

# TREND RAPPORT

## DIGITALE TRANSFORMATIE

### MKB FINANCE & INKOOPT

#### 2023

 directresearch

 **EASY  
SYSTEMS**  
PART OF 4CEE

# Trendrapport digitale transformatie MKB Finance en Inkoop 2023

Ondanks dat er steeds meer digitale hulpmiddelen en automatiseringsmogelijkheden zijn, vindt er binnen het mkb nog veel handmatig werk plaats. Zo komen inkooporders meestal tot stand via e-mail en vindt de goedkeuring van deze orders bij de helft van de organisaties nog handmatig plaats op basis van pdf, e-mail of via een workflowsysteem. Voor de collega's op de Financeafdeling ziet het beeld er ongeveer hetzelfde uit; het ontvangen en goedkeuren van facturen blijft in veel gevallen handwerk.

Er liggen kansen om een verbeteringsslag te maken op het gebied van automatisering. Dit besef lijkt te leven en in de helft van de gevallen hebben de afdelingen een verbetertraject lopen. Waarbij Inkoop zich richt op het verbeteren van het inkoopproces van indirecte uitgaven. En Finance aan de slag gaat met de verwerking van inkomende facturen. Ook heeft een derde van de Financials de verdergaande automatisering van de Finance-functie op de agenda gezet. Dat, en meer, volgt uit onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door Direct Research onder meer dan 200 Finance- en Inkoopprofessionals van bedrijven met minimaal 50 en maximaal 500 medewerkers.



## Inkoop

De Inkoopafdeling is een belangrijk onderdeel van elke organisatie. Zonder het inkopen van grondstoffen en producten vallen veel bedrijfsprocessen al snel stil. Maar niet al deze uitgaven hebben directe invloed op het primaire bedrijfsproces.

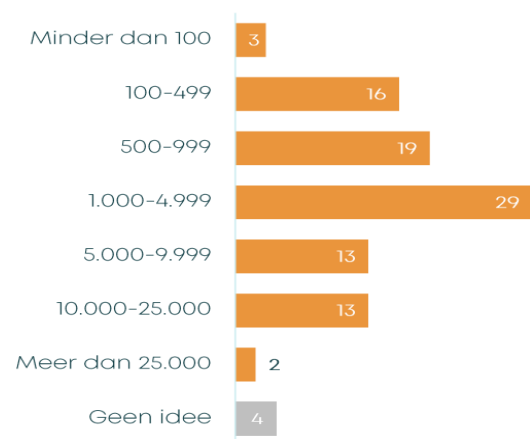
Het aandeel van het totaal aantal bestellingen wat valt onder de indirecte uitgaven ligt bij de meeste middelgrote bedrijven tussen de 20 tot 30%. Denk bijvoorbeeld aan het inkopen van kantoorartikelen of koffie en thee. Waarvan het gros van deze bedrijven ongeveer tussen de 1000 en 5000 bestellingen plaatst per jaar. In tegenstelling tot de grote bedrijven, waarvan 47% ieder jaar meer dan 25.000 bestellingen doet, is dat bij de middelgrote bedrijven slechts voorbehouden aan 2%.

### Kleine en grote getallen

De bestellingen die onder indirecte uitgaven vallen, worden in de meeste gevallen bij minder dan 150 leveranciers gedaan, dit geldt voor 77% van de ondervraagde bedrijven. Van alle middelgrote bedrijven heeft 19% minder dan 25 leveranciers. Maar 2% van de ondervraagden heeft hiervan het tienvoudige met meer dan 250 leveranciers.

Verder loopt het aantal fte wat betrokken is bij Inkoop en indirecte uitgaven nogal uiteen. In veel gevallen zijn er bij Inkoop meerdere fte betrokken. Bij de meeste organisaties gaat het om 2 (17%), 4 (16%) of meer dan 5 fte (13%). Ook het aantal werknemers wat betrokken is bij indirecte uitgaven varieert. Opvallend is wel dat bij 14% van de bedrijven hier maar één persoon bij betrokken is. Toch heeft het leeuwendeel (55%) hiervoor minimaal 2 tot ongeveer 4 fte voor in dienst.

