



MKB Cloud Barometer 2016  
Management Samenvatting Boekhouden  
*In opdracht van: Exact Nederland*



Peter Vermeulen  
Pb7 Research  
5 juli 2016  
[peter@pb7.nl](mailto:peter@pb7.nl)

**Inhoud**

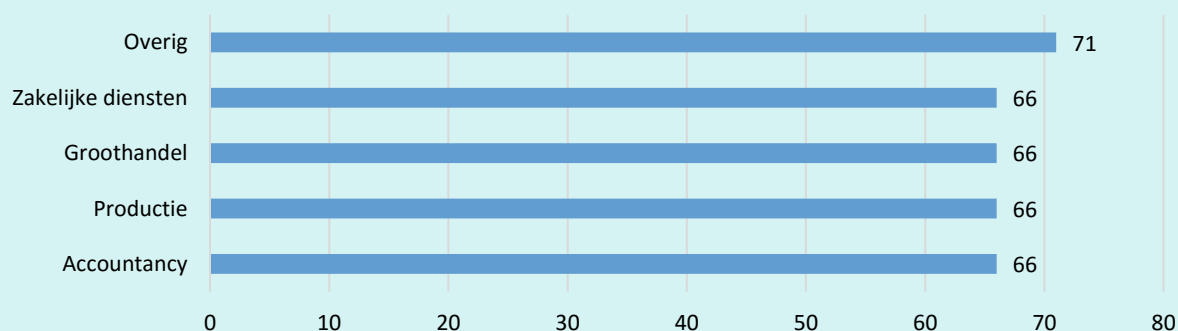
Inhoud .....	1
Achtergrond.....	2
De MKB Business Barometer voor Boekhouden 2016 ...	3
De kasstroom.....	4
Samenwerking met de accountant .....	5
Online boekhouden.....	6
Analyse .....	7

## Achtergrond

Met de MKB Business Barometer, voorheen de MKB Cloud 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 het vierde jaar op rij uitgevoerd. Daarbij zijn we steeds meer de nadruk gaan leggen op de zakelijke uitdagingen, zowel algemeen als specifiek voor enkele sectoren.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT onderzoeksbureau Pb7 Research. In maart 2015 zijn in totaal 2595 bedrijven in Europa en de VS, waaronder 335 Nederlandse bedrijven met 1 tot 50 werknemers ondervraagd met behulp van een web gebaseerde panel survey. De steekproef is zodanig ingericht dat er voldoende interviews binnen een beperkt aantal sectoren werden uitgevoerd om over die sectoren goed onderbouwde uitspraken te kunnen doen en ze met elkaar te kunnen vergelijken. Door de dataset tijdens de analyse te wegen, zijn de uitkomsten representatief voor het geheel van het Nederlandse MKB (tot 50 werknemers).

