



Whitepaper

# Kansen en uitdagingen in 2024 voor **het bedrijfsleven**

Hoe je met een duurzame bedrijfsvoering het verschil kan maken

**=exact**

# Inhoud

Inleiding	3
Verantwoord ondernemen is een must in 2024	4
Het vinden en behouden van klanten blijft een uitdaging	8
Digitalisering en het automatiseren van bedrijfsprocessen	12
Conclusie	16



# Inleiding

**Hoe heb jij 2023 ervaren als ondernemer?  
Wordt 2024 een beter jaar voor ondernemers?  
Nu we aan het begin staan van een nieuw jaar  
kijken we graag vooruit naar 2024.**

Als bedrijf is het belangrijk om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen en je blik open te houden voor nieuwe kansen en mogelijkheden. In deze whitepaper kijken we eerst naar de rol van duurzaamheid voor ondernemers. Gezien er steeds meer eisen worden gesteld op dit vlak is het niet alleen een nice-to-have, maar ook een must om hier in 2024 mee te starten.

Het vinden en binden van klanten is altijd een belangrijk onderwerp, vooral nu het koopgedrag lijkt te veranderen. Tenslotte gaan we verder in op de kansen die automatisering jou als ondernemer biedt. Uiteraard delen we ook tips om hierop in te spelen. We geven alvast een tipje van de sluier: de rode draad in 2024 is het integreren van 'the human touch' in alles wat je doet.



# Verantwoord ondernemen is een must in 2024

**Ben jij al bezig met verantwoord ondernemen? Zo niet, dan is het nu toch echt tijd om te starten. Bedrijven die in 2024 geen duurzame en ethisch verantwoorde keuzes maken, zullen achter het net vissen.**

En dat klinkt misschien hard, maar bekijk het eens van een andere kant. Een duurzame bedrijfsvoering biedt – naast dat het verplicht is vanaf 2026 - juist veel kansen en mogelijkheden voor bedrijven. Want met een duurzaam imago trek je een nieuwe doelgroep én medewerkers aan, je bespaart kosten en je kan concurrentievoordeel behalen. In dit hoofdstuk vertellen we je meer over de voordelen van een duurzaamheidsstrategie en laten we zien hoe je er mee kunt starten.

## Europese en wet- en regelgeving

Eerst het waarom. Vanaf 2024 worden steeds meer bedrijven verplicht te rapporteren over de impact van hun activiteiten op mens en milieu volgens de CSRD-richtlijn (Corporate Sustainability Reporting Directive). Voor beursgenoteerde mkb-bedrijven geldt de richtlijn vanaf 1 januari 2026. Voor kleinere bedrijven gaat de verplichte duurzaamheidsrapportage pas na 2026 spelen. Maar ook zij zullen er eerder mee te maken krijgen, bijvoorbeeld als ze goederen of diensten leveren aan grotere bedrijven. Dit betekent dat bedrijven moeten rapporteren over de impact van hun bedrijfsactiviteiten op onder andere:

- + Het klimaat
- + Het sociaal beleid
- + De governance en ondernemingsbestuur.

### TIP

Wil je de CSRD-rapportages kunnen maken, dan is het belangrijk dat je nu al start met het automatiseren van je bedrijfsprocessen en het structureren van je data, zodat je vanaf 2024 de gewenste rapporten snel in elkaar draait.

## Een duurzaam imago

En wist je dat duurzame bedrijven niet alleen aantrekkelijk zijn voor nieuwe klanten, maar ook voor (het aantrekken en behouden van) medewerkers. Consumenten en zakelijke klanten worden zich steeds bewuster van het milieu en geven vaak de voorkeur aan bedrijven en zakelijke partners die hun verantwoordelijkheid nemen.

### Nieuwe klanten

Zo blijkt uit het [Mediabrand's Covid onderzoek](#) en de [Retail Buying Studie](#) dat 62% van de Nederlanders duurzaamheid een belangrijk onderwerp vinden, 58% milieuvriendelijke producten kopen, 57% producten met weinig verpakking en fairtrade producten kopen en 54% keurmerk en diervriendelijke producten kopen.

