Order to Cash Monitor
2026

Sturen op liquiditeit: van operationele KPI’s naar financiële impact

hogeschool Windesheim

4CEE OFFICE OF THE CFO

Voorwoord

In 2026 opereren organisaties nog altijd in een uitdagend economisch klimaat. Hoge rente, arbeidsmarktkrapte, geopolitieke onzekerheid en aanhoudende druk op betalingsgedrag vragen om maximale financiële wendbaarheid. In deze context is grip op liquiditeit geen luxe, maar een randvoorwaarde voor continuïteit en groei.
De resultaten van de Order to Cash Monitor 2026 laten zien dat hier binnen het Nederlandse bedrijfsleven nog aanzienlijke verbeterpotentie ligt.

Uit het onderzoek blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd van het Order to Cash-proces is opgelopen tot 59 dagen. Wanneer zich een dispuut voordoet, komt daar gemiddeld nog eens 29 dagen bij. In veel gevallen moeten organisaties daardoor meer dan 11 weken wachten voordat omzet wordt omgezet in liquiditeit. Deze vertraging wordt veroorzaakt door inefficiënties in meerdere fasen van het proces, waaronder orderverwerking, levering, facturatie en dispuutafhandeling.

Tegelijkertijd laat de Monitor zien dat organisaties die Order to Cash integraal benaderen beter presteren. Bedrijven met gedeelde O2C-KPI's tussen afdelingen ontvangen sneller betalingen en lossen disputen efficiënter op. Toch ligt de focus in de praktijk vaak nog op afzonderlijke processtappen en correctieve maatregelen achteraf, terwijl preventie, samenwerking en gerichte monitoring juist de grootste impact hebben op cashflow en werkkapitaal.

De Order to Cash Monitor 2026 biedt een actueel en datagedreven inzicht in hoe Nederlandse organisaties hun O2C-proces hebben ingericht, waar liquiditeit onnodig blijft hangen en waar gerichte verbeteringen het meeste effect sorteren. Wij hopen dat dit rapport finance professionals concrete handvatten biedt om het Order to Cash-proces te versnellen en zo de financiële voorspelbaarheid en veerkracht structureel te versterken.

Gregory Cronie
Researcher Financial Supply Chain and Fintech
Hogeschool Windesheim

Inhoudsopgave

Adviezen	4
Doorlooptijd Order to Cash proces	9
Order en levering	12
Facturatie	16
Betaling	21
Debiteurenbeheer	24
Reconciliatie	28
Monitoring	31
Over het onderzoek	34

Adviezen

1. Behaal liquiditeitsvoordelen door de doorlooptijden van O2C-processen te verkorten

De doorlooptijd van het O2C-proces kan een miljoenenimpact hebben op de liquiditeit van een onderneming. De precieze impact hiervan is uit te rekenen met deze formule:

$$\Delta \text{Liquiditeit} = \frac{\text{omzet}}{365} \times \Delta \text{aantal dagen}$$

De gemiddelde doorlooptijd van O2C-processen in Nederland is 59 dagen. Stel dat een organisatie met een omzet van 50.000.000 euro de duur van het O2C-proces weet te verkorten met 10 dagen, dus tot 49 dagen. Dat levert het volgende op:

(50.000.000 / 365) x 10 = 1.369.863 euro

Kortom, door het Order to Cash proces met 10 dagen te verkorten, heeft een bedrijf met een jaarlijkse omzet van 50.000.000 euro, gedurende het jaar gemiddeld 1.369.863 euro aan extra liquiditeit beschikbaar.

Vaak liggen er verbeterkansen op plekken waar weinig aandacht aan wordt besteed. Het gaat niet alleen om snellere betalingen, maar ook om het sneller versturen van facturen en het efficiënter oplossen en voorkomen van disputen. Zo duurt het gemiddeld 8,4 dagen om een factuur te versturen, terwijl 52% van de respondenten slechts wekelijks of maandelijks factureert. Factureren per order verkort de doorlooptijd aanzienlijk. Disputen tussen leveranciers en klanten over bijvoorbeeld prijs, kwaliteit of leveringsproblemen hebben een grote impact, waardoor het proces gemiddeld 29 dagen langer duurt.

Adviezen

Voorbeeld 1: van weekfacturatie naar factureren per order

Dezelfde organisatie met 50 miljoen omzet kan door facturatie per order, in plaats van weekfacturatie, een kortere doorlooptijd van 3,5 dag krijgen. Met elke dag dat het O2C-proces korter wordt gemaakt, wordt er 136.986,30 euro vrijgespeeld aan liquiditeit.

Voordeel van 3,5 dag kortere doorlooptijd. Levert 3,5 x 136.986,30 = 479.452,05 aan extra liquiditeiten per jaar op.

Voorbeeld 2: van maandfacturatie naar factureren per order

Dezelfde organisatie met 50 miljoen omzet kan door facturatie per order, in plaats van maandfacturatie, een kortere doorlooptijd van 15 dagen krijgen. Met elke dag dat het O2C-proces korter wordt gemaakt, wordt er 136.986,30 euro vrijgespeeld aan liquiditeit.

Voordeel van 15 dagen kortere doorlooptijd. Levert 15 x 136.986,30 = 2.054.794,50 aan extra liquiditeiten per jaar op.

Voorbeeld 3: Verminderen disputen

Stel een bedrijf met een omzet van 200mln heeft 15% disputen op zijn verstuurde facturen. Als we ervan uitgaan dat deze 15% van de facturen ook 15% van de omzet is, kan het voorkomen van deze disputen een liquiditeitsverbetering van 2.383.561,62 opleveren.

Kortere doorlooptijd van 29 dagen op 15% van de omzet levert 29 x 547.945,20 = 15.890.410,80 x 15% = 2.383.561,62 aan extra liquiditeiten per jaar op.

Adviezen

2. Voorkom disputen: de grootste versneller van cashflow én efficiëntie

Disputen zijn in 2025 een van de meest kostbare verstoringen in het Order-to-Cash proces. Ze leiden niet alleen tot extra handwerk, maar vooral tot uitstel van betaling. De dispuutoplossing duurt in 2025 gemiddeld 28,9 dagen, waar dit in 2024 nog 15,0 dagen was (+13,9 dagen). Dit maakt het voorkomen van disputen (en het sneller oplossen ervan) een directe hefboom op doorlooptijd, cash-in en klanttevredenheid.

Aanpak: voorkom én versnel.

