalen van bedrijfsdoelstellingen. Onder midden en grote bedrijven, waar 50 tot 250 mensen werken, is die overtuiging sterker (94%) dan onder kleine bedrijven (72%) met 2 tot 50 medewerkers.

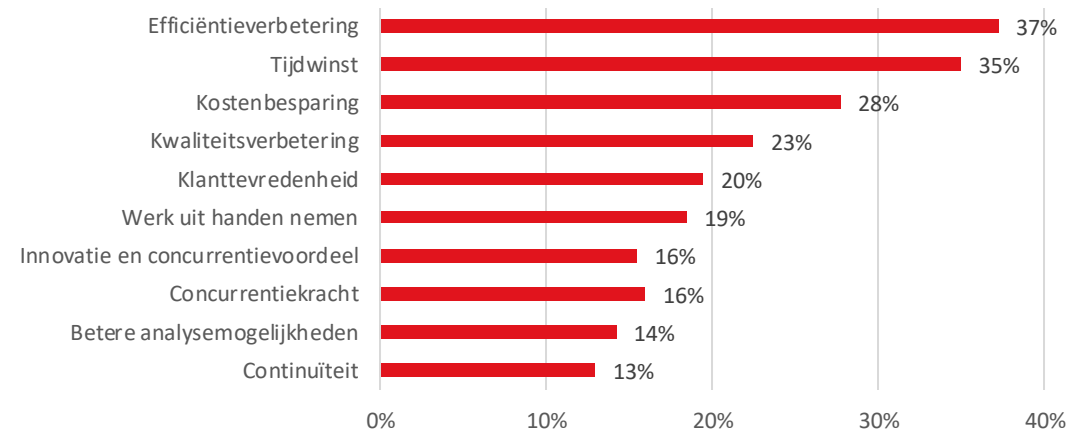
Kmo's automatiseren voor meer efficiëntie

Redenen waarom ondernemers zouden inzetten op verder automatisering zijn in de eerste plaats efficiëntieverbetering, tijdswinst, en kostenbesparing. Antwoorden die in lijn liggen met het eerder geschetste beeld van de krappe arbeidsmarkt en de nog altijd hoge prijzen en stijgende loonkosten.

Kan (verdere) automatisering een bijdrage leveren aan het realiseren van de door jou genoemde bedrijfsdoelstellingen?



Wat zijn de grootste aanleidingen/redenen om processen (verder) te automatiseren?

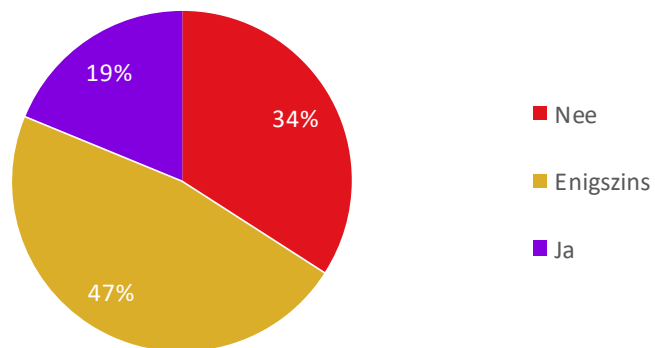


Ondernemers zetten in op digitalisering

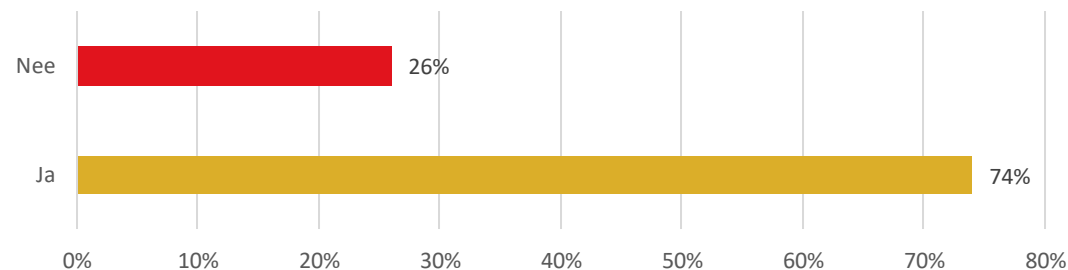
Digitalisering heeft enigszins prioriteit en er is geld beschikbaar