*Hoeveel bestellingen worden er jaarlijks geplaatst (in %)*



*\*Onafhankelijk onderzoeksbureau Direct Research heeft het onderzoek uitgevoerd in opdracht van 4CEE. In de periode van oktober tot november 2022 ondervroegen zij in totaal 635 Finance- en Inkoopprofessionals van kleine bedrijven (10-50 fte, n=205) uit het mkb (50-500 fte, n=216) en van grootbedrijven (500+ fte, n=214). Dit gebeurde via een online enquête die werd verstuurd naar het panel van Direct Research. Dit rapport focust op cijfers uit het mkb en waar interessant wordt de vergelijking gemaakt met het grootbedrijf. Ook voor de digitale transformatie bij het grootbedrijf en het kleinbedrijf zijn uitgebreide rapporten gratis beschikbaar.*

## Opvallendste cijfers in het kort:

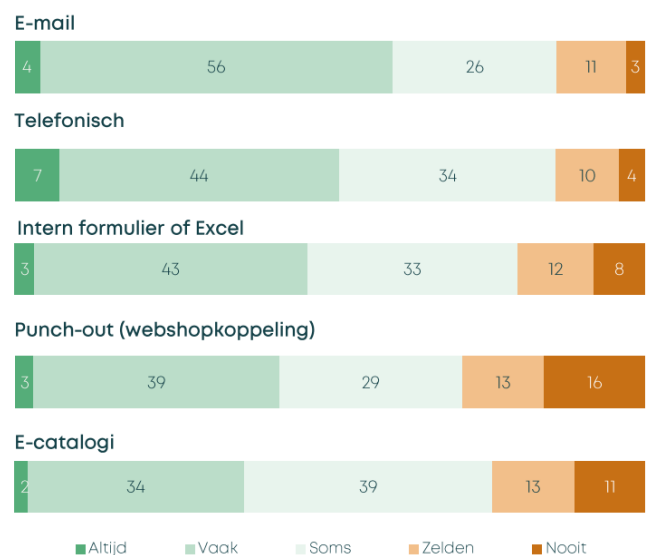
- Het aandeel van het totaal aantal bestellingen wat valt onder de indirecte uitgaven ligt bij de meeste middelgrote bedrijven tussen de 20 tot 30%
- 3 op de 5 (60%) van de inkooporders komt tot stand via e-mail)
- Inkooporders worden altijd of vaak handmatig goedgekeurd op basis van een pdf, papier, email 52% of een workflowsysteem 51%

## Stuur maar een mailtje (3 op de 5 inkooporders komt tot stand via e-mail)

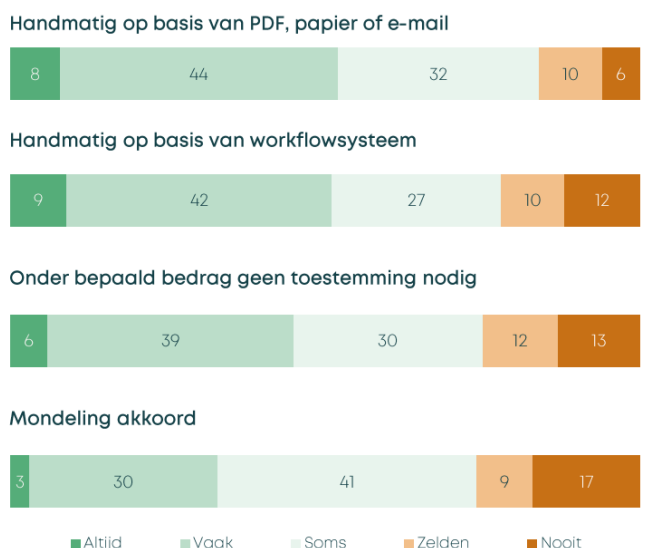
“We sturen wel een mailtje.” In 3 van de 5 gevallen is dat de manier waarop inkooporders voor indirecte uitgaven bij middelgrote bedrijven tot stand komen. Daarnaast wordt er ook flink wat afgebeld. Gemiddeld vaker dan bij grote bedrijven. Het aandeel dat altijd/vaak belt is binnen het mkb groter (51%) dan bij het grootbedrijf (24%). Ook wordt er door veel organisaties gebruik gemaakt van een intern formulier of Excel (47%). Verder wordt er binnen het mkb vaker gebruik gemaakt van een punch-out (42%) dan bij het grootbedrijf (28%).