#### TIP

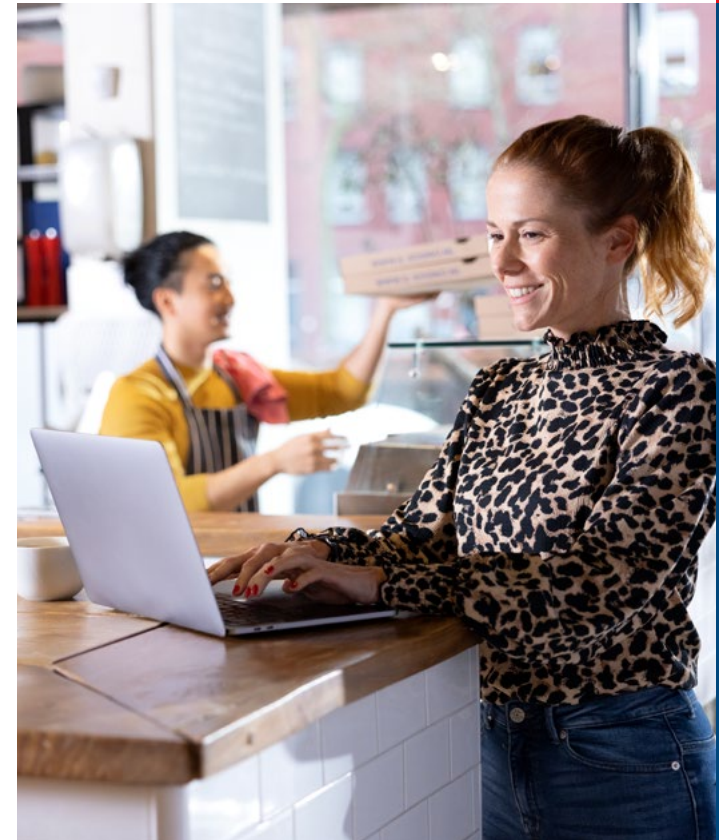
Kijk eens hoe jouw bedrijf duurzaamheid kan integreren in de bedrijfsstrategie. Kan je bijvoorbeeld gebruik maken van duurzame verpakkingen, inkopen bij duurzame partners, het bedrijfspand verduurzamen of medewerkers elektrisch laten rijden?

### Betrokken medewerkers

Het zijn niet alleen klanten die bewuste keuzes maken. Ook medewerkers willen bij duurzame bedrijven werken. Volgens een recent onderzoek uitgevoerd door de Europese Investeringsbank, blijkt dat 76% van de Europeanen onder de 30, graag in een bedrijf werkt dat aandacht heeft voor [klimaat en duurzaamheid](#).

#### TIP

Positioneer jezelf als een aantrekkelijke werkgever door onder andere de missie van je bedrijf te verwoorden en helder te communiceren over je bedrijfscultuur en de waarden. Zorg er ook voor dat de arbeidsvoorwaarden up-to-date zijn en wees duidelijk over de groeimogelijkheden en de eventuele extra's die je aanbiedt. Investeer in je medewerkers.



## Concurrentievoordeel en innovatie

Er zijn genoeg voorbeelden van bedrijven die met het verduurzamen van hun bedrijfsactiviteiten concurrentievoordeel hebben behaald. Misschien ben jij er wel één van. Kijk eens naar bedrijven zoals Return to Sender, Seepje, Fairphone en Dopper. Deze bedrijven hebben zich gericht op duurzaamheid, wat sterk heeft bijgedragen aan hun merkimage en een nieuwe doelgroep heeft aangetrokken.

### TIP

Kijk eens goed naar je producten, waar kan je verduurzamen? Door nieuwe, duurzame producten of diensten te ontwikkelen, kan ook jouw bedrijf zich onderscheiden van concurrenten en eventueel nieuwe markten aanboren. Daarnaast is het ook goed voor de planeet.

## Duurzaamheid bij Exact

Verantwoord ondernemen is een integraal onderdeel van de bedrijfsstrategie van Exact. De ambities staan in het responsible business programma dat gebouwd is op een aantal strategische initiatieven, waaronder vermindering van het energieverbruik en CO<sub>2</sub>-uitstoot, het bevorderen van diversiteit en inclusiviteit binnen het bedrijf en het leveren van een bijdrage aan de lokale gemeenschap. Een voorbeeld zijn de Giving Back Activities. Elk jaar mogen alle ruim 2.000 collega's drie werkdagen aan vrijwilligerswerk naar keuze besteden. Jaarlijks zijn dat dus duizenden dagen waarop Exact medewerkers een bijdrage kunnen leveren aan de samenleving. Denk bijvoorbeeld aan het opknappen van speeltuinen, het inpakken van voedselpakketten bij de voedselbank, of het begeleiden van activiteiten voor ouderen. Door goed te zorgen voor werknemers, kunnen zij weer goed zorgen voor het milieu, mens en omgeving. Met als resultaat dat je werknemers aan je bindt en ze langer bij je blijven.

