

# Inflatie voert druk op: medewerkers vaker ontevreden over zakelijke uitgaven en declaraties



PAGINA

INHOUD

- 3** Inflatie **voert de druk op**  
**STIJGENDE KOSTEN**  
**WAAROM MEDEWERKERS ONTEVREDEN ZIJN**
- 5** Over de **onderzoeksmethode**
- 6** Medewerkers die **zakelijke kosten maken**  
**TYPISCHE KOSTEN DIE MEDEWERKERS MOETEN VOORSCHIETEN**  
**HET THUISWERK DILEMMA**
- 8** **Impact op financiële en mentale gezondheid van medewerkers**  
**OVER GELDZORGEN EN SCHULDEN**  
**DE ONZICHTBARE GEVOLGEN VAN HOGERE KOSTEN**
- 10** Wat maakt **medewerkers gespannen?**  
**DECLARATIES KOSTEN VEEL TIJD**
- 11** Wat willen **medewerkers veranderen?**  
**LANG WACHTEN OP VERGOEDINGEN**  
**MAKKELIJKER MET BETAALKAARTEN EN MEER AUTOMATISERING**
- 12** **Maak het makkelijker:** voor medewerkers en de organisatie

## Inflatie voert de druk op

Medewerkers maken meer zakelijke kosten, terwijl ze zelf minder te besteden hebben. De kosten lopen op, waardoor werkgevers ongemerkt meer vragen van hun medewerkers. Zelfs bij een degelijk declaratiebeleid leidt dit tot spanning of zelfs financiële stress. Wij onderzochten Out of Pocket-uitgaven (OOP) door medewerkers voor hun werkgevers. Dit onderzoeksrapport beschrijft de impact op hun financiële en mentale gezondheid. Voor medewerkers zijn zakelijke kosten een gevoelig onderwerp.

Medewerkers voelen zich machteloos en raken makkelijk gefrustreerd. Zij maken kosten, moeten bedragen voorschieten, bonnetjes declareren en dan maar wachten wanneer ze de vergoeding ontvangen. In de tussenliggende weken of maanden ervaart een medewerker veel onzekerheid.

Er liggen allerlei risico's op de loer waardoor frustratie ophoopt en uitmondt in ontevredenheid, lagere productiviteit of zelfs valse of frauduleuze declaraties.

Toch kunnen bedrijven én hun medewerkers niet zonder declaraties en vergoedingen voor allerlei gemaakte onkosten.

Medewerkers willen hun voorgesloten bedragen snel terug, maar de financiële afdeling moet ingediende declaraties goed controleren. Organisaties kunnen pas kosten vergoeden als ze zeker weten dat de bonnetjes kloppen.



1 [Start.soldo.com/expense-fraud](https://start.soldo.com/expense-fraud)

2 [Consumerpriceinflation.com/november2022](https://www.consumerpriceinflation.com/november2022)

3 [Cost-of-uk-s-winter-triples-as-energy-price-cap-lifted-to-record](https://www.bbc.com/news/uk-winter-triples-as-energy-price-cap-lifted-to-record)

## STIJGENDE KOSTEN

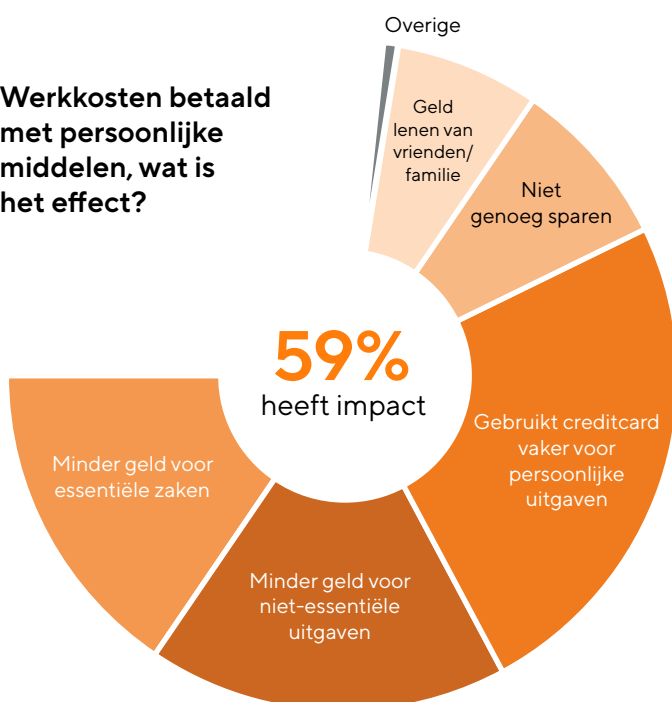
Bovenop de normale frustratie bij medewerkers komt een leven dat steeds duurder wordt. De hoge inflatie raakt iedereen. Met 7,6% in januari werden consumentengoederen en -diensten snel duurder, maar nog niet zo snel als in december (9,6%).