Voordat deze inkooporders betaald worden, moeten ze natuurlijk wel eerst goedgekeurd worden. In de helft van de gevallen gebeurt dit handmatig op basis van een pdf, papier, email of het workflowsysteem. Ook hoeft er bij twee op de vijf onder een bepaald bedrag helemaal geen toestemming gevraagd te worden.

## Hoe komen inkooporders tot stand?



## Hoe worden inkooporders goedgekeurd?

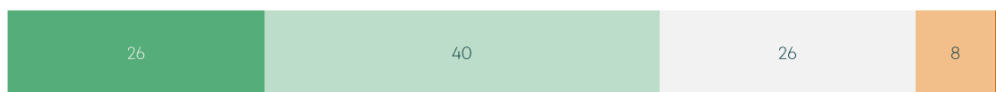


## Nog niet alles onder controle

Onbeheerde indirecte uitgaven zijn voor de helft van de middelgrote bedrijven een probleem. Het goede nieuws is dat de meeste bedrijven dit zelf ook zien. Bij twee op de drie krijgt dit vraagstuk voldoende aandacht binnen hun organisatie. Overigens lijkt het sentiment dat dit een probleem is, binnen het mkb meer te leven dan bij de corporates. Het aandeel dat het eens is met de stelling dat onbeheerde indirecte uitgaven een probleem vormen is groter onder middelgrote bedrijven dan onder grote bedrijven (50% tegenover 26%).

### In hoeverre zijn inkoopmedewerkers het met de stellingen eens?

*'Het onder controle krijgen van indirecte uitgaven krijgt in mijn organisatie voldoende aandacht'*



*'Onbeheerde indirecte uitgaven zijn een probleem in mijn organisatie'*

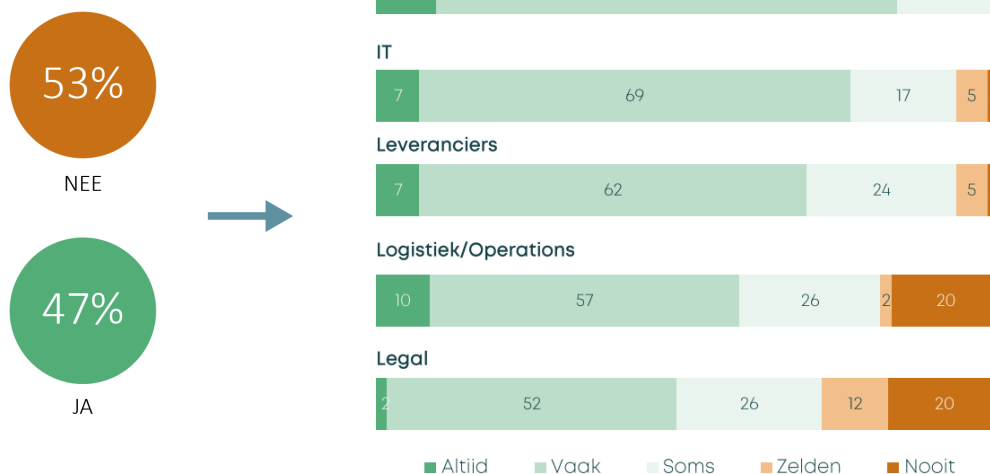


■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal mee oneens

## Bij meer dan helft van de bedrijven loopt geen verbetertraject

Het onder controle brengen van indirecte uitgaven leeft dus binnen het mkb; daar valt niet over te twisten. Ondanks dat er voldoende aandacht lijkt te zijn, wordt deze nog niet altijd omgezet in concrete actie. Bij meer dan helft van de bedrijven loopt geen verbetertraject om het inkoopproces van indirecte uitgaven te verbeteren. Bij de andere helft van de bedrijven waar wel verbetertrajecten lopen, zijn Finance en IT de stakeholders die het meest betrokken zijn. Legal is het minst betrokken van de genoemde stakeholders.

### Lopen er verbetertrajecten en welke stakeholders zijn hierbij betrokken?



**“Meer dan de helft (58%) van de bedrijven betaalt minimaal 70 tot 80% van de facturen op tijd.”**

## *Finance*

Zodra bestellingen geplaatst worden, moeten deze natuurlijk uiteindelijk ook worden betaald. Dit brengt ons bij de Finance afdeling. Waar Inkoop duizenden bestellingen plaatst, moet Finance deze inkoopfacturen verwerken en (als het even kan, op tijd) betalen.