Kmo's zijn dan ook van mening dat digitaliseringsprojecten enigszins tot hoge prioriteit hebben. Bij elkaar opgeteld staan digitaliseringsprojecten bij 66% van de kmo-bedrijven op de agenda. Kmo's maken dan ook massaal geld vrij om werk te maken van digitalisering. Bijna driekwart (74%) geeft aan dat er binnen het bedrijf budget beschikbaar is voor projecten die betrekking hebben op digitalisering. Zoomen we dieper in op dit percentage dan zien we dat middelgrote kmo-bedrijven vaker (83%) budget beschikbaar hebben voor digitaliseringsprojecten dan kleine kmo-bedrijven (64%).

Digitaliseringsprojecten hebben prioriteit binnen ons bedrijf



In mijn bedrijf is budget beschikbaar voor projecten die betrekking hebben op digitalisering

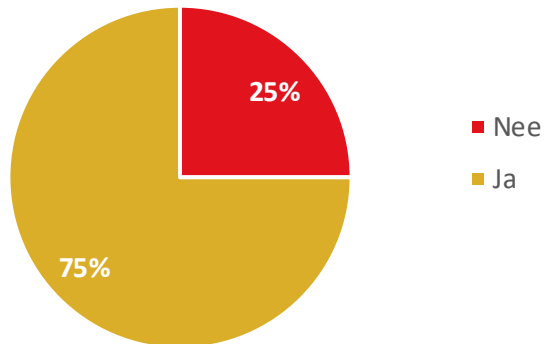


Gebruik van data

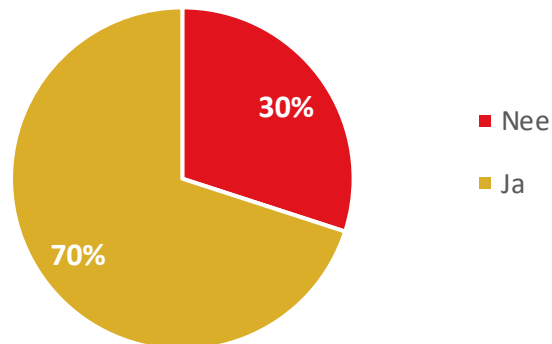
Driekwart kmo's gebruikt data voor besluitvorming

Hoewel uit het onderzoek blijkt dat betere analysemogelijkheden niet de voornaamste reden is om processen in de organisatie te automatiseren (zie de grafiek op pagina 19), geven ondernemers aan data wel belangrijk te vinden. 75% is het eens met de stelling 'data is belangrijk voor het behalen van bedrijfsdoelstellingen'. Maar liefst 70% van de ondernemers zet data ook in om bedrijfsbeslissingen te nemen. 74% van de kmo's geeft aan ook analyses op de gegenereerde data te doen.

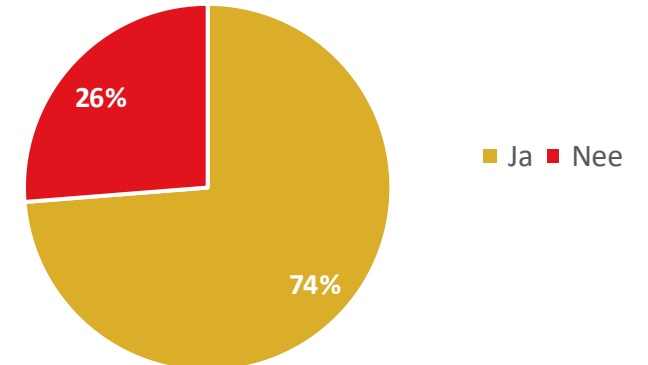
Data is belangrijk voor het behalen van de
bedrijfsdoelstellingen



Wij gebruiken data voor besluitvorming



Wij doen analyses op onze data



Trends en Artificiële Intelligentie (AI)