De stijgende kosten maken het voor steeds meer mensen lastig om rond te komen. In 2021 leefden 600.000 huishoudens in energiearmoede. Dat is een stijging van 100.000 ten opzichte van een jaar eerder. Bovendien gaat het niet alleen meer om kwetsbare groepen. Zelfs met een inkomen van €4.000 per maand kunnen sommigen niet meer financieel onbezorgd leven.

De stijgende prijzen hebben ook effect op bedrijven. Steeds meer organisaties verkleinen budgetten of kijken kritischer naar gemaakte kosten. Er wordt meer gecontroleerd en medewerkers mogen niet zomaar meer zakelijke kosten maken. Dat heeft direct effect op de mogelijkheden tot declareren. En het leidt tot extra onzekerheid, omdat medewerkers niet goed weten wat het actuele beleid voor declaraties en vergoedingen van onkosten is.

Als voorschieten en vergoedingen normaal al leiden tot frictie tussen medewerkers en de organisaties waar ze werken, dan is dat alleen maar verergerd. De stijgende prijzen door hoge inflatie hebben op alle betrokkenen effect.

### Werkkosten betaald met persoonlijke middelen, wat is het effect?



## WAAROM MEDEWERKERS ONTEVREDEN ZIJN

Ons onderzoek in samenwerking met IPSOS wijst uit dat:

1. Medewerkers ontevreden zijn over de systemen voor declaraties bij hun werkgevers.
2. Medewerkers kosten uit eigen zak moeten voorschieten. Daarna moeten ze veel moeite doen om de kosten vergoed te krijgen. Bovendien kan dat lang duren, waardoor medewerkers persoonlijk financiële uitdagingen ervaren en daarvan stress ervaren.

### ✓ In dit onderzoeksrapport


Leggen we in detail onze bevindingen uit. We lichten toe welke impact inflatie heeft op het voorschieten door medewerkers en de vergoeding van die gemaakte zakelijke kosten. Daarnaast leggen we uit waarom traditionele declaratiesystemen en het declaratiebeleid niet meer van deze tijd is. En we lichten toe wat werkgevers kunnen doen om dit proces gebruiksvriendelijker te maken, terwijl ze ondertussen meer controle krijgen over de gemaakte kosten.


# Over de onderzoeksmethode


IPSOS voerde in december 2022 het onderzoek uit in opdracht van Soldo.

Er vonden online interviews plaats met 400 deelnemers in Nederland. Zij waren 18 tot 65 jaar oud en werkten bij bedrijven met 50 medewerkers of meer. Alle deelnemers maakten in de voorgaande maand minimaal één keer zakelijke kosten voor het bedrijf.

