

# TRENDRAPPORT

## DIGITALE TRANSFORMATIE FINANCE & INKOOPT 2023



# Trendrapport 2023

## Digitale transformatie corporate Finance en Inkoop

In een tijd waar zaken als digitale transformatie en kunstmatige intelligentie regelmatig de (vak)media domineren, wordt er nog altijd veel handmatige arbeid verricht op de finance- en inkoopafdelingen bij grote bedrijven. Zo ontvangt en verwerkt slechts 1 procent van de corporates alle facturen volledig automatisch, zonder handmatige tussenkomst. Bij een vijfde van de grote bedrijven bestaat zelfs nog helemaal geen volledig automatische verwerking van facturen. Met alle gevolgen van dien; van facturen die en masse te laat betaald worden tot maverick spend dat een probleem voor velen vormt. Dat, en meer, blijkt uit onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door DirectResearch onder meer dan 200 finance- en inkoopprofessionals van bedrijven met minimaal 500 medewerkers.



De inkoopafdeling is een belangrijk onderdeel van elk grootbedrijf. Deze medewerkers, in de meeste gevallen meer dan 5 fte, zijn verantwoordelijk voor het bestellen en managen van de nodige voorraden en materialen om het bedrijf draaiende te houden. Het aantal orders dat zo'n bedrijf jaarlijks plaatst, kan behoorlijk in de papieren lopen. De helft van de grote bedrijven (47 procent) plaatst ieder jaar meer dan 25.000 bestellingen. Het grootste deel van deze bestellingen, zo'n 60 tot 80 procent, betreft direct spend. De andere 20 tot 40 procent van de bestellingen zijn indirecte uitgaven, dus producten die niet van directe invloed zijn op het primaire bedrijfsproces. Denk aan bureaus en printerpapier voor het kantoorpersoneel.

**“20 tot 40 procent van de bestellingen betreft indirecte uitgaven”**

## **Inkooporders worden vooral via e-mail en Excel aangemaakt**

Aangezien veel grote bedrijven worstelen met onbeheerde indirecte uitgaven (lees daarover meer op pagina 8 onder het kopje 'veel aandacht voor maverick spend'), is het interessant om te zien hoe de inkooporders voor deze indirecte uitgaven tot stand komen en worden goedgekeurd. Uit navraag onder de inkoopprofessionals blijkt dat deze bij grote bedrijven vooral via de e-mail (48 procent) of interne formulieren en Excel-sheets (39 procent) worden aangemaakt. Via een webshopkoppeling (28 procent), de telefoon (24 procent) of e-catalogi (24 procent) gebeurt bij grote bedrijven in mindere mate. Opvallend is dat inkoopprofessionals uit het mkb\* iets andere voorkeuren hebben. De e-mail is bij het midden- en kleinbedrijf ook de populairste methode (60 procent), maar daarnaast maakt men veel vaker gebruik van de telefoon (51 procent) en een webshopkoppeling (42 procent) voor het aanmaken van inkooporders dan het grootbedrijf doet.

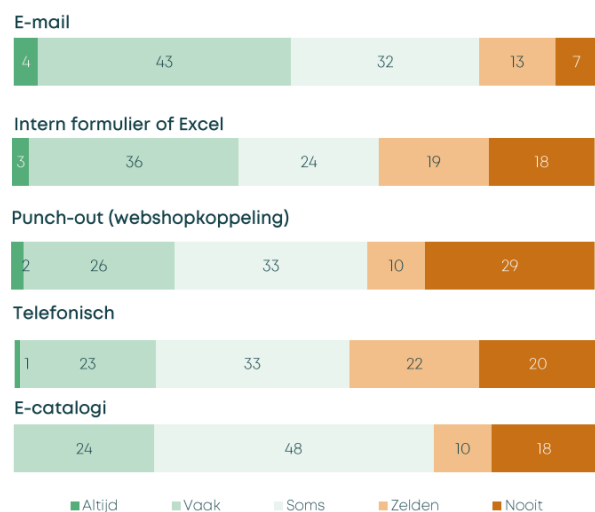
*\*Onafhankelijk onderzoeksbureau DirectResearch heeft het onderzoek uitgevoerd in opdracht van 4CEE. In de periode van oktober tot november 2022 ondervroegen zij in totaal 635 Finance- en Inkoopprofessionals van kleine bedrijven (10-50 fte, n=205) uit het mkb (50-500 fte, n=216) en van grootbedrijven (500+ fte, n=214). Dit gebeurde middels een online enquête die werd verstuurd naar het panel van DirectResearch. Dit rapport focust op cijfers uit het grootbedrijf en waar interessant wordt de vergelijking gemaakt met het mkb. Voor de digitale transformatie bij het mkb en het kleinbedrijf zijn rapporten gratis beschikbaar op de websites van Easy Systems en Easy1.*