Lees [hier](#) het gehele artikel.

## 6 Stappen om te beginnen met een duurzame bedrijfsstrategie

### 1. Creëer bewustzijn

Het begint allemaal met het creëren van bewustzijn binnen het bedrijf. Als ondernemer is het belangrijk om te begrijpen wat duurzaamheid inhoudt en welke voordelen het biedt. Organiseer bijvoorbeeld workshops of trainingen om medewerkers bewust te maken van duurzame bedrijfspraktijken en de mogelijke impact ervan op het concurrentievermogen. Bouw aan betrokkenheid binnen het hele bedrijf.

### 2. Ontwikkel een duurzaamheidsstrategie

Ontwikkel een duurzaamheidsstrategie die past bij de doelen en waarden van het bedrijf. Focus eerst op initiatieven die dichtbij de organisatie, medewerkers en klanten staan. Stel vervolgens specifieke doelstellingen vast, zoals het verminderen van CO<sub>2</sub>-uitstoot, het minimaliseren van afval of het vergroten

van de energie-efficiëntie. Deze doelen moeten meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn.

### 3. Zoek samenwerking en partnerships

Maak er geen aparte afdeling van, maar integreer verantwoord ondernemen het in de gehele organisatie. Zoek samenwerkingen op met andere bedrijven, zowel binnen als buiten de branche, om kennis en ervaring te delen. Door samen te werken kunnen kosten worden bespaard en kan de innovatiekracht worden vergroot. Daarnaast kunnen externe partners, zoals non-profitorganisaties of onderzoeksinstituten, waardevolle inzichten bieden en nieuwe perspectieven bieden op duurzaamheid.

### 4. Stimuleer creativiteit en innovatie

Bied medewerkers ruimte om met nieuwe ideeën te komen en stimuleer een innovatieve bedrijfscultuur. Richt bijvoorbeeld een 'duurzaamheidscomité' op, waarin werknemers hun ideeën kunnen delen en samenwerken aan duurzame initiatieven. Beloon en

erken creatieve bijdragen om de betrokkenheid te vergroten.

### 5. Onderzoek subsidiemogelijkheden

Maak gebruik van subsidiemogelijkheden en andere financiële stimulansen die beschikbaar zijn voor duurzame initiatieven. Nederland heeft verschillende regelingen, zoals de MIA/Vamil-regeling, die investeringen in duurzame technologieën ondersteunen. Door deze kansen te benutten, kunnen ondernemers hun duurzaamheidsprojecten financieel haalbaar maken.

### 6. Meet en communiceer resultaten

Monitor de voortgang van duurzaamheidsinitiatieven en communiceer de behaalde resultaten zowel intern als extern. Het meten van resultaten zorgt voor transparantie en helpt het bedrijf zich te verbeteren. Externe communicatie kan het imago van het bedrijf versterken en klanten aantrekken die waarde hechten aan duurzaamheid.

# Het vinden en behouden van **klanten** blijft een uitdaging

Waar vind jij (nieuwe) klanten? Het vinden van nieuwe klanten en ze behouden is één van de vele uitdagingen waar ondernemers tegenaan lopen (volgens het Exact MKB Barometer onderzoek). De markt verandert sneller dan ooit en daarom is het essentieel om bij te blijven, trends en ontwikkelingen goed in de gaten te houden en de wensen en behoeften van de klant niet uit het oog te verliezen. In dit hoofdstuk delen we een aantal belangrijke trends om klanten te vinden en (natuurlijk) te behouden.

## Klantenbinding en klantrelaties

Het spreekt voor zicht dat het werven van nieuwe klanten duur kan zijn, terwijl het behouden van bestaande klanten vaak makkelijker is. Daarom is het geen gek idee om nog meer tijd en energie te investeren in het opbouwen van sterke relaties met bestaande klanten. Bedrijven die persoonlijk contact onderhouden en sterke klantrelaties onderhouden, zijn degenen die komende jaren het verschil zullen maken.