## DEELNEMERS WAREN WERKZAAM IN DE VOLGENDE BRANCHES:


4%   
Zorg

6%   
Professionele dienstverlening

6%   
Bouw

4%   
Detailhandel

3%   
Digitale media

4%   
Software

7%   
Onderwijs

12%   
Technologie

13%   
Financiële dienstverlening

7%   
Transport en logistiek

10%   
Gezondheidszorg

1%   
Reisbranche

2%   
Toerisme

0%   
Tv-/filmproductie

9%   
Productie

8%   
Overige

4%   
Non-profit/ liefdadigheid

## DEELNEMERS WAREN WERKZAAM BIJ BEDRIJVEN VAN VERSCHILLENDE OMVANG:

18% had  
51 tot 100 medewerkers in dienst



16% had  
101 tot 200 medewerkers in dienst



23% had  
201 tot 500 medewerkers in dienst



16% had  
501 tot 1000 medewerkers in dienst



27% had  
1000 medewerkers of meer in dienst



De overgrote meerderheid van onze respondenten

82% had een voltijdse baan op het moment dat ze werd geïnterviewd



16% werkte in deeltijd  
2% was zelfstandige





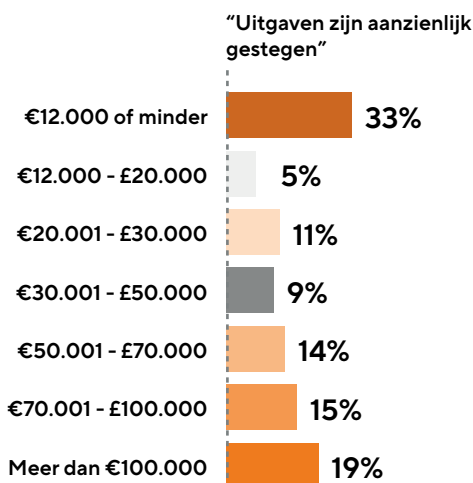
# Medewerkers die zakelijke kosten maken

Inflatie leidt tot hogere prijzen voor huishoudens, maar ook voor kosten die medewerkers zakelijk maken. Medewerkers voelen die pijn, ook als het gaat om bedragen die ze kunnen declareren.

Maar liefst 44% van de deelnemers gaf aan dat ze in november 2021 meer zakelijke kosten uit eigen zak voorschoten dan een jaar eerder.

Het valt vooral op dat medewerkers van grote organisaties (1001+ medewerkers) in vergelijking tot andere medewerkers twee keer vaker meer dan €500 in november voorschoten (17% ten opzichte van 8%).

Meer dan een derde (34%) van deze medewerkers gaf aan dat hun werkgever niets doet om tegemoet te komen aan de impact van stijgende kosten door de hoge inflatie. Van alle medewerkers gaf 23% aan dat hun werkgever daar niets aan doet.






Bij medewerkers met een gemiddeld tot laag inkomen (€20.000 tot €30.000) is de groep nog groter, daar geeft bijna 4 op de 10 (39%) aan dat de werkgever hier niets aan doet.

Het valt verder op dat 1 op de 7 (13%) medewerkers met de hoogste inkomens (€100.000+) meer dan 12 keer kosten voorschoot in november, ten opzichte van 3% van alle medewerkers.

## TYPISCHE KOSTEN DIE MEDEWERKERS MOETEN VOORSCHIETEN

Medewerkers maken veel zakelijke kosten voor zakelijke reizen en entertainment. Het gaat om vliegtickets, accommodaties, eten en drinken met klanten en cadeaus of geschenken. Maar liefst 49% van de deelnemers maakt zakelijke kosten in die gecombineerde categorie

De drie meest voorkomende kostencategorieën zijn:

 Kosten voor eten en drinken buiten de deur tijdens het werk	<b>56%</b>
 Brandstof voor een bedrijfsauto	<b>46%</b>
 Kantoorartikelen zoals pennen, paperclips en papieren	<b>34%</b>

Vervoer, voeding en verblijven worden hard geraakt door de inflatie en stijgende kosten. Dat dit naar voren komt als meest gemaakte kosten is daarom geen verrassing.

“De kosten voor vluchten en verblijven lagen in 2022 zo’n 60% hoger dan in 2021. Daarnaast waren zakelijke reizen afgelopen jaar sowieso al 20% duurder dan voor de coronapandemie.”



## HET THUISWERK DILEMMA

De onenigheid van wie de kosten voor het thuiswerken moet dragen, groeit ook.

Een groot deel van de deelnemers geeft aan dat ze kosten maken voor kantoorartikelen die ze thuis gebruiken als ze thuiswerken. Ook hun rekeningen voor gas, water en licht zijn gestegen door de uren die ze thuis werken.

De kosten voor apparatuur en kantoorartikelen voor thuis wordt als vijfde meest voorkomende categorie genoemd in ons onderzoek (32%). Hogere kosten voor energie en internet staat op de achtste plaats (25%).