## Opvallendste cijfers in het kort:

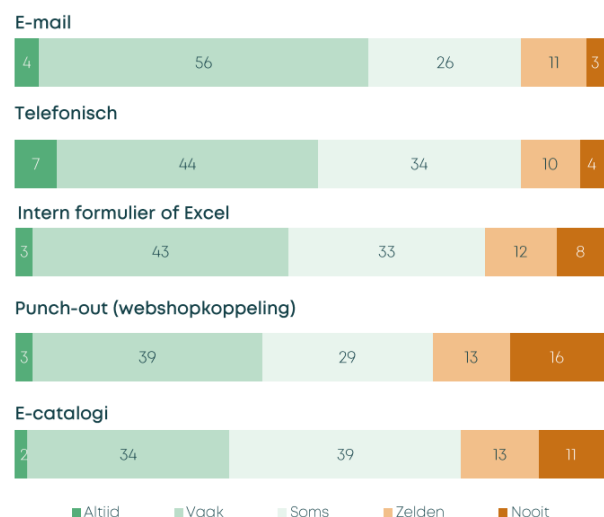
- 20 tot 40% van de bestellingen bij grote bedrijven zijn indirecte uitgaven
- De meeste inkooporders worden via de e-mail (48%) of Excel (39%) aangemaakt
- Bij 30% van de corporates is onder een bepaald aankoopbedrag geen goedkeuring nodig

Als de inkooporders eenmaal zijn aangemaakt, dan moeten ze in de meeste gevallen vervolgens goedgekeurd worden. Bij de helft van de grote bedrijven gebeurt dit vaak of altijd handmatig op basis van een workflowsysteem en bij ruim een derde (36 procent) worden inkooporders handmatig op basis van een pdf-document, papieren document of een e-mail goedgekeurd. Een mondeling akkoord vindt slechts bij 14 procent plaats. Bij 30 procent van de corporates is er onder een bepaald bedrag überhaupt geen goedkeuring nodig.

## Via welke toepassingen komen inkooporders voor indirecte uitgaven tot stand in een grootbedrijf?



## Via welke toepassingen komen inkooporders voor indirecte uitgaven tot stand in het mkb?



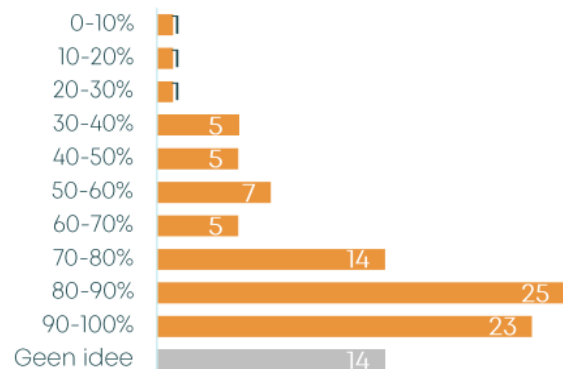
## Veel facturen worden te laat betaald

Dan gaan we naar een andere belangrijke afdeling binnen het grootbedrijf. Want waar Inkoop jaarlijks met tienduizenden orders te maken heeft, moet Finance jaarlijks tienduizenden facturen verwerken. Gelukkig komt dit meestal niet op het bordje van slechts één persoon terecht. Vrijwel altijd zijn er meerdere fte betrokken bij het verwerken van inkomende facturen. Bij 38 procent van de grote bedrijven telt Accountants Payable meer dan 5 medewerkers.