*Figuur 1: Steekproefverdeling Nederland (N=335)*



Bron: Pb7 Research, 2016

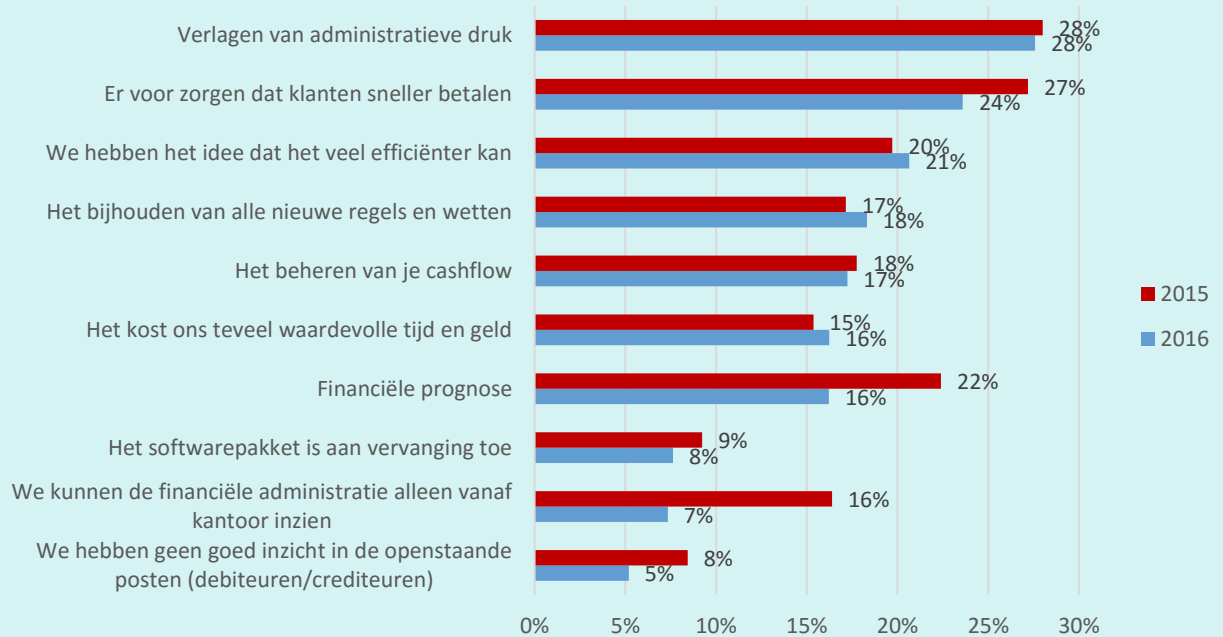
Het onderzoek heeft een grote hoeveelheid informatie opgeleverd verdeeld over diverse landen en verschillende sectoren. Het document dat u nu aan het lezen bent, is een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies uit het onderzoek met betrekking tot de financiële administratie en vertegenwoordigt de visie en mening van Pb7 Research. De sponsor van het onderzoek, Exact, is het dus niet per definitie eens met de analyse en de conclusies.

## De MKB Business Barometer voor Boekhouden 2016

In de financiële administratie hebben MKB'ers te maken met een terugkerende set van uitdagingen. Evenals vorig jaar maken Nederlandse MKB'ers zich vooral druk om het verlagen van de administratieve druk en het op tijd laten betalen van de klant. Aangezien bedrijven dit jaar gemiddeld wat beter presteren dan vorig jaar, zien dat dat daarbij wel de druk op het tijdig betalen wat kleiner is geworden. Wat verder opvalt, is dat bedrijven ook minder uitdaging zien in de financiële prognose en het alleen van kantoor kunnen werken.

**Figuur 2: Uitdagingen in de financiële administratie**

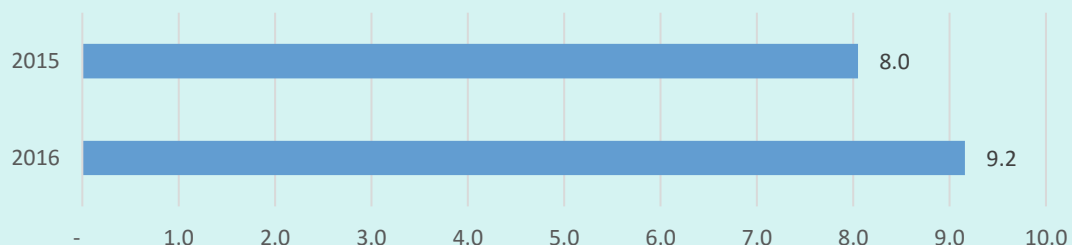
**D1: Wat beschouwt u als de belangrijkste uitdagingen in de financiële administratie?**



Net als vorig jaar zien we dat het “klagen” over de administratieve druk een typisch Nederlands fenomeen is. Nederlandse MKB'ers besteden vrijwel evenveel tijd aan de financiële administratie als MKB'ers in andere landen, maar alleen Nederlandse MKB'ers zien dat als een belangrijke uitdaging. Opvallend is wel dat de hoeveelheid tijd die een Nederlands bedrijf aan de financiële administratie besteedt, duidelijk is toegenomen.