Opvallend genoeg vraagt 20% van de werkgevers aan medewerkers om vaker thuis te

werken, vanwege de oplopende kosten. Het is het op één na meest gegeven antwoord, op de vraag wat werkgevers doen om beter om te gaan met de stijgende kosten door inflatie.

Het lijkt erop dat werkgevers proberen te besparen (door lagere reiskosten, minder lunches buiten de deur en minder impulsaankopen tijdens het werk) door medewerkers meer thuis te laten werken. Dat betekent in de praktijk dat die medewerkers de kosten maken, waarvoor werkgevers hen niet altijd compenseren.

Tegelijkertijd motiveert dit medewerkers nog niet om minder thuis te werken. Als de energiekosten hoog blijven of verder stijgen kan dat in de toekomst veranderen.

# Impact op financiële en mentale gezondheid van medewerkers

**59%** van de deelnemers geeft aan dat bedragen die ze zakelijk voorschieten invloed hebben op hun persoonlijke financiën.

Uit cijfers van het Centraal Planbureau blijkt dat Nederlanders er in 2022 gemiddeld 6,8% aan koopkracht op achteruit gingen. Door stijgende zakelijke kosten om voor te schieten kregen medewerkers afgelopen jaar dus een dubbele klap te verwerken. Dat heeft financieel invloed op de portemonnee en heeft ook mentaal effect.

**50%** van de medewerkers geeft aan soms, vaak of zelfs altijd stress te ervaren door zakelijk voorgeschoten bedragen. Betalingen uit eigen zak leiden tot financiële stress.

## OVER GELDZORGEN EN SCHULDEN

Als huishoudens minder te besteden hebben leiden extra zakelijke kosten tot meer schulden. Bijna 1 op de 5 medewerkers (18%) moest een persoonlijke creditcard gebruiken om zakelijke kosten voor te schieten.

Daarnaast moest 1 op de 10 (9%) geld lenen bij vrienden en familie.

16% geeft aan minder geld te hebben voor rekeningen en bijna een kwart (23%) geeft aan minder te kunnen sparen dan zij zouden willen.

**20%** geeft aan minder geld over te houden voor uitjes, om te winkelen en reizen. Dat is zonde, omdat de kosten die zij zakelijk voorschieten er daarmee toe leiden dat ze minder 'leuke dingen' kunnen doen.





## DE ONZICHTBARE GEVOLGEN VAN HOGERE KOSTEN

13% van de medewerkers geeft aan altijd of vaak financiële stress te ervaren door zakelijke kosten die zij moeten voorschieten.

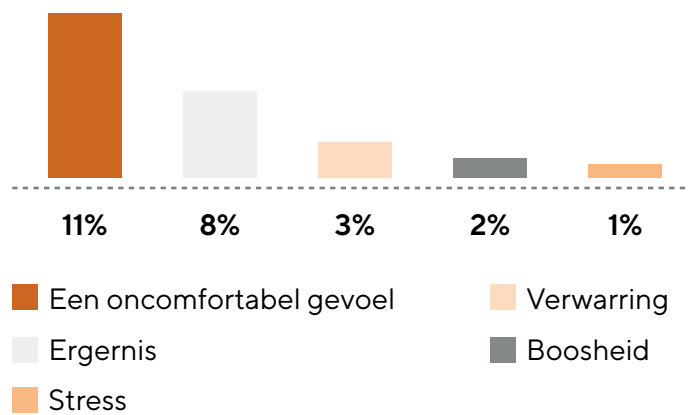
### Ze noemen daarvoor verschillende redenen:

Ik heb te weinig geld om zakelijke kosten voor te schieten	<b>48%</b>
Ik maak me zorgen of ik de vergoeding wel op tijd ontvang	<b>42%</b>
Ik heb moeite om het overzicht te houden over zakelijk voorgesloten bedragen	<b>37%</b>
Ik vind het te ingewikkeld om een declaratie in te dienen	<b>37%</b>
Ik heb slechte ervaringen met voorgesloten zakelijke kosten	<b>31%</b>

Specifieke groepen ervaren veel financiële stress vanwege de zakelijke kosten die zij moeten voorschieten. 1 op de 5 medewerkers met een gemiddeld tot laag inkomen (€20.000 tot €30.000) voelt zich erg onprettig bij het voorschieten van kosten voor zakelijke reizen. Maar liefst 6 op de 10 (61%) met dat inkomen ervaart minimaal af en toe stress vanwege zakelijk voorgesloten kosten.