**“Als facturen te laat betaald worden, komt dat meestal doordat de goedkeuring te lang duurt”**

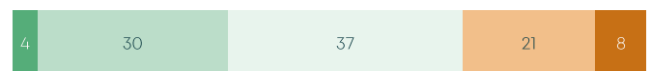
Een derde van de corporates ontvangt ieder jaar meer dan 25.000 facturen. 12 procent krijgt jaarlijks zelfs meer dan 100.000 facturen te verwerken. Het merendeel hiervan betalen de bedrijven netjes op tijd, maar dat geldt zeker niet voor alles. Nog geen kwart (23 procent) van de financials zegt vrijwel alle facturen (90 tot 100 procent) op tijd te betalen. Terwijl bijna één op de zeven van de ondervraagde financials (13 procent) aangeeft dat hun organisatie minder dan de helft van de ontvangen facturen op tijd betaalt. De belangrijkste reden voor het te laat betalen van facturen is dat de goedkeuring te lang duurt. Ook hebben de bedrijven regelmatig last van de hoeveelheid correcties die nodig zijn in de factuurverwerking. De cash policy is in een klein deel (12 procent) van de gevallen reden voor vertraging.

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

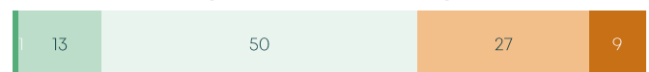


## Waarom worden facturen niet op tijd betaald?

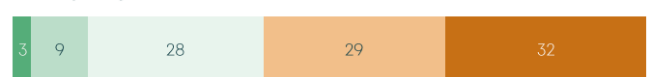
### Goedkeuren duurt lang



### Veel correcties nodig in de factuurverwerking



### Cash policy



■ Altijd ■ Vaak ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

## Papieren factuur gaat voorlopig nergens heen

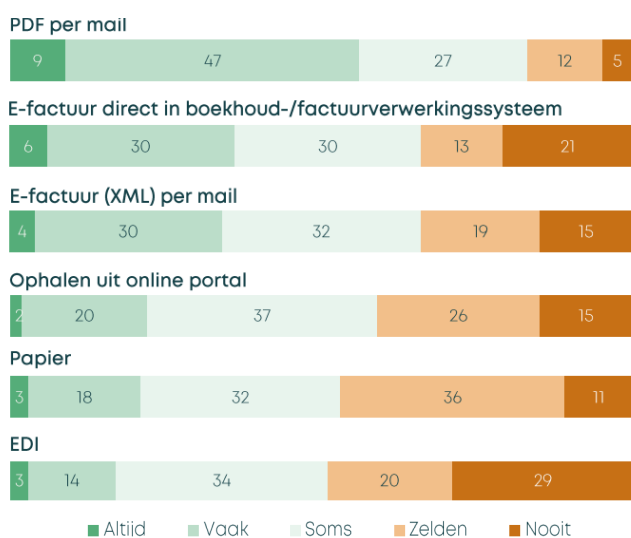
De meeste facturen komen nog altijd binnen in de vorm van een pdf'je en worden verstuurd via de mail. Meer dan de helft van de grote bedrijven (56 procent) krijgen facturen altijd of vaak op deze manier van hun leveranciers. Daarnaast krijgt e-facturatie steeds meer voet aan de grond. Iets meer dan een derde (36 procent) van de financials zegt regelmatig e-facturen direct in het boekhoud- of factuurverwerkingssysteem te ontvangen. Ook krijgt 34 procent vaak of altijd een XML-document via de mail. Toch zegt nog 15 procent van de grote bedrijven nooit een e-factuur te ontvangen. Verder haalt 22 procent van de financials met enige regelmaat een factuur op uit een online portal en 17 procent maakt vooral gebruik van EDI. Misschien wel het meest opvallend is dat nog 21 procent zegt vaak of zelfs altijd papieren facturen binnen te krijgen. Slechts 11 procent van de grote bedrijven heeft de papieren factuur voorgoed vaarwel gezegd.