### TIP

Beloon loyale klanten. Denk aan een korting op een volgende aankoop of een loyaliteitsprogramma. Met het vastleggen en analyseren van klantdata (in een CRM-systeem) kun je meer gerichte aanbiedingen doen.





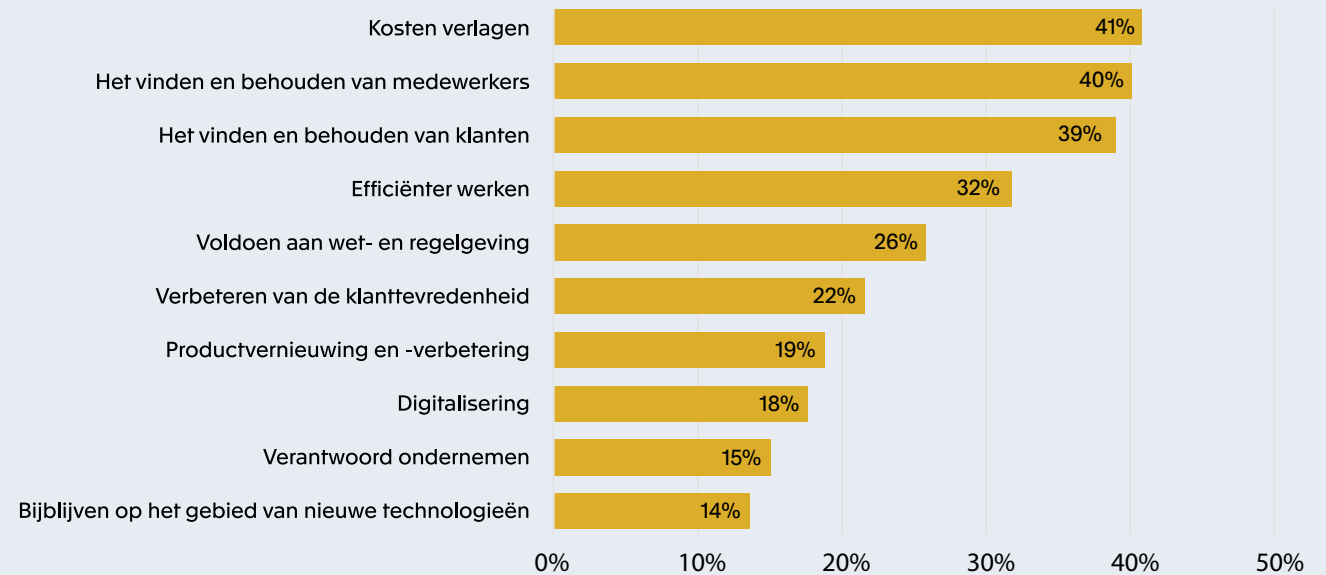
### Duurzaamheid en eerlijkheid

Duurzaamheid. Daar is 'ie weer. Ondernemers die duurzaamheid integreren in hun bedrijfsstrategie, producten en diensten zijn in staat om zich te onderscheiden en klanten aan te trekken. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door het gebruik van duurzame verpakkingen, het inkoopproces eerlijker te maken, goed te zorgen voor je werknemers of door je bedrijfspand te verduurzamen. Door eerlijk te communiceren over je duurzame aanpak, producten en diensten heb je meer kans om (nieuwe) klanten aan je te binden.

#### TIP

Ook al ben je net gestart met duurzaamheidsinitiatieven, wees er open en eerlijk over. Eerlijkheid wordt in deze tijden zeer gewaardeerd. En let vooral op dat je niet meedoet met de trend 'greenwashing'.

### Wat zijn de top-3 zakelijke uitdagingen voor uw bedrijf



### Marktonderzoek en personalisatie

In een tijd waar alles gerobotiseerd wordt, wordt 'the human touch' steeds belangrijker. Het begrijpen van de behoeften en verwachtingen van consumenten is van cruciaal belang om gepersonaliseerde aanbiedingen en klantervaringen te kunnen leveren. Dit kan worden bereikt door middel van marktonderzoek, klantfeedback en het gebruik van gegevensanalyse om klantprofielen op te bouwen. Zie de 7 stappen om de behoeften van je doelgroep te onderzoeken verderop in dit hoofdstuk.