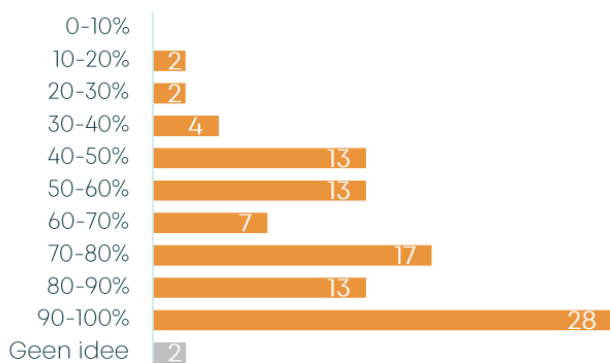
De meeste middelgrote bedrijven (47%) ontvangen minder dan 10.000 facturen op jaarbasis. Van de ondervraagde Financials ontvangt 28% tussen de 1000 en 5000 facturen, 19% ontvangt tussen 5000 en facturen. Het verwerken van duizenden facturen is in veel gevallen niet bepaald ‘a one-man job’. Om dit soort aantallen de baas te zijn, hebben de meeste bedrijven hiervoor meerdere fte in dienst. Net zoals bij de Inkoopafdeling varieert het aantal fte wat is betrokken bij het verwerken van inkomende facturen. In 17% van de gevallen is 4 fte betrokken en kort daarachter kiest 14% ervoor om 2 medewerkers in te zetten. Bij 8% van de ondervraagden is hier maar 1 fte voor verantwoordelijk.

In veel gevallen betalen middelgrote bedrijven gewoon netjes binnen de afgesproken termijn. Meer dan de helft (58%) van de bedrijven betaalt minimaal 70 tot 80% van de facturen op tijd. Drie op de tien van de ondervraagden, betaalt zelfs bijna alle facturen (90 tot 100%) op tijd. Toch is dit niet voor elke organisatie haalbaar. Maar liefst 21% van de ondervraagden geeft aan dat ze meer dan de helft van hun facturen niet op tijd betalen.



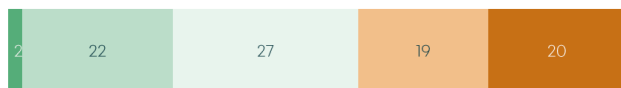
Reden om niet op tijd te betalen is voor 24% dat het vaak lang duurt om facturen goed te keuren. Een vergelijkbare groep (24%) geeft aan dat in hun geval de cash policy de oorzaak is. Bij een vijfde zorgen de vele correcties die nodig zijn voordat een factuur wordt goedgekeurd voor vertraging.

### Welk deel van de facturen wordt op tijd betaald?(in%)

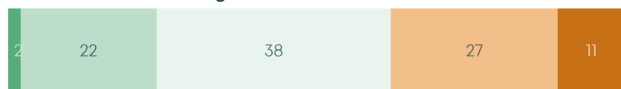


### Waarom worden facturen niet op tijd betaald?

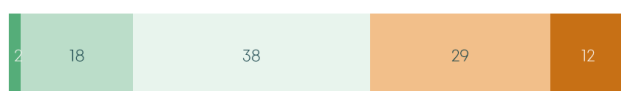
#### Cash policy



#### Goedkeuren duurt lang



#### Veel correcties nodig in de factuurverwerking



■ Altijd ■ Vaak ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

### Helft van de facturen komt binnen als pdf per mail

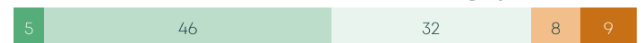
Als we kijken naar hoe facturen van leveranciers binnenkomen, valt het op dat e-facturatie steeds gebruikelijker begint te worden binnen het mkb. Net iets meer dan de helft (51%) ontvangt

vaak of altijd facturen als e-factuur direct in een boekhoud-/factuurverwerkingssysteem. Ook is er maar een klein aantal (9%) dat nooit een e-factuur ontvangt. Hiermee lijkt het mkb beter voorbereid op de toekomst dan het grootbedrijf; hiervan maakt namelijk pas 36% gebruik van een directe e-factuur. Ook krijgt 30% van de ondervraagde mkb'ers vaak e-facturen via de mail binnen, in XML-vorm.