In algemene zin ervaart 25% negatieve emoties door zakelijke uitgaven die zij persoonlijk moeten voorschieten. Van de groep die aangeeft dat dit effect heeft op hun financiën geeft zelfs 33% aan dat dit tot negatieve emoties leidt.

## DE MEEST GENOEMDE NEGATIEVE EMOTIES ZIJN:



# Wat maakt medewerkers gespannen?

We vroegen deelnemers wat volgens hen leidt tot stress, als het gaat om zakelijke kosten, declaraties en de vergoeding daarvan.

Medewerkers die aangeven daar soms, vaak of altijd stress door te ervaren gaven daarvoor drie belangrijke redenen

- 1. Problemen met het proces.** Medewerkers vinden het lastig om bonnetjes in te leveren. Of het declaratiebeleid is niet duidelijk, waardoor zij niet weten welke kosten ze mogen declareren.
- 2. Trage terugbetalingen.** Als werkgevers traag vergoeden moeten medewerkers lang wachten op hun declaraties, met gevolgen voor hun persoonlijke financiën.
- 3. De hoeveelheid papierwerk.** Veel medewerkers klagen over de papieren of digitale documenten die ze moeten inleveren om gemaakte zakelijke kosten te declareren

Veel medewerkers klagen over de papieren of digitale documenten die ze moeten inleveren om gemaakte zakelijke kosten te declareren.

**Wat opvalt is dat medewerkers deze redenen in verschillende volgordes noemen.** Zij die vaak of altijd stress ervaren wijzen vooral op trage terugbetalingen. De groep die af en toe stress ervaart wijst op zowel trage terugbetalingen als de hoeveelheid papierwerk.

## DECLARATIES KOSTEN VEEL TIJD

Van alle deelnemers geeft ongeveer de helft aan dat declaraties veel tijd kosten. Die perceptie geldt voor alle drie de belangrijke processen:

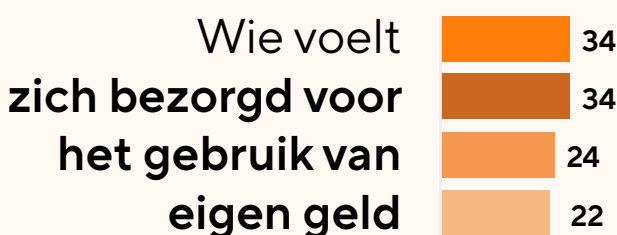
1. Declaraties indienen bij de werkgever
2. Goedkeuring krijgen op ingediende declaraties
3. Vergoeding ontvangen voor gedeclareerde bedragen

Het valt op dat medewerkers van de grote organisaties (501 tot 1000 medewerkers) zeggen langer te moeten wachten op vergoedingen voor gedeclareerde bedragen.

Maar liefst **73%** geeft aan dat dit veel tot erg veel tijd kost. Van de bedrijven met 51 tot 100 medewerkers geeft slechts **36%** van de medewerkers dit aan.

Ook valt op dat medewerkers die grotere bedragen voorschieten ervaren dat dit langer duurt dan als het om kleine bedragen gaat. Met name bij bedrijven boven de €100 ervaren veel medewerkers dat het lang tot erg lang duurt om declaraties in te dienen (52%) en daar goedkeuring op te krijgen (58%). Zelfs bij bedragen tussen €50 en €100 ervaren veel medewerkers (57%) dat het lang duurt om goedkeuring van het bedrijf te krijgen.

Dit leidt er zelfs toe dat 54% van de deelnemers aangeeft privé voorgeschoten bedragen soms niet te declareren. Ongeveer 2 op de 5 (42%) declareert minder dan de helft tot de helft de uitgaven niet. Ongeveer 1 op de 10 (12%) declareert minder dan de helft of helemaal geen privé voorgeschoten bedragen.