- First-time-right aan de voorkant: standaardiseer orderdata (prijscondities, referenties/PO, leverafspraken, BTW/contractparameters) en zorg dat Sales/Operations/Finance dezelfde “bron van waarheid” gebruiken.
- Strakke dispuuttriage: classificeer disputen binnen 48 uur (type, eigenaar, next step, ETA) en werk met duidelijke SLA’s tussen afdelingen om wachttijd te voorkomen.
- Leren en structureel verbeteren: maak maandelijks een top-3 van dispuutoorzaken en vertaal dit naar proces- en systeemaanpassingen (niet alleen naar extra opvolging).

Adviezen

3. Meten, monitoren en automatiseren: stuur op het end-to-end proces, niet op gevoel

Veel organisaties zijn in 2025 bezig met verbeteren, maar sturen nog beperkt op het end-to-end proces. Meten en monitoren maakt zichtbaar waar de vertraging zit, en automatiseren voorkomt dat dezelfde fouten en handmatige stappen telkens terugkomen. De data laat bijvoorbeeld een duidelijke “split” zien in volwassenheid: een grote groep organisaties haalt een hoog niveau van automatische matching, terwijl een andere groep laag blijft. Dit geeft aan dat er ruimte is voor gerichte verbeterstappen.

Begin klein, maak het consequent, en automatiseer waar het pijn doet.

- Minimum viable dashboard (5 KPI’s):
  1) order → aanmaken, 2) aanmaken → levering, 3) levering → factuur, 4) feitelijke betalingstermijn / % op tijd, 5) dispuut% + dispuutduur. Voeg daar 1 operationele KPI aan toe: % automatische reconciliatie.
- Van rapportage naar sturing: werk met thresholds en alerts (bijv. facturen >X dagen na levering, disputen >Y dagen open, betaling >termijn) en bespreek deze wekelijks kort met eigenaars per KPI.
- Automatiseer de grootste handwerkbronnen: integraties tussen order-/CRM, ERP en facturatie; verbeter betalingsreferenties en remittance discipline; implementeer matching rules en toleranties in reconciliatie.

Adviezen

4. Maak O2C gedeeld: shared KPI's en samenwerking leveren sneller betaald krijgen en snellere dispuutoplossing op

Order-to-Cash is per definitie een ketenproces. Als KPI's en targets uitsluitend bij Finance liggen, ontstaat suboptimalisatie: orders worden ingevoerd zonder volledigheid, leveringen zonder duidelijke acceptatie, facturen zonder juiste referenties, en disputen blijven liggen omdat eigenaarschap versnipperd is. In de 2025-data zie je een logisch en praktisch patroon: organisaties met meer gedeelde O2C-KPI's tussen afdelingen realiseren kortere betalingstermijnen en snellere dispuutafhandeling dan organisaties zonder gedeelde KPI's.

Maak KPI's gedeeld en organiseer samenwerking rond het proces.

- Introduceer 3–4 gedeelde KPI's (met gezamenlijke targets):
    - % facturen binnen X dagen na levering
    - % betaald binnen termijn / feitelijke betalingstermijn
    - dispuut% en time-to-resolve
    - (optioneel) "first-time-right factuur%"
- Maak het bestuurbaar: benoem een O2C process owner, werk met handover-SLA's tussen Sales/Operations/Finance (bijv. dispuuttriage binnen 48 uur) en doe maandelijks een gezamenlijke O2C review.
- Quick wins: "order completeness check" vóór facturatie, één gezamenlijke dispuut-inbox met routing en status, en vaste escalatiepaden.

Doorlooptijd
Order to Cash proces

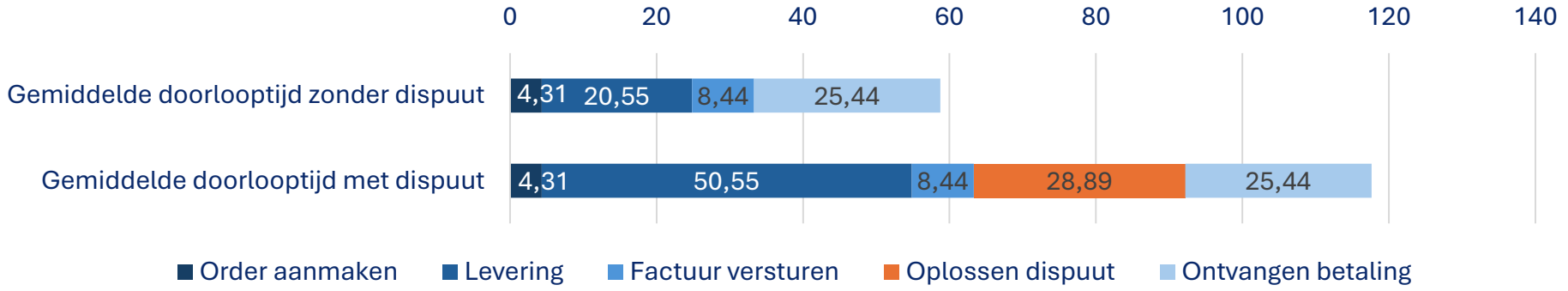
Van order tot betaling

Als alles goed gaat, zit er gemiddeld 59 dagen tussen de ontvangst van de order en de betaling

Maar als er een dispuut ontstaat, bijvoorbeeld over de levering of een fout op de factuur, komt daar gemiddeld nog eens 29 dagen bij op.

Ten opzichte van de monitor van 2024 is dit een stijging van 8 dagen. Dit komt met name door een stijging in de periode tussen aanmaken order en levering (+6 dagen).

Doorlooptijd Order to Cash proces (in dagen)



Een efficiënt Order to Cash (O2C)-proces is van strategisch belang voor iedere organisatie. De doorlooptijd van dit proces heeft directe invloed op de liquiditeit, de voorspelbaarheid van kasstromen en de financiële wendbaarheid van de organisatie. Hoe langer het O2C-proces duurt, hoe later omzet daadwerkelijk beschikbaar komt om verplichtingen na te komen, investeringen te doen of groei te financieren.

Uit onderzoek onder Nederlandse organisaties blijkt dat het Order to Cash-proces gemiddeld meer dan zeven weken in beslag neemt, uitgaande van een probleemloze afwikkeling. Zodra zich in het proces een dispuut of afwijking voordoet, loopt deze doorlooptijd op met gemiddeld nog eens ruim vier weken. In dergelijke gevallen verstrijkt er dus meer dan elf weken tussen order en betaling. Voor finance professionals betekent dit een aanzienlijke druk op werkkapitaal en cashflowbeheer.