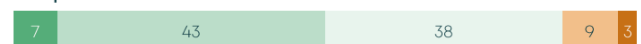
Desondanks komt het merendeel van de facturen nog 'gewoon' binnen per mail. De helft van de middelgrote bedrijven ontvangt altijd of vaak facturen als pdf-bestand via de mail. Het is middelgrote bedrijven nog niet gelukt om afscheid te nemen van papieren facturen. Bij 33% komen de facturen nog altijd/vaak binnen op papier. Een klein aantal (6%) is helemaal gestopt met het gebruiken van papieren facturen. Verder maakt men in ongeveer een kwart van het gevallen regelmatig gebruik van EDI of worden facturen opgehaald via een online portaal.

### Hoe komen facturen binnen?

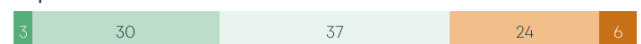
#### E-factuur direct in boekhoud-/factuurverwerkingssysteem



#### PDF per mail



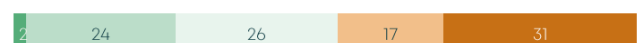
#### Papier



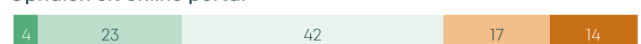
#### E-factuur (XML) per mail



#### EDI



#### Ophalen uit online portaal



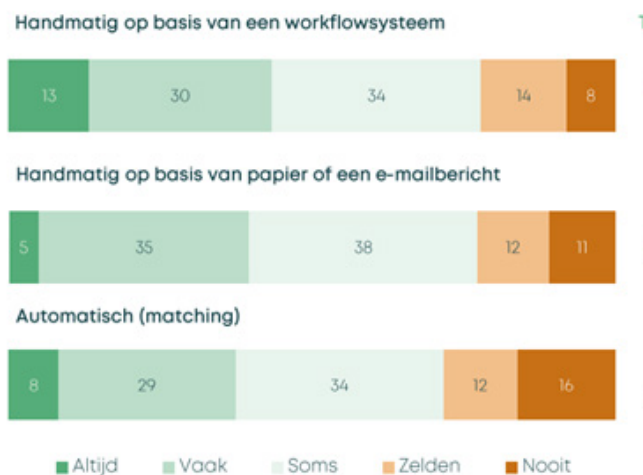
■ Altijd ■ Vaak ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

## Het goedkeuren van facturen is (nog steeds) handwerk

Wie dacht dat het goedkeuren van facturen anno 2023 wel op de automatische piloot zou kunnen, komt bedrogen uit. Facturen goedkeuren van leveranciers blijft voor veel Financials binnen het mkb handwerk. Van de ondervraagden geeft 43% aan dat ze facturen altijd of vaak handmatig goedkeuren via een workflowsysteem. Ook worden er nog veel facturen op basis van papier of een emailbericht manueel goedgekeurd, 39% geeft aan dit altijd of vaak te doen.

Kijken we naar het automatisch goedkeuren van facturen, dan zien we een vergelijkbaar percentage: 38% geeft aan dit altijd of vaak te doen. Hierdoor zou je tot de conclusie kunnen komen dat hier nog een wereld te winnen valt voor het mkb. Dit percentage staat in schril contrast met de situatie binnen grote bedrijven. Daar worden facturen in de helft van het gevallen automatisch akkoord bevonden. Ook geeft twee op de vijf financials binnen het mkb aan dat in zijn of haar organisatie zelden tot nooit facturen automatisch goedgekeurd worden.

### Hoe worden facturen goedgekeurd?



**“ Slechts twee op de vijf financials geven aan dat het goedkeuringsproces altijd of vaak geautomatiseerd is. ”**



## Voldoende aandacht voor terugdringen van facturen zonder order of contract

Het terugdringen van facturen zonder order of contract krijgt bij meer dan de helft van de middelgrote bedrijven voldoende aandacht. Terwijl maar 8% aangeeft dat hun organisatie hier te weinig mee bezig is. Voor twee op de vijf organisaties is het een probleem als er bij een factuur geen order of contract aan vooraf gaat. Stakeholders die vaak bij deze trajecten worden betrokken zijn in zeven op de tien keer IT en Inkoop. Verder worden er bij zes op de tien de afdeling logistiek/operations en leveranciers aangehaakt.