**“Eén op de vijf grote bedrijven ontvangt nog regelmatig papieren facturen”**

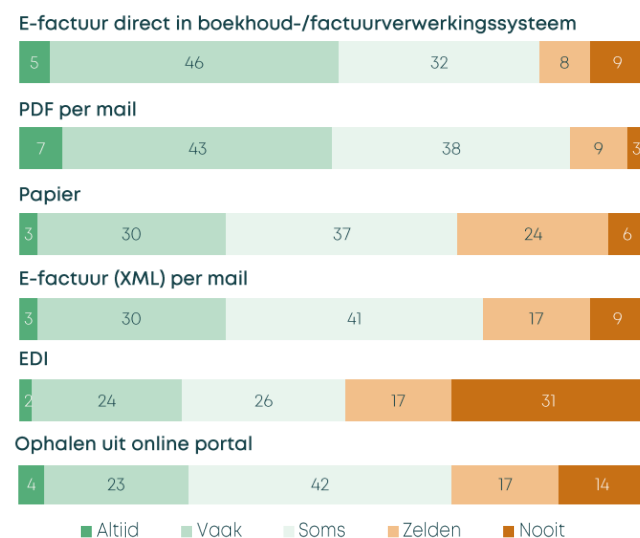


Als we de cijfers vanuit het mkb erbij pakken, zien we iets opvallends. Enerzijds lijken middelgrote bedrijven al beter voorbereid op de toekomst dan corporates, omdat het mkb vaker gebruikmaakt van e-facturatie dan grote bedrijven. Maar aan de andere kant zijn papieren facturen in het mkb ook nog gemeengoed. Meer dan de helft (51 procent) van het mkb zegt namelijk vaak of altijd e-facturen direct in het boekhoud- of factuurverwerkingssysteem te ontvangen en 33 procent krijgt regelmatig XML-documenten via de mail. Terwijl tegelijkertijd ook nog steeds een derde van de middelgrote bedrijven (33 procent) vaak of altijd papieren facturen ontvangt. Een schamele 6 procent van het mkb heeft de papieren factuur volledig in de ban gedaan.

### In welke vorm komen facturen van leveranciers binnen bij het grootbedrijf?



### In welke vorm komen facturen van leveranciers binnen bij het mkb?



### Opvallendste cijfers in het kort:

- Nog geen kwart (23%) van de grote bedrijven betaalt vrijwel alle facturen (90 tot 100%) op tijd
- 21% van de grote bedrijven ontvangt vaak of zelfs altijd papieren facturen
- De meeste corporates (56%) krijgen facturen als pdf via de e-mail

## Ruimte voor automatisering

Het goedkeuren van inkomende facturen gebeurt bij de meeste corporates handmatig op basis van een workflowsysteem (53 procent zegt altijd of vaak) of automatisch via matching (50 procent zegt altijd of vaak). Handmatige goedkeuring op basis van papier of een e-mailbericht komt minder vaak voor. Bij 16 procent van de grote bedrijven gebeurt dit vaak of altijd. Bij de helft gebeurt dit zelden tot nooit.

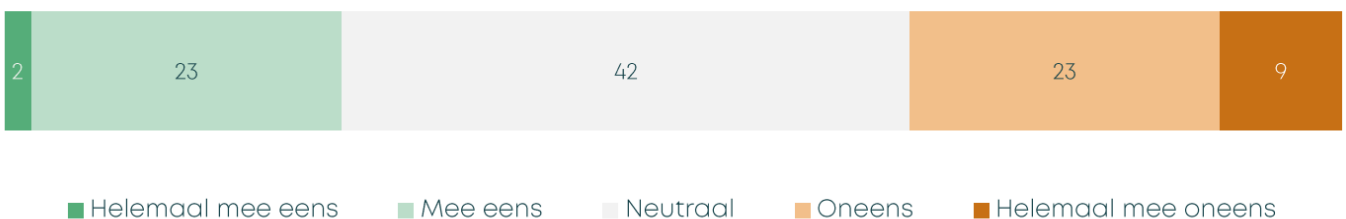
Op het gebied van factuurverwerking valt er qua automatisering nog veel te winnen, blijkt uit de antwoorden van de financials. Slechts 1 procent van de corporates ontvangt en verwerkt alle facturen volledig automatisch, zonder handmatige tussenkomst. 41 procent van de financials zegt dat meer dan de helft van de binnenkomende facturen volledig automatisch wordt verwerkt. Bij een vijfde van de grote bedrijven bestaat nog geen volledig automatische verwerking van facturen.