Basis: 26% van de steekproef kwalitatieve lezing van de gegevens

- Ik ben bang dat ik niet op tijd terugbetaald zal worden en dat het mijn andere verplichtingen zal beïnvloeden
- Ik heb moeite met het bijhouden van al mijn werkuitgaven (bv. alle bonnetjes gedurende de hele maand bewaren en in één keer indienen, enz.)
- Ik heb vaak problemen met het onkostenproces (bv. moeilijk om bonnetjes in te dienen, geen tijdige terugbetaling, onduidelijk beleid, enz.)
- Ik heb niet genoeg geld om onkosten voor werk te maken
- Het proces van het indienen van mijn onkosten is te moeilijk

# Wat willen medewerkers veranderen?

Medewerkers die meededen aan ons onderzoek zijn heel duidelijk over wat zij willen veranderen:

1. Minder bureaucratie en papierwerk
2. Meer transparantie en duidelijkheid
3. Een eerlijker systeem voor declaraties

Bijna de helft van de medewerkers (48%) geeft aan dat er iets (of veel) moet veranderen aan het systeem voor declaraties en terugbetalingen. Van de groep die een complete verandering wil (12%) geeft de meerderheid (53%) aan dat bedrijven medewerkers betaalkaarten moeten aanbieden. Dan zijn er helemaal geen declaraties meer nodig.

**45%** van deze groep geeft aan dat een tool om bonnetjes automatisch te verwerken zou helpen en **33%** wijst op een soepeler acceptatiebeleid voor kleine bedragen. Ook geeft **33%** aan een duidelijker declaratiebeleid te willen.

## LANG WACHTEN OP VERGOEDINGEN

Slechts 53% van de ondervraagden heeft binnen twee weken vergoeding ontvangen voor declaraties uit oktober (de maand voorafgaand aan het onderzoek).

Maar liefst 44% moest langer wachten. 20% van de deelnemers moest meer dan 4 weken wachten of wachtte tijdens het onderzoek nog steeds.

Vooral medewerkers met een gemiddeld tot laag inkomen (€20.000 tot €30.000) moesten langer dan 4 weken wachten (11%, ten opzichte van 5% over het totaal). 1 op de 5 medewerkers bij de grootste organisaties (1001+ medewerkers) gaf aan tussen de 3 en 4 weken te hebben gewacht op hun vergoeding.

## MAKKELIJKER MET BETAALKAARTEN EN MEER AUTOMATISERING

Medewerkers vragen om een makkelijker en eerlijker systeem voor declaraties. Een systeem met betaalkaarten vanuit het bedrijf wordt het vaakst genoemd als oplossing. Dit maakt het makkelijker voor medewerkers, terwijl bedrijven inzicht krijgen in gemaakte kosten. Zo kunnen bedrijven hun medewerkers beter met de betaalkaarten vertrouwen.

Iedere medewerker gebruikt een eigen kaart met een betaallimiet. Bedrijven kunnen per medewerker zien wat iemand besteedt. Te hoge kosten vallen direct op, om problemen te voorkomen voordat die serieus worden.

Daarnaast vraagt 45% van de medewerkers die een radicaal nieuw systeem wensen om de automatische verwerking van bonnetjes.

Het verzamelen, opslaan en verwerken van papieren bonnetjes is een bekend pijnpunt. Door dit te digitaliseren en automatiseren werken organisaties veel efficiënter. Het voorkomt bovendien het risico op beschadigingen, kwijtgeraakte bonnetjes en fouten. Medewerkers maken een foto, uploaden die en laten de declaratie verwerken.

Ten slotte geeft 33% aan dat de goedkeuring voor kleine bedragen soepeler moet. En geeft 33% aan dat het declaratiebeleid duidelijker moet. Op die manier ontstaat er een gebruiksvriendelijker systeem, waarmee minder tijd verloren gaat.



## Maak het makkelijker: voor medewerkers en de organisatie

Medewerkers waren al ontevreden over declaraties en vergoedingen voordat de economische crisis uitbrak en het leven duurder werd.