Het O2C-proces bestaat uit meerdere, onderling samenhangende stappen. Na het plaatsen van een order door de klant volgt de orderregistratie in de administratieve systemen, de levering van goederen of diensten en vervolgens het opstellen, verzenden en innen van de factuur. Wanneer betaling uitblijft, maken opvolging en debiteurenbeheer integraal onderdeel uit van het proces.

Elke stap binnen het Order to Cash-proces kent zijn eigen inrichting, risico's en optimalisatiemogelijkheden. Kleine inefficiënties of fouten in één schakel kunnen een disproportioneel effect hebben op de totale doorlooptijd en daarmee op de liquiditeitspositie van de organisatie. Juist daarom is inzicht in de afzonderlijke deelprocessen essentieel.

De Order to Cash Monitor brengt in kaart hoe Nederlandse organisaties hun O2C-proces hebben ingericht, waar knelpunten ontstaan en welke verbetermogelijkheden er zijn. Door het proces integraal te analyseren en de impact van iedere stap inzichtelijk te maken, biedt de Monitor finance professionals concrete aanknopingspunten om gericht te sturen op versnelling, risicobeheersing en structurele verbetering van de cashflow

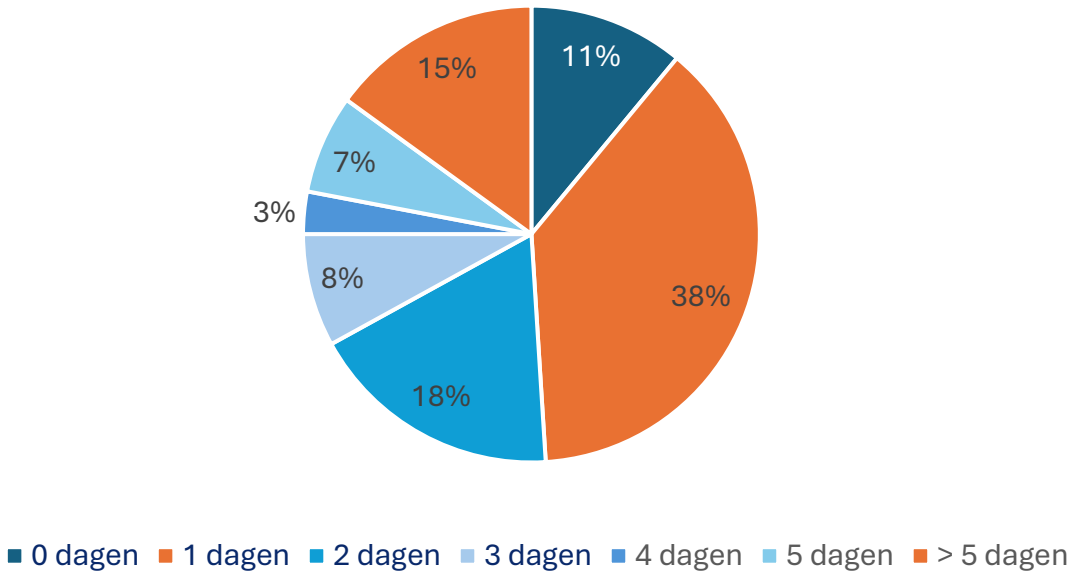
Order en levering

De klant zo snel mogelijk van dienst zijn

51% van de bedrijven kan niet op dezelfde dag dat de klant een order plaatst, de order aanmaken

Het kost gemiddeld 4,31 dagen om een order in het systeem aan te maken.

Hoeveel dagen zitten er tussen het plaatsen van de bestelling en het aanmaken van de order?



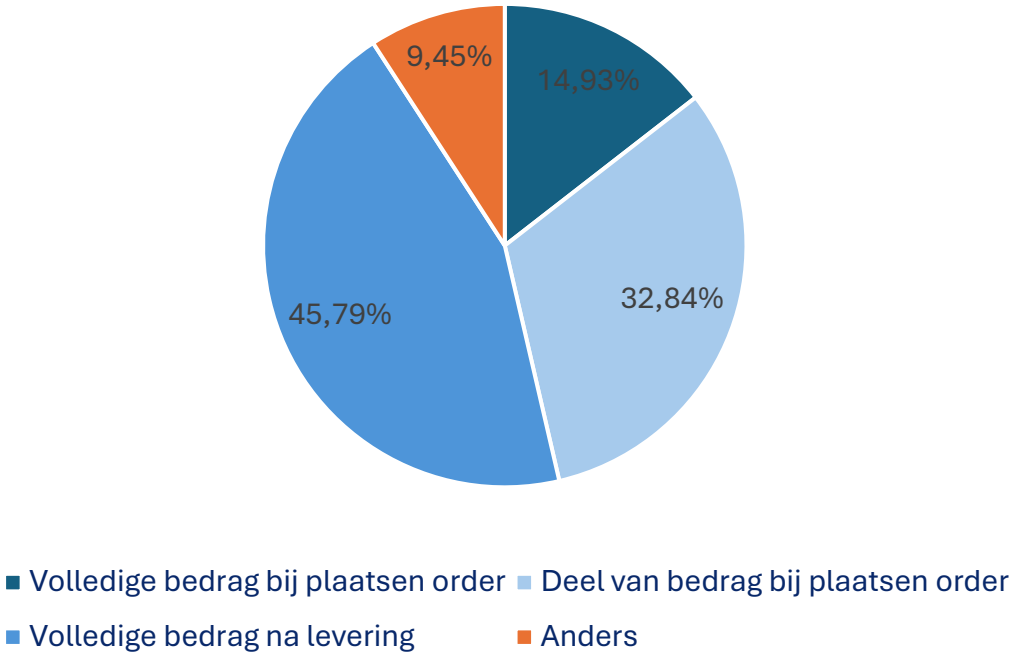
Het aantal bedrijven dat op dezelfde dag dat de klant een order plaatst, de order kan aanmaken is met 12% punt gestegen t.o.v. 2024.

Vooral aantal bedrijven dat er langer dan 4 dagen over duurt is sterk gedaald

Bij meer dan de helft van de bedrijven moet de order (deels) vooraf betaald worden

43% van de bedrijven stuurt de factuur na levering van de goederen of diensten.

Wanneer moet de klant betalen voor zijn order?



% bedrijven dat volledige bedrag na levering betaald is t.o.v. 2024 gestegen van 36% naar 43%

Een tijdige en correcte levering is een belangrijke randvoorwaarde voor een efficiënt Order to Cash-proces. Snelle levering draagt bij aan klanttevredenheid en voorspelbaarheid, maar in de praktijk verstrijken gemiddeld vier tot vijf dagen tussen het aanmaken van een order en de daadwerkelijke levering.