**Figuur 3: Hoeveel tijd kost de boekhouding?**

**D6: Hoeveel uur besteedt u per maand aan de financiële administratie?**



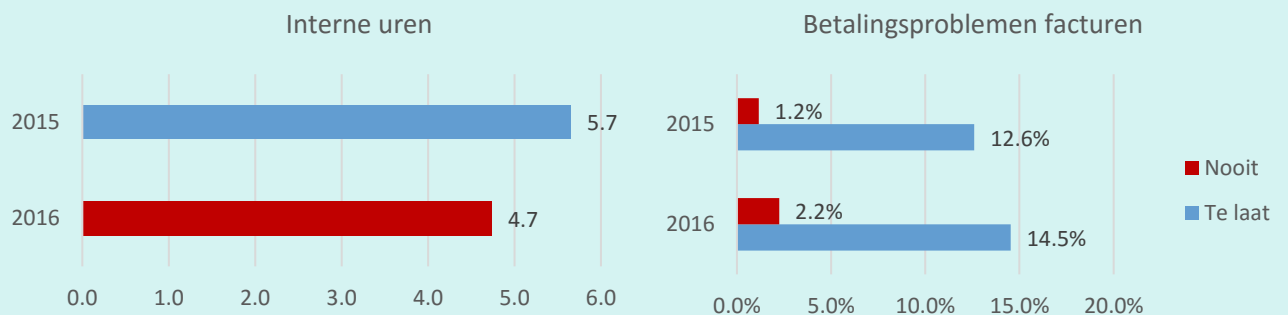
## De kasstroom

In het internationale MKB wordt het verbeteren van de kasstroom als de hoogste prioriteit gezien en ook in Nederland staat het hoog op de agenda. De Nederlandse betalingsmores is uniek in vergelijking met andere landen: alleen in Spanje zijn er meer klanten die te laat betalen. Vorig jaar constateerden we nog dat de klanten uiteindelijk wel bijna altijd betalen. In 2016, is het aantal klanten dat helemaal niet betaalt echter toegenomen tot boven 2%, meer dan gemiddeld in dit onderzoek.

Het lijkt er op dat veel MKB'ers, nu het wat beter gaat, zich vooral iets minder druk zijn gaan maken over de schade die ze lijden door te late betalingen. We zien het minder terug in de uitdagingen en men besteedt ook minder tijd aan incasso. Uiteindelijk leidt dat wel tot een grotere schadepost voor het MKB.

### Figuur 5 en 6: Incassoproblemen

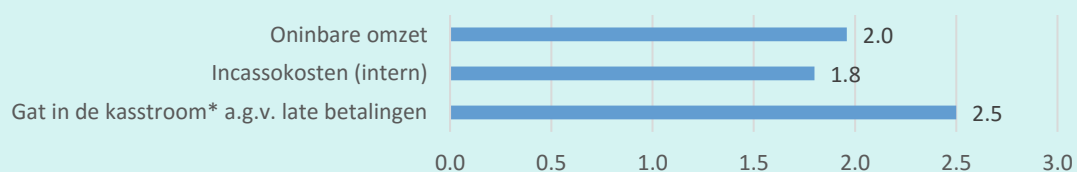
D7: Hoeveel uren per maand besteedt u aan het innen van betalingen? D8: Welk percentage van het aantal uitstaande facturen is voorbij de afgesproken betaaltermijn? D9: Hoeveel procent van de facturen wordt uiteindelijk nooit betaald?



Pb7 Research heeft doorgerekend wat de impact is van dit betalingsgedrag op de kasstroom. De facturen die uiteindelijk nooit betaald worden, leiden tot een gezamenlijke schadepost van EUR 2,0 miljard voor het Nederlandse MKB tot 50 medewerkers (vorig jaar 1,0 miljard). De arbeidskosten van de uren die men vervolgens zelf steekt in het achter de broek zitten van klanten, staan gelijk aan EUR 1,8 miljard. De kosten die men maakt door het inschakelen van incassobureaus kunnen daar nog bovenop komen, maar die hebben we niet onderzocht.