Al in 2015 gaf 53% van de deelnemers aan dat ze liever hun belastingaangifte doen dan een declaratie indienen. In 2021 gaf 28% aan liever helemaal geen declaraties in te dienen, terwijl 33% erop wees zich daaraan te ergeren.

Het leven is duurder geworden. Dat creëert extra ergernis en (financiële) stress, bovenop een toch al stressvol proces.

Medewerkers moeten veel tijd en moeite steken in het proces om voorgeschoten bedragen terug te krijgen. Daarnaast maken ze zich zorgen over hun persoonlijke financiën, terwijl ze wachten. Het is daarom geen verrassing dat medewerkers het proces graag verbeterd zien.

### UITGAVENBEHEER: BELANGRIJK DAN OOI

Een eerlijker en meer gebruiksvriendelijk systeem voor zakelijke kosten, declaraties en vergoedingen voor medewerkers draagt bij aan het succes van iedere organisatie.

Als werkgevers hun medewerkers kunnen vertrouwen voelen die zich beter gewaardeerd. Wie niets zelf hoeft voor te schieten maar op kosten van

de zaak kan besteden voelt zich gesterkt en meer betrokken bij het bedrijf.

Medewerkers die het vertrouwen krijgen bouwen een positieve relatie op met hun werkgever. Ze zijn productiever, loyaler en zetten zich graag net dat beetje extra in.

<sup>12</sup> *“Vertrouwen verbindt mensen om samen tot een gedeelde visie te komen om het bedrijf te laten groeien.”*

**Soldo's CFO Dynshaw Italia**

But rethinking expense management also has operational benefits.

<sup>9</sup> [Soldo.com/en-gb/blog/how-much-could-your-company-save-on-expenses/](https://soldo.com/en-gb/blog/how-much-could-your-company-save-on-expenses/)  
<sup>10</sup> [Palife.co.uk/in-depth/1-in-5-office-workers-hate-submitting-expenses-new-survey/](https://palife.co.uk/in-depth/1-in-5-office-workers-hate-submitting-expenses-new-survey/)

<sup>11</sup> [Primeast.com/us/insights/leading-change/the-importance-of-empowering-employees](https://primeast.com/us/insights/leading-change/the-importance-of-empowering-employees)

<sup>12</sup> [Podcast.soldo.com/episodes/soldo](https://podcast.soldo.com/episodes/soldo)



## TIJD IS GELD

Een beter declaratiebeleid en -proces levert ook operationeel voordelen op.

De handmatige verwerking van declaraties en vergoedingen is zeer inefficiënt en kost daardoor onnodig veel tijd, inzet en geld.

Sommige medewerkers zijn alleen maar bezig met het goedkeuren van gemaakte kosten. Ze keuren transacties goed en werken de systemen bij. Dat kan pas als medewerkers hun declaratie hebben ingediend, waardoor het bedrijf ondertussen geen inzicht heeft in de gemaakte kosten.

Het declaratieproces en -beleid versoepelen maakt het proces efficiënter. Financiële teams krijgen meer inzicht in gemaakte kosten. Dat is extra belangrijk in tijden van stijgende kosten, omdat dan iedere cent telt.

## WERKGEVERS ERKENNEN DAT ER IETS MOET VERANDEREN

Ze erkennen dat de stijgende kosten voor het levensonderhoud leiden tot nieuwe uitdagingen bij zowel medewerkers als de bedrijven waar ze voor werken. Daarom is het belangrijk om daarover met elkaar in gesprek te gaan. En manieren te onderzoeken om de uitgaven te beheren en declaraties makkelijker te maken.

**Werkgevers moeten op zoek naar nieuwe manieren om deze goede bedoelingen om te zetten in daden. Het declaratieproces en -beleid moet makkelijker. Pas als het systeem voor zakelijke kosten, declaraties en vergoedingen zowel het bedrijf als de medewerkers dient, kan iedereen tevreden zijn. Het voorkomt dat medewerkers en hun werkgevers juist tegen elkaar worden opgezet.**

Leer meer over  
hoe Soldo u kan helpen  
uw uitgavenbeheer  
te optimaliseren  
**[soldo.com](https://soldo.com)**