#### TIP

Betrek je klanten bij de ontwikkeling van je producten en diensten door bijvoorbeeld een onderzoekspanel op te richten en ze een paar keer per jaar uit te nodigen voor onderzoek. Interessant voor je klant en waardevol voor jou!

## POM Amsterdam

POM Amsterdam onderscheidt zich in de markt door zijn unieke en kleurrijke collectie sjaals en kledingaccessoires. Het bedrijf positioneert zich als een merk dat staat voor creativiteit, kwaliteit en veelzijdigheid in design. Hun concurrentievoordeel ligt in het vermogen om steeds weer vernieuwende en trendy ontwerpen te creëren die zowel stijlvol als origineel zijn. Het bedrijf heeft online een sterke aanwezigheid opgebouwd door middel van een goed ontwikkelde en gebruiksvriendelijke website. Hier kunnen klanten eenvoudig door de collecties bladeren en producten bestellen. POM Amsterdam maakt ook slim gebruik van sociale media platforms zoals Instagram en Facebook om hun producten te promoten, de betrokkenheid van hun klanten te vergroten en nieuwe trends te delen. Bovendien investeert POM Amsterdam in een doordachte online marketingstrategie, zoals het gebruik van influencer marketing en samenwerkingen met relevante partners om hun merk en producten aan een breder publiek te presenteren. Door deze combinatie van aantrekkelijke ontwerpen, sterke online aanwezigheid en een gerichte marketingaanpak weet POM Amsterdam haar concurrentiepositie te versterken en een trouwe klantenkring op te bouwen.

Lees [hier](#) verder.

## Online aanwezigheid is noodzakelijk

Ben jij goed vindbaar online? Het hebben van een gebruiksvriendelijke en mobielvriendelijke website (en/of webshop) en aanwezigheid op sociale media blijven ook in 2024 zeer belangrijk voor het behalen van succes. En als je er eenmaal mee start, dan wil je niets anders meer.

### TIP

Werk aan je online zichtbaarheid, ook op social media kanalen zoals LinkedIn en Instagram. Door regelmatig berichten te plaatsen over je bedrijfsactiviteiten, duurzaamheidsinitiatieven, ervaringen van klanten, vacatures e.d. bouw je een sterk merk op waarmee je nieuwe klanten kan aantrekken en aan je kan binden.



## 7 Stappen om de behoeften van je doelgroep te onderzoeken

### 1. Identificeer de doelgroep

Definieer duidelijk wie je doelgroep is. Denk na over demografische gegevens zoals leeftijd, geslacht, locatie en sociaaleconomische status. Ook psychografische kenmerken, zoals interesses, waarden en levensstijl, kunnen belangrijk zijn.

### 2. Voer marktonderzoek uit

Verzamel informatie over de doelgroep door middel van marktonderzoek. Dit kan worden gedaan via enquêtes, interviews, focusgroepen of online zoekopdrachten. Stel gerichte vragen om inzicht te krijgen in de behoeften, wensen en pijnpunten van je doelgroep. Doe eens een poll op LinkedIn of via andere social media kanalen.

### 3. Analyseer concurrenten

Bestudeer concurrenten om te zien hoe zij inspelen

op de behoeften van de doelgroep. Ontdek wat hun sterke en zwakke punten zijn en gebruik deze inzichten om je eigen aanbod te verbeteren en onderscheidend vermogen te creëren.

### 4. Verzamel klantfeedback

Luister naar bestaande klanten. Vraag om feedback over je producten of diensten om beter te begrijpen wat zij nodig hebben en waar zij tevreden over zijn. Dit kan worden gedaan via klanttevredenheidsonderzoeken, productbeoordelingen of interviews.

### 5. Analyseer gegevens en maak persona's

Analyseer de verzamelde informatie om patronen, trends en gemeenschappelijke kenmerken te identificeren. Gebruik deze inzichten om persona's te maken, fictieve representaties van je ideale klanten. Maak ook gebruik van data uit je CRM-systeem.

### 6. Prioriteer en stel doelen

Bepaal welke behoeften van je doelgroep het belangrijkst zijn om aan te pakken en stel doelen om hieraan te voldoen. Focus op het creëren van waarde en het oplossen van problemen voor je klanten. Stel hier ook duurzaamheidsdoelen vast bij het creëren van waarde.