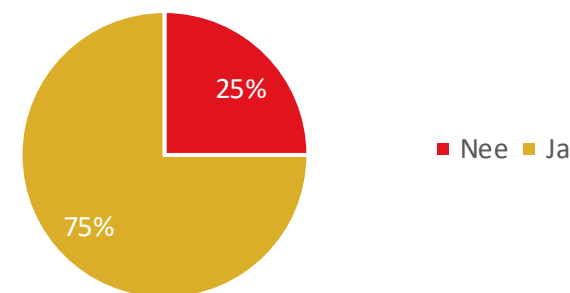
Grote meerderheid houdt trends en ontwikkelingen in de gaten

In een wereld die voortdurend veranderd, is anticiperen essentieel. We vroegen deelnemers van dit onderzoek daarom ook in hoeverre zij trends en digitale ontwikkelingen in de gaten houden. Dat doen ze zeker. Een ruime meerderheid van 75% geeft aan hier oog voor te hebben.

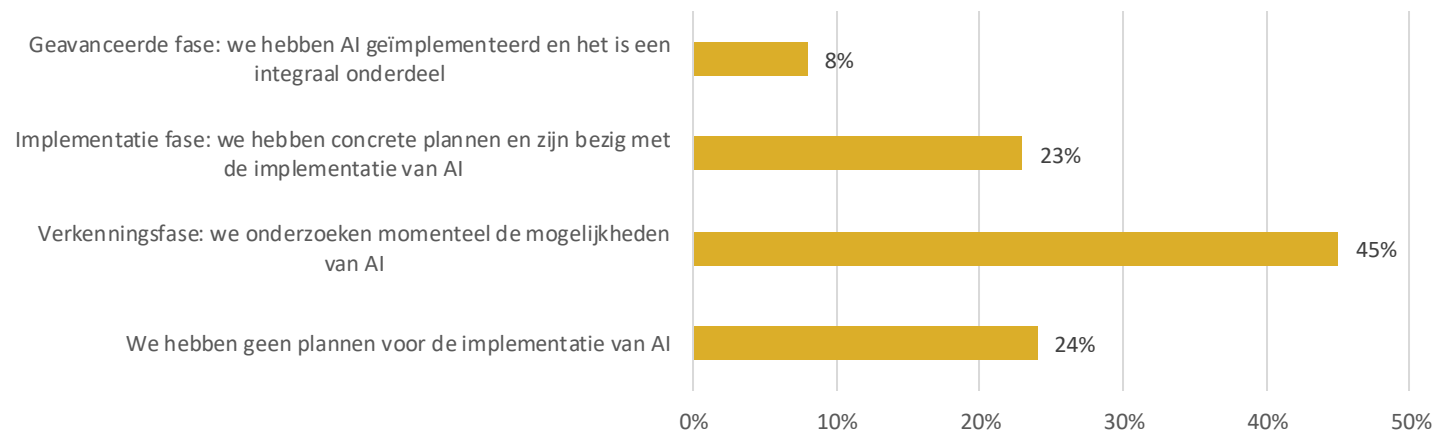
AI leeft, slechts 24% van de ondernemers is er helemaal niet mee bezig.

Daarnaast waren we specifiek benieuwd of kmo's zich bezighouden met AI. Wat blijkt? Artificiële intelligentie leeft enorm. Slechts 24% van de ondernemers heeft geen concrete plannen om AI in het bedrijf te implementeren. Een ruime meerderheid van 76% heeft al AI geïmplementeerd of onderzoekt de mogelijkheden.

Mijn bedrijf houdt nieuwe trends en digitale ontwikkelingen in de gaten.



In hoeverre heeft jouw bedrijf concrete plannen om (AI) te implementeren?