Deze vertraging ontstaat vaak al in de orderverwerking. Meer dan de helft van de onderzochte organisaties (51%) is niet in staat om een order op dezelfde dag vast te leggen in de eigen systemen. Vertragingen in deze eerste processtap werken direct door in levering, facturatie en betaling, en verlengen daarmee de totale O2C-doorlooptijd.

Tussen sectoren zijn duidelijke verschillen zichtbaar in orderverwerking en levertijden. Deze hangen samen met factoren als de aard van het product of de dienst, de mate van standaardisatie en de inrichting van ondersteunende systemen. Waar sommige branches snel schakelen, zorgen handmatige verwerking en afhankelijkheid van ketenpartners in andere sectoren vaker voor vertraging.

Ook betaalcondities beïnvloeden de timing van levering en cashflow. Bij 33% van de organisaties is gedeeltelijke vooruitbetaling vereist en bij 15% volledige vooruitbetaling. Daartegenover staat dat 46% van de leveranciers op krediet levert en pas na levering factureert. Betaling op factuur biedt klanten meer liquiditeitsruimte, maar vergroot voor leveranciers het risico op late betaling of wanbetaling, met directe gevolgen voor cashflow en werkkapitaal. Voor finance professionals vraagt dit om een zorgvuldige balans tussen commerciële aantrekkelijkheid, risicobeheersing en liquiditeitsdoelstellingen.

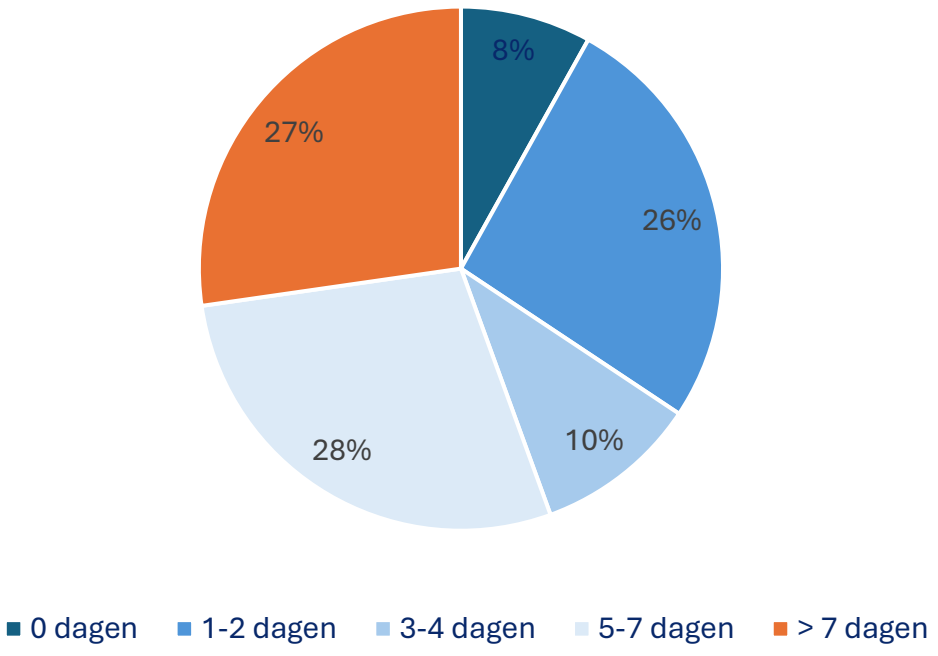
Facturatie

De start van de betaaltermijn

Bedrijven versturen de factuur gemiddeld 8,44 dagen na levering

55% van de bedrijven heeft meer dan 5 dagen nodig voor verzending van een factuur.

Hoeveel dagen na de levering wordt de factuur verstuurd?

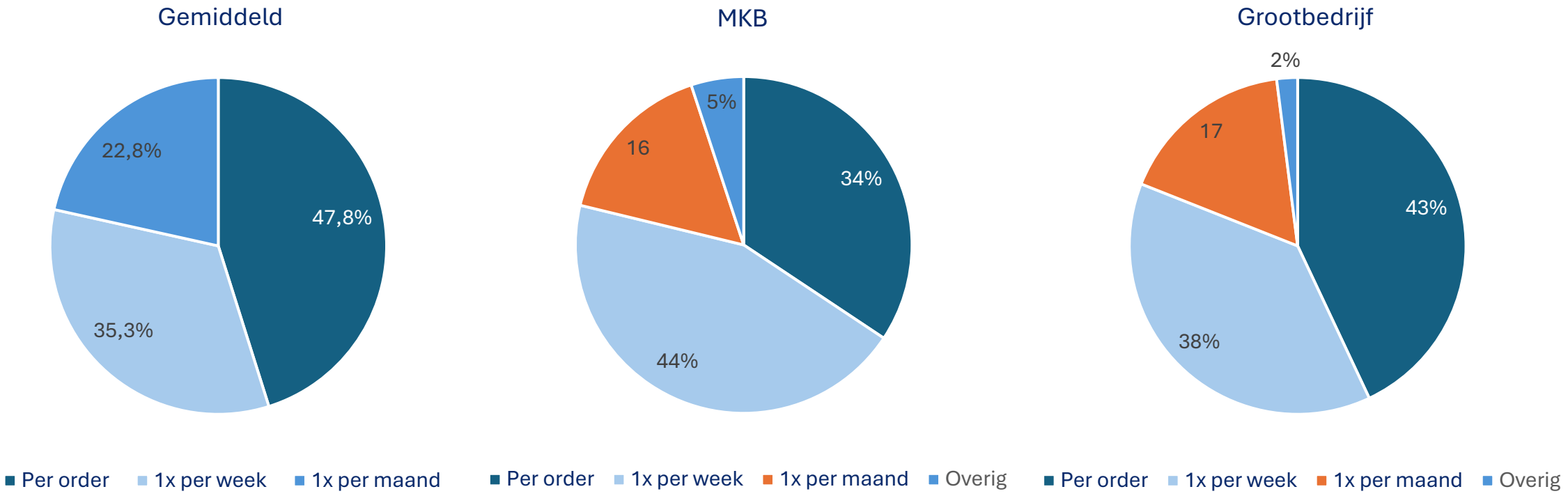


Hoogst bij omzet 250 mln - 1 mrd -> 10.60 dagen
Laagst bij 100 mln - 250 mln -> 6.91 dagen