### 7. Test en optimaliseer

Blijf alert op trends, experimenteer en houd goed in de gaten welke tactiek wel werkt en welke niet. Blijf testen en optimaliseren. Behoud vooral het contact met je klanten. Creëer een onderzoekspanel van enthousiaste klanten. Zo kan je nieuwe ideeën als eerste bij hen toetsen of dieper ingaan op nieuwe tactieken.

# Digitalisering en het automatiseren van bedrijfsprocessen

Zelfrijdende auto's, chatbots die 24/7 vragen kunnen beantwoorden tot het real-time volgen van pakketten. De digitale transformatie en technologische ontwikkelingen hebben niet stil gestaan in 2023. Vooral jongere bedrijven zijn eerder geneigd om deze ontwikkelingen snel te omarmen blijkt uit het Exact MKB onderzoek, maar de meerderheid van de mkb'ers is er nog huiverig voor. Wij hebben het in dit hoofdstuk niet over zaken als Artificial Intelligence (AI), Big Data of Robotica, maar over het belang van digitalisering en automatisering en delen enkele handige tools met je.

## Digitalisering versus automatisering

Digitalisering verwijst naar de omzetting van informatie (zoals contracten en klantgegevens) van analoge naar digitale vorm. Automatisering is het proces waarbij taken, processen of systemen worden

uitgevoerd met minimale menselijke tussenkomst. Bijvoorbeeld door het gebruik van software voor het doen van de boekhouding, urenregistratie of salarisadministratie. Wij gaan ervan uit dat jouw bedrijf al redelijk gedigitaliseerd is.

## Efficiëntie en kostenbesparing

Automatisering zorgt voor verbeterde efficiëntie in bedrijfsprocessen. Door het automatiseren van repetitieve taken kunnen medewerkers zich richten op het creëren van waarde en zijn ze minder tijd kwijt aan handmatige verwerking. Denk hierbij aan:

- + Online boekhoudsoftware, zoals Exact Online, voor het stroomlijnen van financiële processen zoals facturering, betalingen en rapportages.
- + HR-processen, zoals Exact voor HR, voor de verloopadministratie, urenregistratie, contracten en correspondentie zodat je zo min mogelijk handwerk hebt.

- + CRM-systemen, zoals Salesforce of HubSpot, voor het ondersteunen van het beheer van klantgegevens, verkooppijplijnen en klantinteracties. Dit verbetert de klantenservice en bevordert de klanttevredenheid. CRM-functionaliteit zit overigens standaard in Exact Online.

## Productiviteit en toegankelijkheid

Digitale tools stellen bedrijven in staat om overal en altijd toegang te hebben tot belangrijke informatie en gegevens. Dit vergroot het inzicht in je organisatie, vergemakkelijkt betere besluitvorming en maakt werken op afstand mogelijk. Denk hierbij aan:

- + Cloudopslag, zoals Google Drive of Dropbox, biedt veilige toegang tot bestanden en documenten, waardoor samenwerking tussen teams wordt vergemakkelijkt.
- + Projectmanagementtools, zoals Exact voor

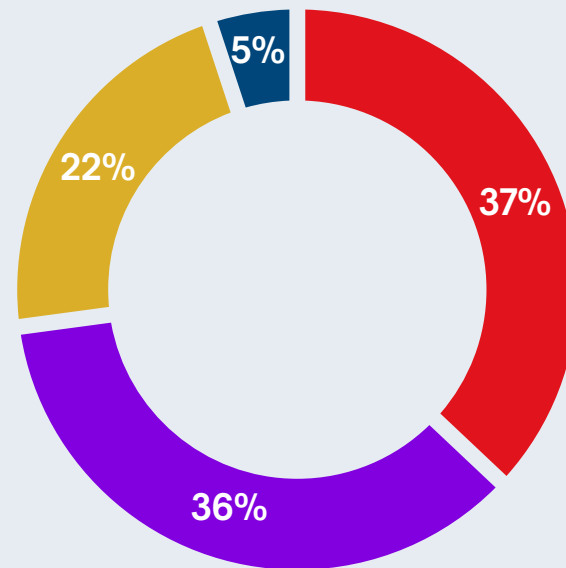
Projecten, Asana of Trello, helpen bij het organiseren en beheren van taken, deadlines en workflows. Dit verbetert de productiviteit en de samenwerking binnen teams.