**“Slechts 1 procent van de corporates ontvangt en verwerkt alle facturen volledig automatisch”**

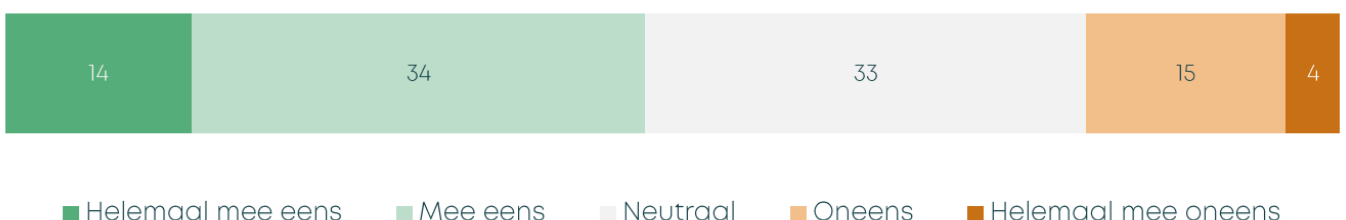
## Veel aandacht voor maverick spend

Bij bijna de helft van de grote organisaties (45 procent) vindt het merendeel van de indirecte uitgaven niet onder beheer plaats. Wat vindt men daarvan? Is dat erg of zien de professionals daar geen kwaad in? Het ligt eraan wie je het vraagt, blijkt uit het onderzoek. Van de inkoopprofessionals is een kwart van de ondervraagden (26 procent) het eens met de stelling ‘onbeheerde indirecte uitgaven zijn een probleem in mijn organisatie’. Een derde (32 procent) vindt het geen probleem en de rest is neutraal. Terwijl van de financials maar liefst de helft (48 procent) het eens is met de stelling ‘facturen waar geen order of contract aan vooraf gaat zijn een probleem in mijn organisatie’. 19 procent van de financials vindt het geen probleem en de rest is neutraal. Daaruit valt op te maken dat Finance meer hinder ondervindt van maverick spend dan Inkoop.

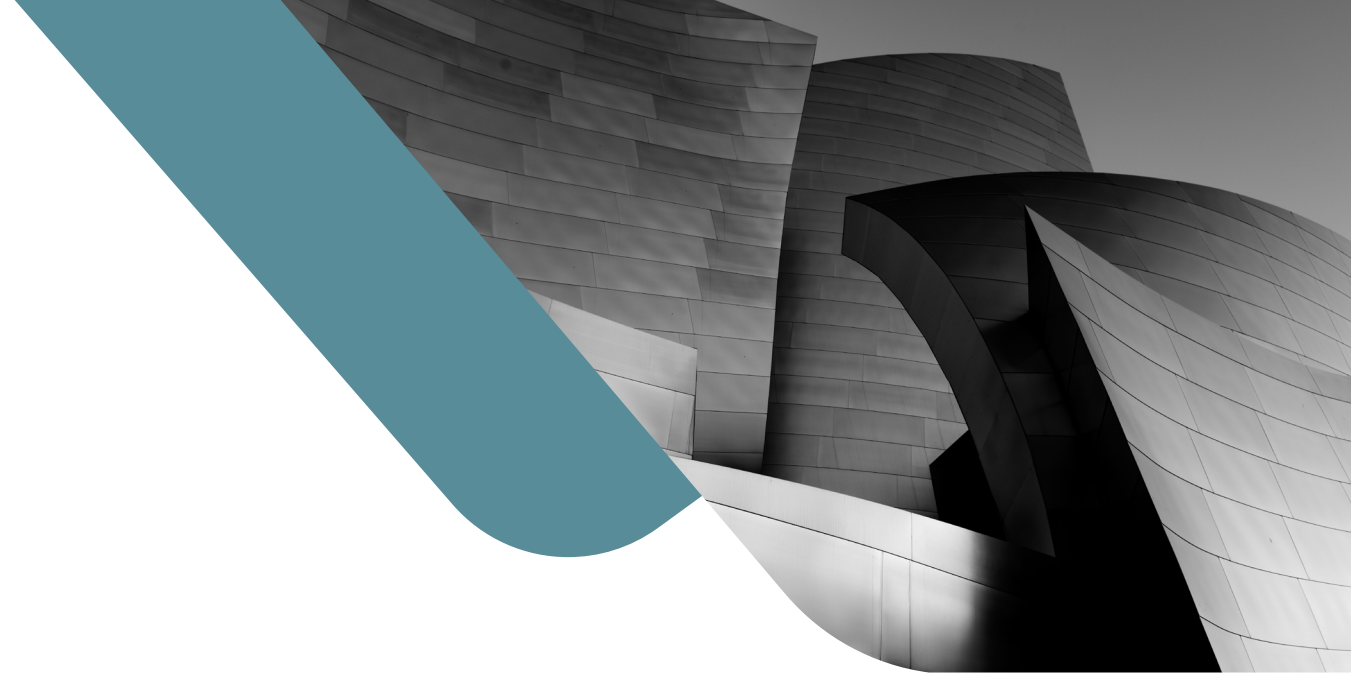
**In hoeverre zijn inkoopprofessionals het eens met de stelling: ‘Onbeheerde indirecte uitgaven zijn een probleem in mijn organisatie’?**