Hoogst bij sector vervoer en logistiek -> 14.54 dagen
Laagst bij groothandel -> 2.63 dagen

52% verstuurt nog steeds week of maandfacturen

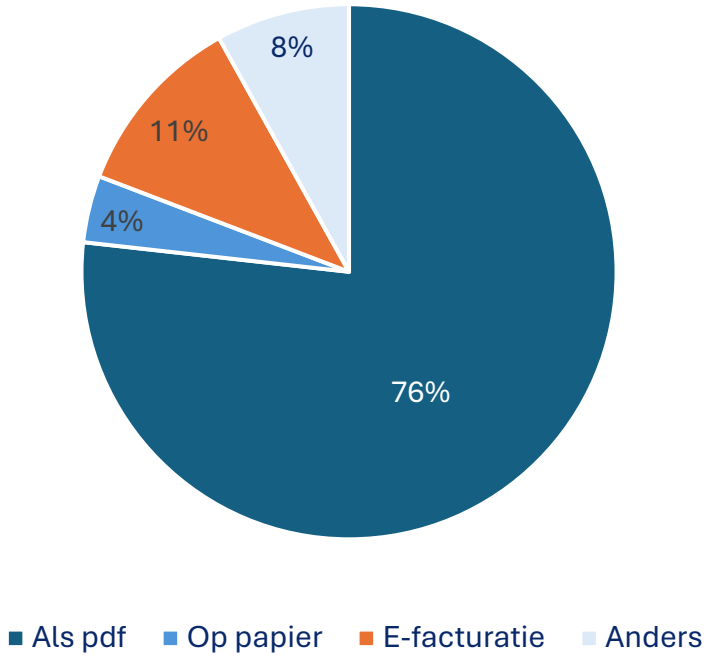
Organisaties gebruiken relatief vaak week of maand facturen. Waardoor de totale doorlooptijd binnen O2C groter wordt.



Adoptie van echte e-facturatie gaat langzaam

76% gaat via PDF. Slechts 11% van de bedrijven verstuurt e-facturen.

Op welke manier verstuurt u uw facturen?



De adoptie van e-facturatie verloopt vooralsnog erg traag in Nederland. Organisaties houden vast aan traditionele facturatiemethoden als papier en pdf. Maar 11% van de organisaties verstuurt e-facturen.

Het verzenden van de factuur markeert het startpunt van de betaaltermijn. Hoe later de factuur wordt verstuurd, hoe later betaling kan plaatsvinden. Snelle facturatie is daarmee een cruciale factor in het verkorten van de O2C-doorlooptijd en het verbeteren van de cashflow.

Uit het onderzoek blijkt dat 34% van de organisaties de factuur binnen twee dagen na
levering verstuurt. Bij de meeste bedrijven duurt dit aanzienlijk langer: gemiddeld wordt een factuur pas ruim acht dagen na levering verzonden. Hierdoor start én eindigt de betaaltermijn structureel later, met directe gevolgen voor de liquiditeitspositie.

Deze vertraging hangt sterk samen met de gekozen facturatiefrequentie. Zo verstuurt 35% van de organisaties facturen gebundeld één keer per week en 23% zelfs slechts één keer per maand. 47% factureert per order. Hoewel periodieke facturatie begrijpelijk is bij handmatige processen, leidt het opsparen van facturen tot verlies van waardevolle liquiditeitsdagen en extra druk op het werkkapitaal.

Dat facturatie bij veel organisaties nog beperkt is gedigitaliseerd, blijkt ook uit de verzendwijze. Het merendeel van de facturen wordt als pdf per e-mail verstuurd (76%) of zelfs nog op papier (4%). Slechts 11% van de organisaties maakt gebruik van e-facturatie. In het licht van het Europese wetsvoorstel VAT in the Digital Age (ViDA) is dit zorgwekkend, aangezien e-facturatie in meerdere Europese landen al verplicht is en ook voor Nederland verdere regelgeving wordt verwacht.

Naast compliance biedt e-facturatie duidelijke operationele voordelen. Door verdere automatisering wordt het facturatieproces versneld, neemt de foutgevoeligheid af en kan de betaaltermijn eerder ingaan, wat bijdraagt aan snellere betaling en een structurele verbetering van de cashflow.

Betaling

Het geld op de rekening

Bedrijven krijgen gemiddeld na 25,4 dagen betaald

Betalingstermijn licht opgelopen van 23,8 dagen in 2024 naar 25,4 dagen in 2025.

Gedeelde KPI's is de sterkste hefboom voor sneller cash & sneller disputen oplossen

Organisaties met gedeelde O2C-KPI's tussen afdelingen krijgen in 2025 sneller betaald en lossen disputen sneller op. Dit werkt het sterkst door in de 'expected' O2C doorlooptijd (incl. dispuutimpact).

Uit het onderzoek blijkt dat bedrijven gemiddeld na 25,4 dagen worden betaald. Daarmee is de gemiddelde betalingstermijn licht toegenomen ten opzichte van een jaar eerder, toen deze nog 23,8 dagen bedroeg. Deze stijging lijkt beperkt, maar heeft op organisatieniveau een directe impact op de totale O2C-doorlooptijd en de beschikbaarheid van liquide middelen.

De data laat zien dat organisaties die werken met gedeelde Order to Cash-KPI's tussen afdelingen structureel beter presteren. Zij ontvangen betalingen sneller en lossen disputen efficiënter op dan organisaties waar afdelingen afzonderlijk sturen op hun eigen doelstellingen. Met name de verwachte O2C-doorlooptijd, inclusief de impact van disputen, profiteert aantoonbaar van deze geïntegreerde aanpak.

Dit onderstreept dat optimalisatie van het O2C-proces niet uitsluitend een kwestie is van individuele processtappen, maar in sterke mate samenhangt met samenwerking en alignment tussen finance, sales, operations en customer service. Voor finance professionals betekent dit dat het sturen op gezamenlijke KPI's een krachtige hefboom vormt om zowel cashflow te versnellen als frictie in het O2C-proces te verminderen.