## Datagestuurde besluitvorming

Digitalisering maakt het mogelijk om waardevolle gegevens te verzamelen en te analyseren, waardoor bedrijven beter geïnformeerde en datagestuurde beslissingen kunnen nemen. Denk hierbij aan:

- + Business intelligence-tools, zoals Tableau of Power BI, bieden inzichten en visuele rapporten op basis van gegevens, waardoor trends, patronen en kansen kunnen worden geïdentificeerd.
- + Marketing automation-software, zoals Mailchimp of Marketo, helpt bij het segmenteren van klantgegevens en het automatiseren van marketingcampagnes, wat resulteert in

### Op welk moment besluit u op zoek te gaan naar een nieuw zakelijk softwarepakket?



- Als de gebruikte software verouderd is
- Als we een bestaand proces of werkwijze willen optimaliseren
- Als er een verbeterde versie op de markt komt
- We willen altijd beschikken over de nieuwste technologieën

een meer gepersonaliseerde en effectieve marketingaanpak.

## Snellere doorlooptijden

Automatisering kan de doorlooptijd van bedrijfsprocessen aanzienlijk verkorten. Denk hierbij aan:

- + Order- en voorraadbeheer systemen zoals Exact voor Handel, hiermee kunnen orders sneller verwerkt worden, kan men sneller reageren op binnenkomende klantverzoeken en kan men de time-to-market verbeteren.

## Quooker

Een Quooker is voor veel mensen niet meer weg te denken uit de Nederlandse keuken. Met nieuwe stijlvolle designs, steeds slimmere en duurzamere innovaties en de komst van gekoeld bruisend water verovert dit productiebedrijf uit Ridderkerk niet alleen de Nederlandse markt – maar ook de buitenlandse markt.

Quooker levert vanuit voorraad - als make-to-stock productiebedrijf – en heeft alle onderdelen nodig van de Quooker om deze in elkaar te zetten. Daarom is het belangrijk dat ze precies weten wat ze op voorraad hebben liggen. Met de business software van Exact kreeg Quooker inzicht in stuklijsten, voorraadposities, revisies, productieplanning etc. Alle bedrijfsprocessen van verkooporder, inkoop, productievoorraad, de financiële afhandeling tot en met het uitleveren van de producten werden geautomatiseerd. Sindsdien heeft Quooker altijd inzicht in de voorraad en heeft de automatisering ervoor gezorgd dat de hele werkvloer en administratie efficiënter kunnen werken.

Lees [hier](#) verder.

# Conclusie

In 2024 is duurzaamheid niet langer alleen een trend is, maar ook een essentiële factor in het bedrijfsleven. Een duurzame aanpak biedt vele voordelen. Het is niet alleen goed voor de omgeving en het milieu, het helpt bedrijven ook om nieuwe klanten en medewerkers aan te trekken.

Om (nieuwe) klanten aan te trekken en aan je te binden is het erg belangrijker om eerlijk te zijn over je duurzame bedrijfsactiviteiten. Bedrijven die authentiek zijn, persoonlijk contact en sterke klantrelaties onderhouden, zijn degenen die het verschil zullen maken in de komende jaren. Het vergroten van je online aanwezigheid draagt hier zeker aan bij.

Door te investeren in de juiste software en tooling kunnen bedrijven efficiënter werken, klantenservice verbeteren en betere beslissingen nemen. Zo kunnen medewerkers ingezet worden op waarde creërende en creatievere posities.

En juist die creativiteit (en menselijkheid) is wat **belangrijk** is in 2024! Het maakt dat je onderscheidend kunt zijn als bedrijf en klanten die persoonlijke touch kunt geven.







**Exact Software Nederland B.V.**

Molengraaffsingel 33  
2629 JD Delft  
The Netherlands

Tel: 0800 - 66 54 631

E-mail: [info@exact.nl](mailto:info@exact.nl)

Website: [www.exact.com/nl](http://www.exact.com/nl)

De missie van Exact is om bedrijven te helpen om toekomstbestendig te groeien. Onze cloud software automatiseert bedrijfsprocessen van kleine en middelgrote bedrijven en hun accountants. Daarmee nemen we werk uit handen en bieden we inzicht. Zo kunnen bedrijven efficiënt werken, onderbouwde beslissingen nemen en verder groeien. We doen zaken met respect voor elkaar, het milieu en de samenleving en stimuleren we iedereen met wie we samenwerken om de beste versie van zichzelf te zijn.

**Exact. Cloud business software.**