Wel hebben we onderzocht hoe groot het bedrag is als we alle facturen optellen die gemiddeld genomen, op een willekeurig moment, openstaan en waarvan de betalingstermijn is verlopen. Deze late betalingen veroorzaken een gat in de kasstroom van deze MKB'ers van EUR 2.5. miljard (2.2 miljard in 2015). Als Nederlandse klanten vaker tijdig zouden betalen, zou er dus een groot bedrag beschikbaar om bijvoorbeeld te investeren in nieuwe medewerkers of productiemiddelen.

### Figuur 7: Kosten (EUR miljard) van uitdagingen in de kasstroom

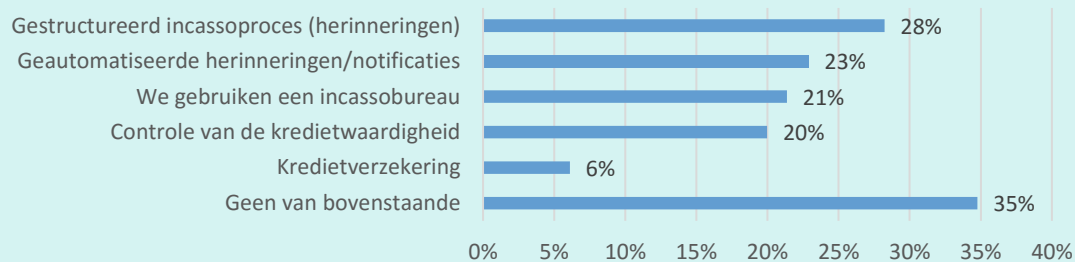


\*Gat in de kasstroom: de gemiddelde waarde van uitstaande facturen die al betaald hadden moeten worden

Juist op het moment dat er minder scherp naar de uitstaande facturen wordt gekeken, is het de moeite waard om dit proces voor een deel, groot of klein, te automatiseren. Voor meer dan één op de drie MKB'ers geldt echter dat ze geen serieuze maatregelen hebben genomen om grip te houden op de debiteuren. Bovendien heeft niet meer dan 28% een gestructureerd incassoproces, waarbij herinneringen automatisch worden uitgestuurd. Nog minder bedrijven geven aan dat ze automatisch een melding krijgen als een factuur niet tijdig betaald is.

### Figuur 3: Grip op debiteuren

D11: Op welke van de volgende wijzen houdt u grip op uw debiteuren?



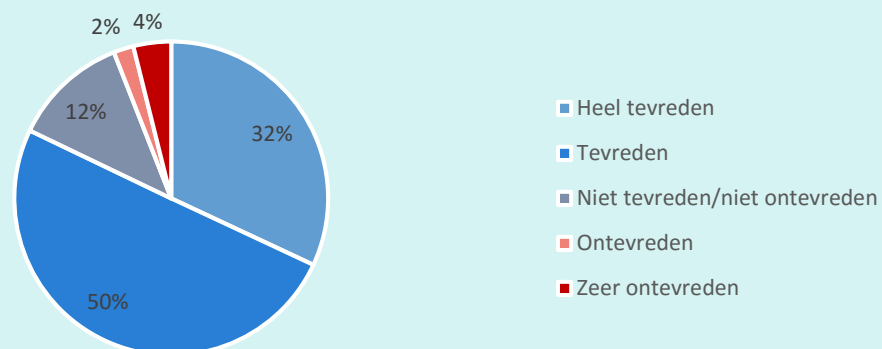
Een gezond beheer van de kasstroom bestaat uiteraard uit meer dan alleen klanten op tijd laten betalen. Om investeringen te kunnen doen, is het noodzaak om een goed zicht te hebben op de ontwikkeling van de kasstroom. Voor 34% van de MKB'ers (vorig jaar 35%) geldt dat ze het moeilijk vinden om de kasstroom accuraat te voorspellen. Dat betekent dat ze bij investeringen het risico lopen in betalingsproblemen te komen, of dat ze juist belangrijke investeringen uit onzekerheid achterwege laten. Zeker in tijden van groei kan een goede prognose het verschil maken. Het is dan ook opvallend dat MKB'ers zich hier minder druk om maken (zie figuur 2), terwijl men er niet wezenlijk beter in lijkt te zijn geworden.