**In hoeverre zijn finance professionals het eens met de stelling: ‘Facturen waar geen order of contract aan vooraf gaat zijn een probleem in mijn organisatie’?**







Vervolgens rijst de vraag of er iets aan dit ‘probleem’ wordt gedaan. Iets meer dan de helft van de inkoopprofessionals (54 procent) zegt dat er bij hun organisatie voldoende aandacht is voor het onder controle krijgen van indirecte uitgaven. Slechts één op de zeven (14 procent) van de inkoopers zegt dat er níet voldoende aandacht voor is. De rest staat hier neutraal in. Van de financials zegt ook de helft (49 procent) dat er voldoende aandacht is voor het terugdringen van maverick spend. 17 procent van hen zegt nadrukkelijk dat er onvoldoende aandacht voor is. Een derde is neutraal.

**“Finance lijkt meer hinder dan Inkoop te ondervinden van maverick spend”**

### **Inkoopprocessen en factuurverwerking efficiënter maken**

Die aandacht leidt in ongeveer de helft van de gevallen ook daadwerkelijk tot actie. Bij 53 procent van de inkoopafdelingen loopt een verbetertraject voor het inkoopproces rondom indirecte uitgaven. De belangrijkste doelen van dergelijke projecten

zijn het behalen van meer efficiency of het onder beheer krijgen van inkoop. Ook het behalen van inkoopvoordeel en compliance worden als doelen benoemd, hetzij minder vaak. Uitdagingen die de corporate inkoopers ervaren bij het najagen van deze doelen zijn de sterk fluctuerende grondstofprijzen, samenwerken op afstand en het (niet kunnen) maken van afspraken met leveranciers.

Ook op de financiële afdelingen wordt actie ondernomen; 60 procent van de financials heeft een verbetertraject lopen om de verwerking van inkomende facturen te verbeteren. In veruit de meeste gevallen gaat het daarbij om het verhogen van de efficiency. Daarnaast streven de finance professionals naar compliance, het voorkomen van factuurfraude en het verkrijgen van korting op vroegbetaling.

## Finance en Inkoop positief over samenwerking

Finance en Inkoop werken regelmatig samen, blijkt uit het onderzoek. Onder meer in de eerdergenoemde verbetertrajecten voor indirecte inkoop en factuurverwerking trekken de afdelingen geregeld samen op. We vroegen de professionals hoe zij deze samenwerking ervaren. De meerderheid is daar positief over. Wel zijn er opvallende nuanceverschillen tussen de twee groepen. We vroegen namelijk aan de finance professionals hoe zij de samenwerking met Inkoop ervaren, en we vroegen aan de inkoopprofessionals hoe zij de samenwerking met Finance ervaren.

Van de inkoopprofessionals bestempelt 71 procent de samenwerking als goed en 4 procent noemt het zelfs uitstekend. De overgebleven 25 procent ervaart de samenwerking als matig. Geen van de ondervraagde inkopers vindt de samenwerking slecht. Van de finance professionals noemt 62 procent de samenwerking goed en 11 procent vindt het zelfs uitstekend. Iets minder dan een kwart, namelijk 23 procent, vindt de samenwerking matig

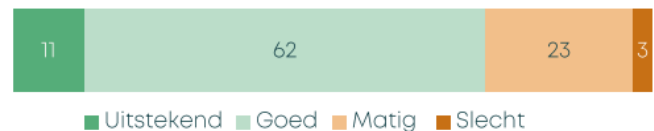
en 3 procent vindt het ronduit slecht. Iedereen op één lijn krijgen blijkt een uitdaging te zijn voor sommigen.