*'Het terugdringen van facturen waar geen order of contract aan vooraf gaat krijgt in mijn organisatie voldoende aandacht'*



*'Facturen waar geen order of contract aan vooraf gaat zijn een probleem in mijn organisatie'*



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal mee oneens

### Opvallendste cijfers in het kort:

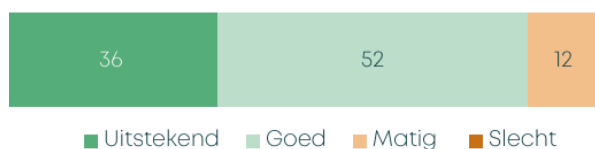
- Meer dan de helft van de bedrijven betaalt minimaal 70 tot 80% van de facturen op tijd.
- Merendeel facturen komt binnen per mail. 49% van de bedrijven ontvangt altijd of vaak facturen als pdf-bestand, of als E-factuur 33%, via de mail.
- 43% keurt altijd of vaak handmatig facturen handmatig goedgekeurd via een workflowsysteem, 39% doet dit op basis van papier of een emailbericht.

## Samenwerking Inkoop en Finance

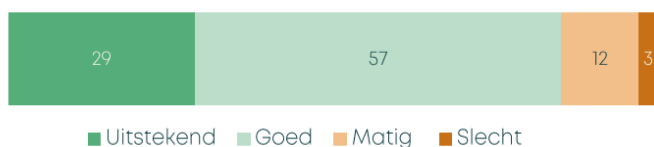
In het onderzoek komt geregeld naar voren hoe belangrijk de samenwerking is tussen Inkoop en Finance. Het is daarom interessant om te bepalen hoe deze samenwerking verloopt en tegen welke uitdagingen ze aanlopen.

Aan beiden werd de vraag gesteld hoe ze de samenwerking tussen Inkoop en Finance vinden gaan. Allereerst is het mooi om te vermelden dat dit door beiden als positief wordt ervaren. Zij het met een paar kleine verschillen. 52% van de Inkoopmedewerkers vindt de samenwerking goed verlopen, 36% vindt het zelfs uitstekend gaan en 12% noemt de samenwerking matig. Bij Finance zien we vergelijkbare percentages; ook hier vindt meer dan de helft (57%) de samenwerking goed verlopen en beoordeelt 29% deze als uitstekend. Verder geeft 12% aan de samenwerking matig te vinden. Slechts 3% vindt het slecht gaan.

*Hoe ervaart Inkoop de samenwerking met Finance?*



*Hoe ervaart Finance de samenwerking met Inkoop?*



Opvallend genoeg is het percentage dat de samenwerking als uitstekend ervaart met 36% bij het mkb hoger dan bij grote bedrijven; daar is slechts 4% dezelfde mening toebedeeld.

## “Personeelstekort blijft een uitdaging”

### Inkoopvoordeel en efficiency belangrijkste doelen

Voor 50% van de inkoopmedewerkers geldt dat inkoopvoordeel het belangrijkste doel is binnen hun verbetertraject, ook worden zowel inkoopbeheer en efficiency door 38% als belangrijk doel genoemd. De spreekwoordelijke beren op de weg om deze doelen te bereiken zijn personeelstekorten en financiële problemen. Opvallend is dat inkoopprofessionals in het grootbedrijf vaker streven naar efficiency dan naar inkoopvoordeel. Zij hebben dus andere prioriteiten.

Het belangrijkste verbeterthema is voor 67% van de Financials het verhogen van efficiency. Terwijl 33% factuurfraude juist ziet als het onderwerp waar de meeste focus op moet liggen. Ondanks dat bijna alle financials tevreden zijn over de samenwerking met hun collega's van Inkoop, valt er toch iets aan te merken. Een van de uitdagingen om hun doelen te bereiken, is het gebrek aan assertiviteit bij inkoopcollega's om prijzen correct aan te geven. Ook missen de Financials nog weleens inzicht in wie de bestelling heeft gedaan.

## Personeelstekort blijft voor Inkoop en Finance een uitdaging

Als laatste vroegen we de professionals naar hun verwachtingen voor het komende jaar. Waarbij één thema er duidelijk bovenuit steekt: het tekort aan personeel. Beide afdelingen geven aan dat de krappe arbeidsmarkt de ontwikkeling is die het meeste invloed gaat hebben op hun werk. 22% van de inkoopmedewerkers verwacht daarnaast ook de effecten te gaan voelen van schaarste van grondstoffen en/of producten. De Financials verwachten hier minder mee te maken te krijgen, hier geeft 13% aan dat het invloed kan hebben op hun werk.