3D. Uitkomsten:

Verantwoord ondernemen en CSRD

Verantwoord ondernemen en gegevensbescherming

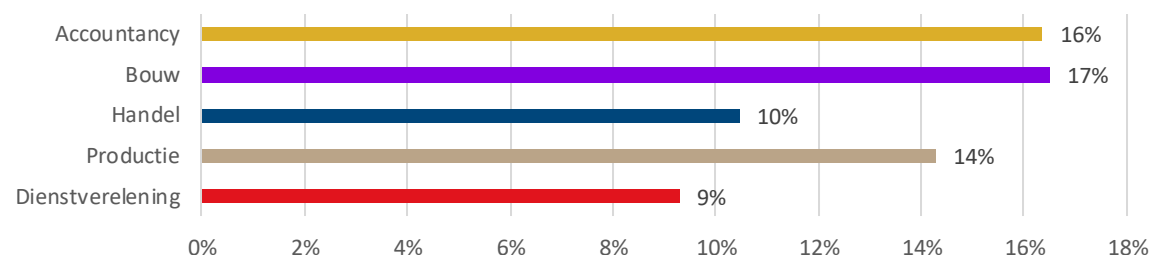
Maatschappelijk verantwoord ondernemen niet bovenaan prioriteitenlijst

Tot slot vroegen we ondernemers via dit onderzoek naar hun mening op het gebied van verantwoord ondernemen. Bij velen staat het niet bovenaan de prioriteitenlijst. Zoals blijkt uit de grafiek op pagina 10 is maatschappelijk verantwoord ondernemen gemiddeld voor slechts 13% van de kmo's de belangrijkste bedrijfsdoelstelling. We zien hierin geen significante verschillen tussen ondernemers in diverse sectoren.

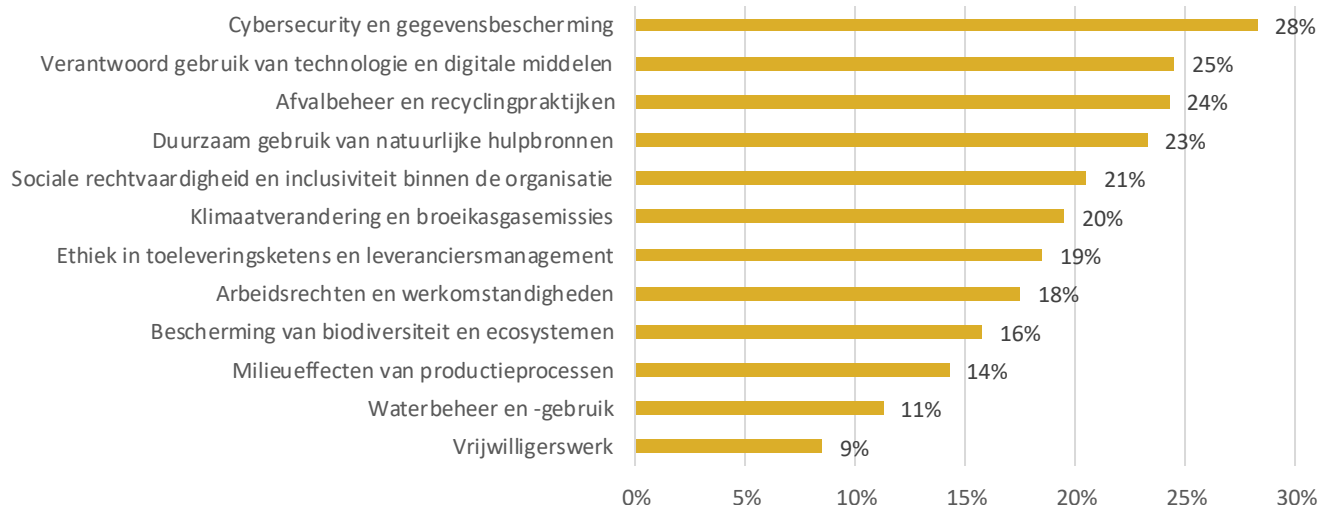
Cybersecurity houdt ondernemers bezig

Zoomen we dieper in op verantwoord ondernemen, dan zien we dat vooral privacy ondernemers bezighoudt. Een Cybersecurity en gegevensbescherming staat met stip op de eerste plaats, het houdt 28% van de kmo's in ons land bezig. In lijn hiermee zien we op plaats twee verantwoord gebruik van technologie en digitale middelen (25%). Vrijwilligerswerk is hetgeen waar ondernemers zich het minst mee bezig houden, dit speelt slechts bij 9% van de kmo's.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is de belangrijkste bedrijfsdoelstelling



Met welke maatschappelijke en milieukwesties heeft jouw bedrijf momenteel te maken?