**“Iedereen op één lijn krijgen blijkt een uitdaging te zijn”**

### Hoe ervaart Inkoop de samenwerking met Finance?



### Hoe ervaart Finance de samenwerking met Inkoop?



### Opvallendste cijfers in het kort:

- Bij 45% van de grote bedrijven vindt het merendeel van de indirecte uitgaven niet onder beheer plaats
- 48% van de financials en 26% van de inkopers vindt dat een probleem
- Van de inkopers vindt 25% de samenwerking met Finance matig. Andersom is dat 23%

## Krappe arbeidsmarkt blijft problematisch

Als laatste vroegen we de professionals naar hun verwachtingen voor dit jaar. Daaruit werd duidelijk dat de krappe arbeidsmarkt met stip op één wordt gezien als ontwikkeling met de meeste invloed op het werk, zowel door de inkopers als door de financials. Daarna zijn er behoorlijke verschillen tussen de doelgroepen, die grotendeels te verklaren zijn door de aard van de functie. Zo verwacht meer dan een derde van de inkopers (34 procent) dat de schaarste van grondstoffen en producten een grote impact gaat hebben op hun werk, terwijl slechts 11 procent van de financials hiervan iets denkt te merken. Ook verwachten meer inkopers (22 procent) de impact van duurzaamheid en circulariteit te voelen in hun werk, in vergelijking met 15 procent van de financials. De finance professionals verwachten op hun beurt meer van artificial intelligence en big data (beide 15 procent) te voelen dan de inkoopprofessionals (4 procent AI en 3 procent big data).

In 2023 staan contractmanagement en partnerschap met leveranciers bovenaan de agenda's van corporate inkopers. Ook duurzaam en/of lokaal inkopen staat bij een deel hoog op de agenda. Verder denkt één op de zeven dat Inkoop het komende jaar een meer strategische rol binnen de organisatie gaat spelen. Verdergaande automatisering van het inkoopproces (10 procent) en datasecurity (7 procent) staan aanzienlijk minder hoog op de agenda van inkopers anno 2023. Dat terwijl corporate financials dit jaar juist wél focussen op verdergaande automatisering (35 procent) en datasecurity (28 procent). Iets minder dan een kwart verwacht dat Finance een meer strategische rol binnen de organisatie aanneemt. ESG-maatregelen en -rapportage staat bij 11 procent bovenaan de agenda voor 2023.

## 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 middels een online enquête die werd verstuurd naar het panel van DirectResearch. In dit rapport focussen we op de cijfers uit het grootbedrijf en wordt waar interessant de vergelijking gemaakt met het mkb. 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>	64%
<b>Vrouw</b>	36%
<b>Anders</b>	0%

Wat is uw leeftijd?

	%
<b>18 t/m 30</b>	9%
<b>31 t/m 40</b>	22%
<b>41 t/m 55</b>	39%
<b>56 t/m 65</b>	28%
<b>66 of ouder</b>	1%
<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>	2%
<b>Havo (vhbo)</b>	4%
<b>Vwo (hbs, mms, lyceum)</b>	1%
<b>Mbo (leerlingwezen, bve)</b>	20%
<b>Hbo (bachelor, post-hbo, propedeuse universitaire opleiding)</b>	48%
<b>Wo/universiteit (bachelor, master, post-doc)</b>	25%

In welke branche bent u werkzaam?

	%
Overheid, semi-overheid en non-profit	24%
Gezondheidszorg en welzijnszorg	18%
Industrie en productie	10%
Handel en retail	10%
Zakelijke en persoonlijke dienstverlening	9%
Bouw en infrastructuur	7%
Vervoer en logistiek	5%
Onderwijs en kinderopvang	5%
ICT en IT	4%
Horeca, recreatie, toerisme en cultuur	3%
Agrarisch (land- en tuinbouw, veehouderij, visserij)	1%
Communicatie, marketing en media	0%
Anders, namelijk:	4%

In welke land(en) is het bedrijf waar u werkzaam bent actief (meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Nederland	98%
België	23%
Duitsland	20%
Frankrijk	17%
Verenigd Koninkrijk	18%
Elders binnen de EU	19%
Elders buiten de EU	18%

## **DirectResearch**

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

## **ICreative**

ICreative levert purchase-to-pay en e-facturatie oplossingen aan ambitieuze ondernemingen, instellingen en overheden. Onze oplossingen vergroten de controle op bedrijfsuitgaven en verkleinen de complexiteit van inkoop en factuurverwerking.