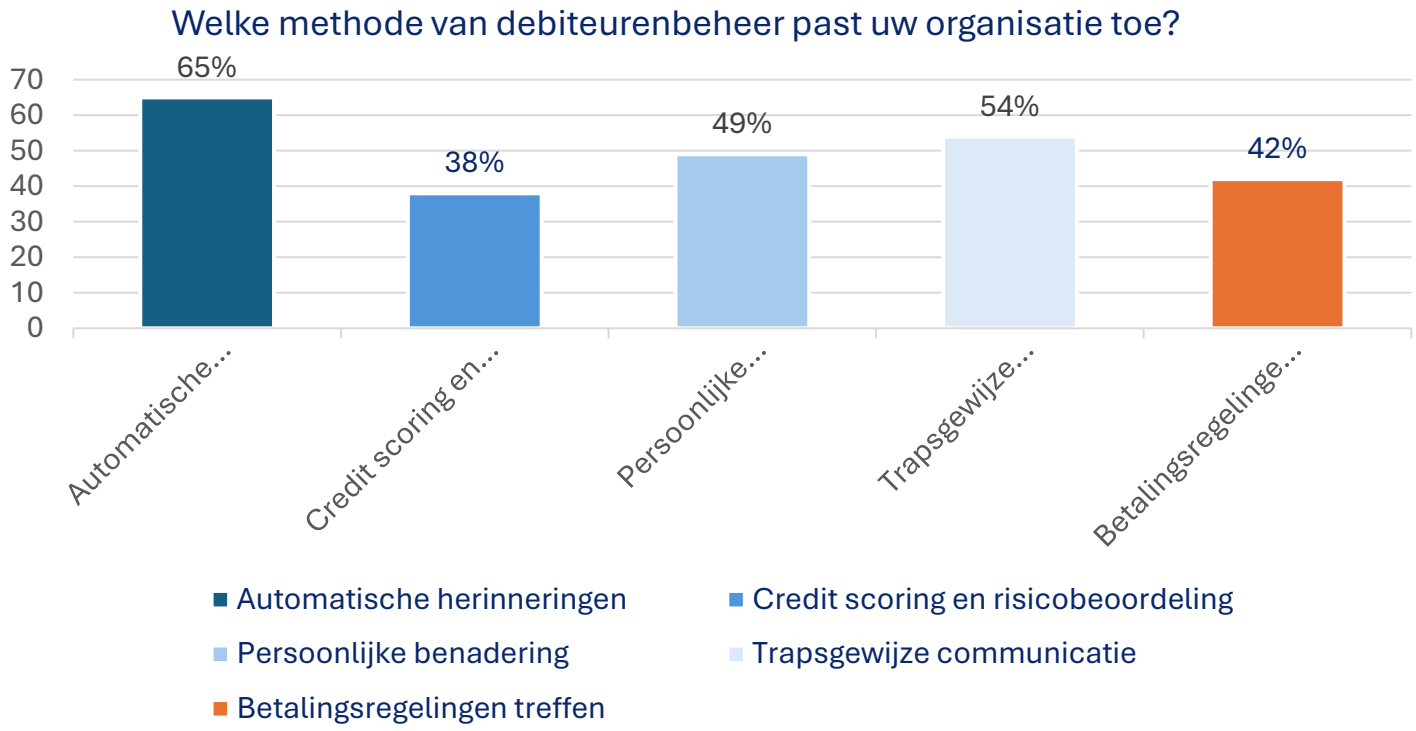
Debiteurenbeheer

De strijd tegen wanbetaling

Preventieve maatregelen zoals credit scoring en risicobeoordeling zijn de minst toegepaste methodes binnen kredietbeheer.

Er worden vooral ‘achteraf’ procesmaatregelen ingericht die gericht zijn op het op tijd betaald krijgen.

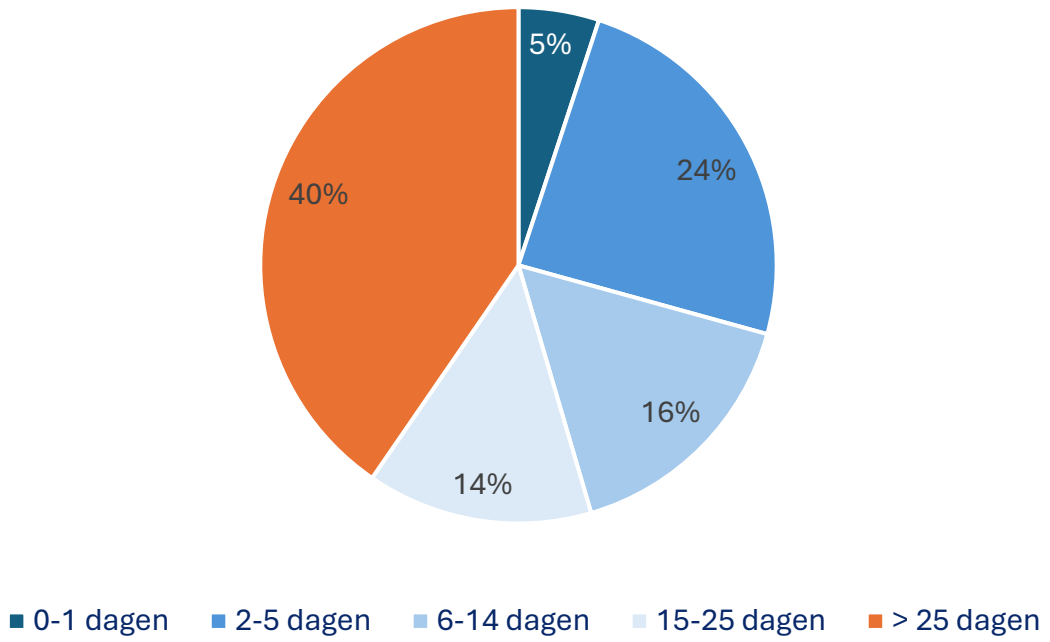
De grootste potentie ligt in preventieve maatregelen zoals credit scoring en risicobeoordeling vooraf. Door risico’s ex ante te signaleren kunnen organisaties betalingsproblemen en disputen voorkomen, wat effectiever is dan achteraf (ex post) ingrijpen.



Het oplossen van een dispuut kost gemiddeld 29 dagen

Oplossen van een dispuut bijna verdubbeld ten opzichte van 2024 (14.7 dagen)

Hoelang duurt het gemiddeld voordat een dispuut met een klant is opgelost?



Hoogst bij omzet meer dan 1 mrd -> 37.62 dagen
Laagst bij omzet 50 mln - 100 mln -> 26.86 dagen

Percentage disputen: gemiddeld 8.8%

Hoogst bij omzet van 100 mln - 250 mln -> 11.11%
Laagst bij omzet meer dan 1 mrd -> 6.11%

Hoogst bij bouw en infrastructuur -> 14%

Betere samenwerking tussen afdelingen hangt in 2025 vooral samen met minder disputen, niet zozeer met een kortere totale O2C doorlooptijd.