Ook gaat duurzaamheid/circulariteit voor 20% van de inkoopprofessionals steeds meer een rol spelen. Dat lijkt te verklaren waarom een kwart het thema duurzaam/lokaal inkopen met groen in de agenda heeft gemarkeerd. Grappig genoeg verwacht ook 22% van de Financials dat duurzaamheid/circulariteit invloed gaat hebben op hun

werkzaamheden. Verder verwacht 20% van de Financials dat kunstmatige intelligentie een rol gaat spelen, op de Inkoopafdeling leeft dat sentiment met 14% iets minder.

Als we een blik werpen op de agendapunten bij Finance, dan is het duidelijk dat de huidige rol van Financials gaat veranderen. Zo wil 29% de financiële afdeling een meer strategische rol geven binnen de organisatie. Ook leeft het besef dat er op het gebied van automatisering stappen moeten worden gezet. Dit blijkt uit het feit dat 33% aangeeft zich het komende jaar bezig te houden met de verdergaande automatisering van de Finance-functie.

### Opvallendste cijfers in het kort:

- Maar 8% geeft aan dat er te weinig aandacht is voor het terugdringen van facturen zonder contract
- 52% van de Inkoopmedewerkers vindt de samenwerking met Finance goed verlopen. Andersom is dat 57%
- Voor 50% van de Inkoopmedewerkers is inkoopvoordeel het belangrijkste verbeterthema. Bij 67% van de Financials is dat het verhogen van efficiency.

## Over het onderzoek

Onafhankelijk onderzoeksbureau DirectResearch heeft het onderzoek uitgevoerd in opdracht van 4CEE. In de periode van oktober tot november 2022 ondervroegen zij in totaal 635 finance- en inkoopprofessionals van kleine bedrijven (10-50 fte, n=205) uit het mkb (50-500 fte, n=216) en van grootbedrijven (500+ fte, n=214). Dit gebeurde via een online enquête die werd verstuurd naar het panel van DirectResearch. In dit rapport focussen we op de cijfers uit het middelgrootbedrijf en wordt waar interessant de vergelijking gemaakt met het grootbedrijf. Doel van het onderzoek is het in kaart brengen van het purchase to pay proces van bedrijven.

## Over de doelgroep

### Wat is uw geslacht?

	%
<b>Man</b>	67%
<b>Vrouw</b>	33%
<b>Anders</b>	0%

### Wat is uw leeftijd?

	%
<b>18 t/m 30</b>	8%
<b>31 t/m 40</b>	32%
<b>41 t/m 55</b>	41%
<b>56 t/m 65</b>	17%
<b>66 of ouder</b>	2%
<b>Totaal</b>	100%

### Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

	%
<b>Basisschool of lager</b>	0%
<b>Lbo (vbo, ambachtsschool)</b>	0%
<b>Vmbo (mavo, ulo, mulo, groenschool)</b>	3%
<b>Havo (vhbo)</b>	6%
<b>Vwo (hbs, mms, lyceum)</b>	6%
<b>Mbo (leerlingwezen, bve)</b>	23%
<b>Hbo (bachelor, post-hbo, propedeuse universitaire opleiding)</b>	48%
<b>Wo/universiteit (bachelor, master, post-doc)</b>	14%

Hoeveel mensen zijn er werkzaam bij de organisatie waar u werkt?

	%
<b>Geen van bovenstaande</b>	0%
Eenmanszaak/zzp'er	0%
<b>2 tot 10</b>	0%
<b>10 tot 20</b>	0%
<b>20 tot 50</b>	0%
<b>50 tot 100</b>	44%
<b>100 tot 250</b>	38%
<b>250 tot 500</b>	19%
<b>500 of meer</b>	0%
<b>Totaal</b>	100%





## **DirectResearch**

DirectResearch is een onafhankelijk marktonderzoeksbureau waar meer dan 50 jaar kennis en ervaring samenkomt.

## **Easy Systems**

Easy Systems ontwikkelt ERP-onafhankelijke software voor het optimaliseren van het purchase to pay proces. Daarnaast zijn zij een Billing Service Provider die oplossingen biedt voor inkomende en uitgaande facturatie.