### Samenwerking met de accountant

Voor de meeste MKB'ers geldt dat de accountant één van de belangrijkste partners is en veelal de aangewezen persoon om te sparren over de financiële administratie en gezondheid van de onderneming. In Nederland zijn MKB'ers bijzonder tevreden over hun accountant. De afgelopen jaren was steeds 5% tot 6% ontevreden of zeer ontevreden en dat zien we ook nu weer terug. En terwijl vorig jaar het aantal zeer tevreden klanten sterk van 33% naar 14% zakte, zijn we nu weer op 32%.

### Figuur 8: Tevredenheid over accountant

D2: Hoe tevreden bent u over de samenwerking met uw huidige accountant of administratiekantoor?

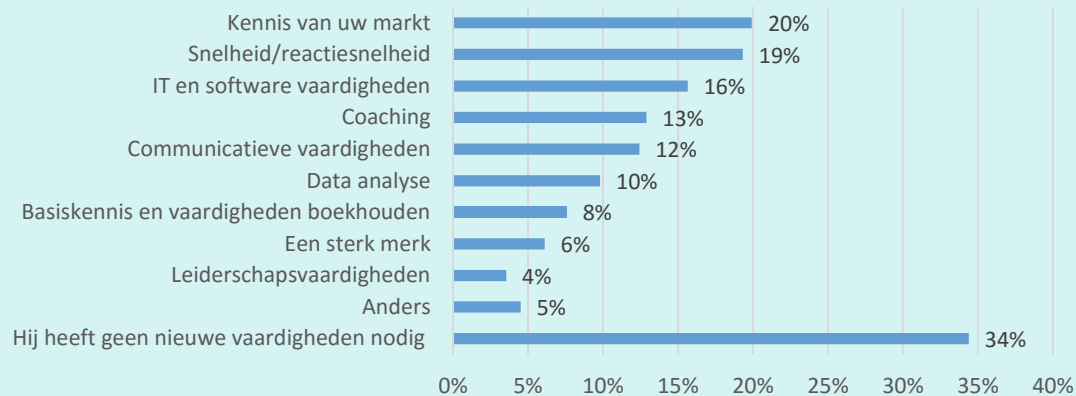




Hoewel de meeste MKB'ers dus tevreden tot zeer tevreden zijn, zien wel ruimte voor verbetering. Terwijl veel Nederlandse accountants vooral aan coaching en communicatieve vaardigheden denken, zien MKB'ers liever dat ze die moeite steken in branchekennis op een betere reactiesnelheid. Ook op het gebied van IT en softwarevaardigheden, laten veel accountants het volgens MKB'ers afweten.

**Figuur 3: Verbeterpunten voor accountants**

D4: Van welke van de volgende vaardigheden zou u graag zien dat uw accountant ze verbetert?

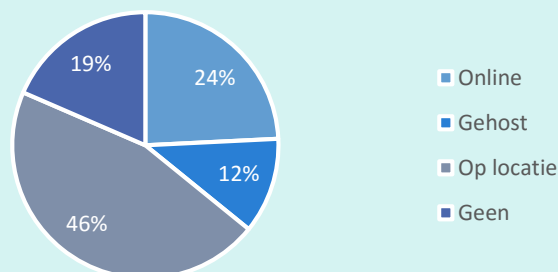


## Online boekhouden

Nederland is ook in 2016 kampioen boekhouden in de cloud, maar moet de Verenigde Staten toch voorlaten. Daarbij gaat het vooral om volledig online oplossingen. In Nederland worden inmiddels steeds minder vaak boekhoudpakket gehost, terwijl dat vooral in Zuid-Europese landen nog relatief vaak gebeurt. We zien ook dat Nederlandse bedrijven relatief vaak online samenwerken met hun accountant: 50% (vorig jaar 34%) van de MKB'ers voert zijn gegevens online in, waarbij de accountant direct inzicht krijgt in de gegevens.