Betere interne samenwerking leidt tot lagere disputen (bijna 2x lager)

In de huidige economische omstandigheden worden organisaties geconfronteerd met een verhoogd risico op wanbetaling. Een veelgebruikte maatregel om dit debiteurenrisico te beperken is het vooraf beoordelen van de kredietwaardigheid en het betaalgedrag van klanten. Hoewel credit checks geen garantie bieden op tijdige betaling, helpen zij wel om potentiële risico's vroegtijdig te signaleren en passende maatregelen te nemen, zoals het verlagen van kredietlimieten, het aanscherpen van betalingsvoorwaarden of het bewust afzien van een opdracht.

Uit het onderzoek blijkt dat credit scoring en risicobeoordeling voorafgaand aan een opdracht steeds vaker worden toegepast. In 2025 geeft 38% van de organisaties aan dit structureel te doen, tegenover slechts 4,3% in het onderzoek van 2024. Tegelijkertijd laat de Monitor zien dat betalingsproblemen nog altijd wijdverbreid zijn: 42% van de organisaties moet betalingsregelingen treffen met klanten om openstaande vorderingen te innen.

Een ander cruciaal onderdeel van debiteurenbeheer is het afhandelen van disputen. Zolang een dispuut openstaat, wordt een factuur in de meeste gevallen niet betaald. De snelheid waarmee disputen worden opgelost, heeft daarom een directe invloed op de totale O2C-doorlooptijd en de cashflow. In de praktijk blijkt dit echter een hardnekkig knelpunt. Gemiddeld duurt het oplossen van een dispuut 29 dagen, wat neerkomt op een verdubbeling ten opzichte van 2024, toen dit nog gemiddeld 14,7 dagen was.

Deze toename onderstreept dat effectief debiteuren- en dispuutbeheer een steeds belangrijkere rol speelt binnen het Order to Cash-proces. Voor finance professionals vraagt dit om verdere professionalisering van creditmanagement, betere samenwerking tussen afdelingen en meer focus op preventie, zodat risico's eerder worden onderkend en de impact op cashflow wordt beperkt.

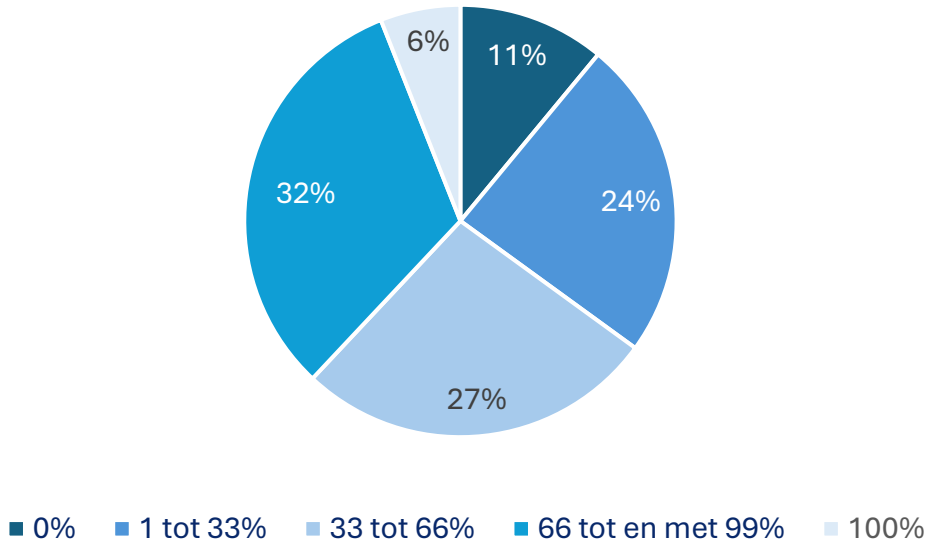
Reconciliatie

De betaling matchen aan de openstaande factuur

Slechts 6% van de bedrijven behaalt 100% automatische reconciliatie

Bij 62% van de bedrijven kan minstens een derde van de facturen niet automatisch gereconcilieerd worden

Hoeveel procent van de facturen wordt automatisch gereconcilieerd?



Wat zijn de belangrijkste oorzaken waarom facturen niet automatisch worden gereconcilieerd? - Max 3 - Rank column %			
Column %	1	2	3
Onvolledige of onjuiste betalingsreferenties	25%	10%	7%
Verschillen in betalingsbedragen	21%	15%	5%
Meerdere facturen betaald met één betaling	14%	8%	11%
Bank- of betalingsverwerkingsfouten	11%	12%	10%
Complexiteit van de transactie	7%	8%	8%
Menselijke fouten	6%	11%	10%
Wijzigingen in klantgegevens	4%	8%	4%
Valuta conversieproblemen	3%	5%	4%
Niet relevant vanwege lage aantal facturen	2%	2%	4%
Het ontbreken van een betaalspecificatie	1%	3%	8%
Anders, namelijk	5%	0%	0%
Rank niet gekozen	0%	18%	29%
Totaal	100%	100%	100%

Na ontvangst van de betaling is het essentieel dat de factuur tijdig en correct als voldaan wordt geregistreerd in het boekhoudsysteem. Alleen dan ontstaat een actueel en betrouwbaar beeld van de liquiditeitspositie. Dit vereist dat iedere binnenkomende betaling correct wordt gekoppeld aan de bijbehorende factuur. Hoewel dit proces in veel gevallen geautomatiseerd verloopt, blijkt dit in de praktijk lang niet altijd mogelijk.

Met name wanneer sprake is van afwijkingen in het betaalde bedrag of onjuiste betalingsreferenties, schieten automatische matchingsmechanismen vaak tekort. Dit geldt ook voor batchbetalingen, waarbij klanten een betaalspecificatie per e-mail aanleveren. Als gevolg hiervan wordt bij 62% van de organisaties ten minste een derde van de facturen niet automatisch gereconcilieerd