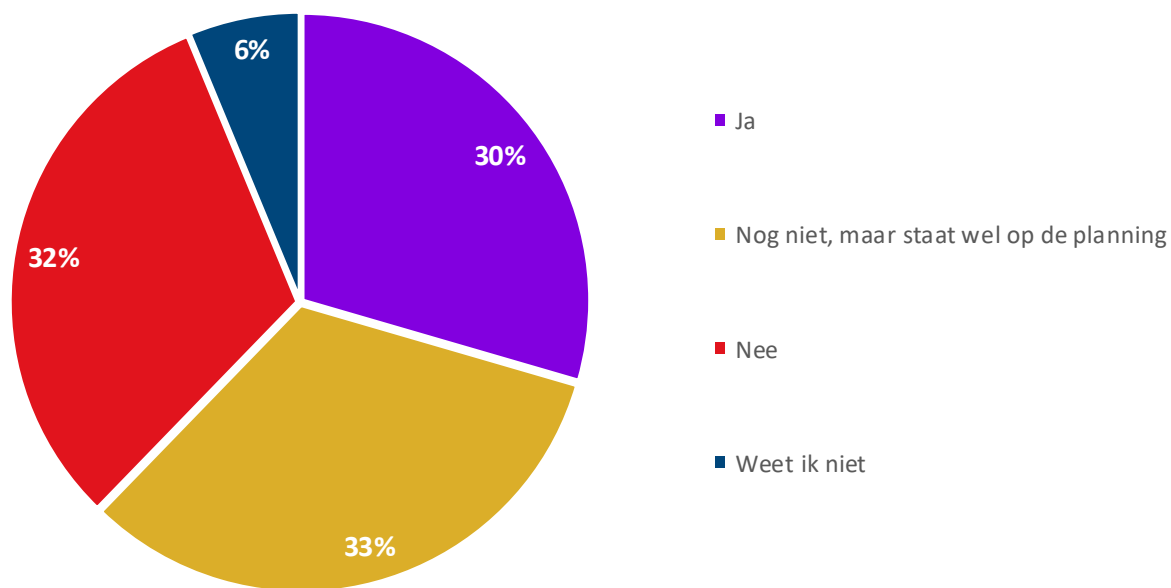
Extern rapporteren over duurzaamheid

30% kmo's publiceert over duurzaamheidsprestaties

Hoewel verantwoord ondernemen dus niet bovenaan de prioriteitenlijst van ondernemers staat, is het wel een thema dat speelt in de maatschappij. Bovendien wordt er vanuit de overheid steeds meer van ondernemers verwacht als het op verantwoord ondernemen aankomt. In april 2021 nam de Europese Unie bijvoorbeeld de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) aan. Deze nieuwe duurzaamheids-wetgeving verplicht grote beursgenoteerde ondernemingen, banken en verzekeringsmaatschappijen om sinds 2024 te rapporteren over de impact van hun activiteiten op mens en milieu. Vanaf 2026 geldt dit ook voor beursgenoteerde kmo-bedrijven, niet-beursgenoteerde kmo's volgen erna.

Toch kun je als kmo ook nu al met deze wetgeving in aanraken komen, bijvoorbeeld als je levert aan grotere bedrijven die wel al moeten rapporteren. We vroegen kmo's daarom of zij zich hierop voorbereiden. Op dit moment rapporteert 30% van de kmo's extern over de duurzaamheidsprestaties van het bedrijf. Bij nog eens 33% staat het op de planning dit te gaan doen. Daarmee lijkt het erop dat ruim 6 op de 10 kmo's in ons land zich bewust is van het belang te rapporteren over de impact van hun activiteiten op mens en milieu.

Rapporteert jouw bedrijf jaarlijks extern over duurzaamheidsprestaties?



4. 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 tijdswinst op, maar ook inzicht. Zo kunnen klanten efficiënt werken, onderbouwde beslissingen nemen 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.

 www.exact.com | media@exact.com

 Molengraafsingel 33, 2629 JD Delft