**Figuur 9: Gebruik van online bedrijfsapplicaties voor de boekhouding**

B2. Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor [de boekhouding]? Indien ja, op welke wijze? \*Volledig online (toegang tot de software als een online dienst, abonnementenmodel), gehost (online toegang tot een toegewezen server), op locatie (server met de software op één van uw locaties) of niet, d.w.z. u gebruikt bijvoorbeeld spreadsheets (Excel) of papier.



Toch overhandigt ook in Nederland nog altijd 48% van de MKB-bedrijven (meer zelfs dan vorig jaar) eens in de zoveel tijd een schoendoos aan de accountant of het administratiekantoor. Wat voor voordeel levert dat online samenwerken nou eigenlijk op voor een MKB'er? Vorig jaar zagen we al dat het vaak geen tijdsinstorting oplevert, aangezien het overhandigen van een schoendoos uiteindelijk toch

het minste tijd kost. De online MKB'er haalt zijn winst vooral uit een beter geïnformeerde accountant die sneller en accurater kan reageren. Hij krijgt een veel beter inzicht in de financiële stand van zaken en profiteert zo ook van betere prognoses.

Dat leidt ons uiteindelijk tot een belangrijke vraag in deze tijd van digitalisering: zou het MKB bereid zijn om zijn goed geïnformeerde accountant in te ruilen door een "robot", waardoor deze nog sneller inzicht krijgt in de stand van zaken en wellicht nog uitgebreidere rapportages op basis van benchmarkdata uit zijn sector. Of kan een robotaccountant onmogelijk de persoonlijke band met de financiële vertrouwenspersoon vervangen? Het MKB is beduidend minder conservatief op dat gebied dan veel accountants zullen denken. Voorlopig zegt toch al 8% volmondig ja. En nog eens 35% ziet een robot als prima side-kick voor de real-life accountant. De robots komen er aan!

#### Figuur 9: Vertrouwen in een boekhoudrobot?

D5. Zou u een robot uw boekhouding toevertrouwen? Als we spreken over "een robot" doelen we op geautomatiseerde oplossingen: handelingen (bijv. wijzigingen of aanbevelingen die plaatsvinden zonder de tussenkomst van een persoon).



#### Analyse

Met een aangetrokken economie maken Nederlandse bedrijven zich wat minder zorgen over de financiële administratie. En dan vooral waar het het kasstroombeheer betreft. Bedrijven zitten minder bovenop het betaald krijgen van late facturen, met het gevolg dat er ook daadwerkelijk minder facturen betaald worden en de economische schade daardoor toeneemt. Liet het MKB vorig jaar €1,0 miljard aan onbetaalde rekeningen door de vingers glippen, dit jaar gaat het om het dubbele: €2,0 miljard. Door het deels automatiseren van het debiteurenbeheer, zouden veel MKB'ers tot enkele procenten additionele omzet kunnen realiseren.

Het Nederlandse MKB is ook dit jaar weer tevreden over zijn accountant of administratiekantoor. Het aantal ontevreden klanten is beperkt tot 6%. Toch ziet men ook verbeterpunten, vooral waar het de kennis van de sector betreft en de snelheid waarmee accountants werken en reageren. Voor steeds meer Nederlandse bedrijven is het niet meer dan logisch dat de samenwerking met de accountant dan ook online gebeurt. Ook begint men langzaam warm te lopen voor de volgende stap: de robotaccountant.