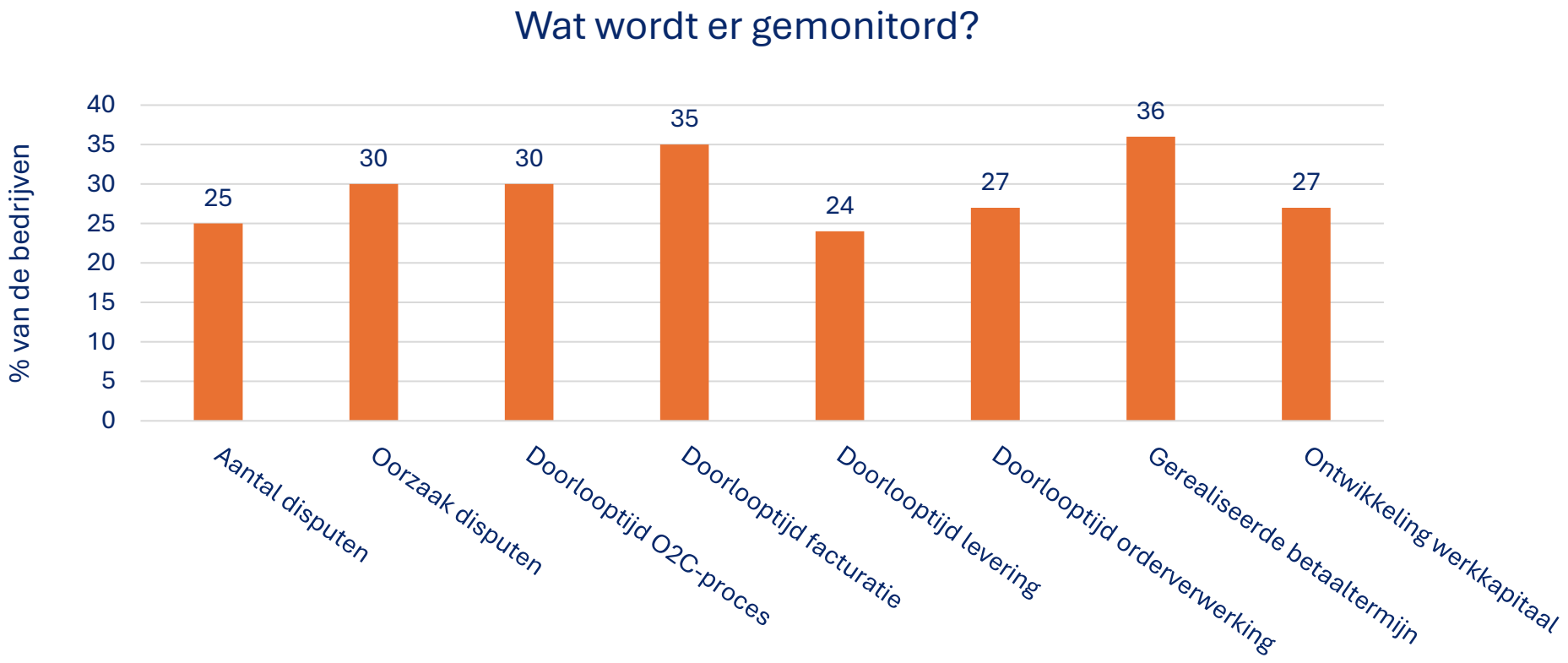
Reconciliatie is een tijdrovende en foutgevoelige activiteit als je dit handmatig uitvoert en wordt daardoor vaak niet dagelijks uitgevoerd. Slechts 15% van de organisaties reconcilieert betalingen dagelijks en 5% meerdere keren per week. Opvallend is dat 79% van de bedrijven betalingen slechts één keer per week of nog minder frequent verwerkt. Dit leidt tot vertraagde inzichtvorming, minder actuele cashflowinformatie en een verlengde administratieve doorlooptijd binnen het Order to Cash-proces.

Monitoring

Zicht op de belangrijkste kpi’s

Over het geheel wordt er weinig gemeten. Monitoring blijft een ondergeschoven kindje.

% Bedrijven die ontwikkeling werkkapitaal en doorlooptijd O2C proces monitoren is wel gestegen t.o.v 2024.



Het structureel monitoren van het Order to Cash-proces, de afzonderlijke deelprocessen en het werkkapitaal is essentieel om inzicht te krijgen in de actuele financiële positie van de organisatie. Goede monitoring biedt niet alleen transparantie, maar fungeert ook als stuurinstrument om tijdig bij te sturen waar prestaties achterblijven.

Vrijwel alle Nederlandse organisaties volgen ten minste één KPI die raakt aan het O2C-proces of het werkkapitaal. Tegelijkertijd laat het onderzoek een sterke versnippering zien in wat precies wordt gemeten. De focus ligt daarbij vooral op operationele doorlooptijden. Zo monitort 35% van de organisaties de doorlooptijd van het facturatieproces, 24% die van de levering en 27% de doorlooptijd van de orderverwerking. Daartegenover staat dat slechts 30% de doorlooptijd van het volledige Order to Cash-proces meet en 27% expliciet stuurt op de ontwikkeling van het werkkapitaal.

Deze nadruk op afzonderlijke processtappen roept de vraag op of organisaties wel de juiste KPI's hanteren. Bij meer dan twee derde van de bedrijven ligt de focus sterker op operationele activiteiten dan op de uiteindelijke financiële uitkomsten. Hoewel dit bijdraagt aan efficiëntie en productiviteit, bestaat het risico dat het verband met snellere betalingen, cashflowverbetering en structurele liquiditeitssturing onvoldoende zichtbaar blijft.

Voor finance professionals onderstreept dit het belang van een meer geïntegreerde KPI-set, waarin operationele prestaties expliciet worden gekoppeld aan cash- en werkkapitaaldoelstellingen. Alleen dan kan monitoring daadwerkelijk bijdragen aan een versneld en beter voorspelbaar Order to Cash-proces.

Over het onderzoek

Datavergaring en respondenten

201 respondenten zijn door onafhankelijk onderzoeksbureau Markteffect bevraagd door middel van een online enquête. De respondenten hebben verschillende functietitels, maar werken allemaal op de financiële afdeling van hun organisatie en zijn op enigerlei wijze betrokken bij het Order to Cash proces. Deze respondenten werken bij bedrijven met minimaal 50 miljoen euro omzet.

52 respondenten zijn door studenten van Windesheim door middel van een online enquête bevraagd. Deze respondenten hebben overwegend een omzet van minder dan 50 miljoen euro.

Bijdragers aan dit onderzoek en rapport

Gregory Cronie
Researcher Financial Supply Chain and Fintech
Hogeschool Windesheim

Christiaan de Goeij
Researcher and Lecturer Supply Chain Finance
Hogeschool Windesheim

Jurriaan Span
Assisistent Researcher Supply Chain Finance
Hogeschool Windesheim en afstudeerder 4CEE

Contact

Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek vragen of opmerkingen?

- Hogeschool Windesheim - Christiaan de Goeij via caj.de.goeij@windesheim.nl of +31(0)6 28 80 41 40.
- 4CEE - Nihal Hooijmans via nhooijmans@4cee.com of +31(0)6 18 67 45 92.