

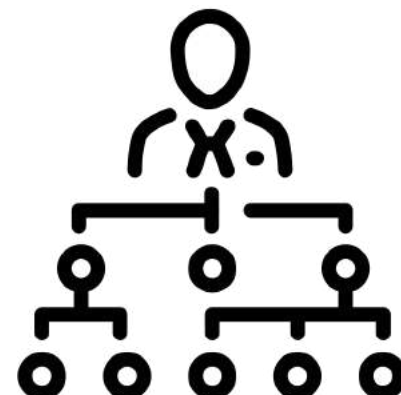
Profielen van sectoren



Groothandel



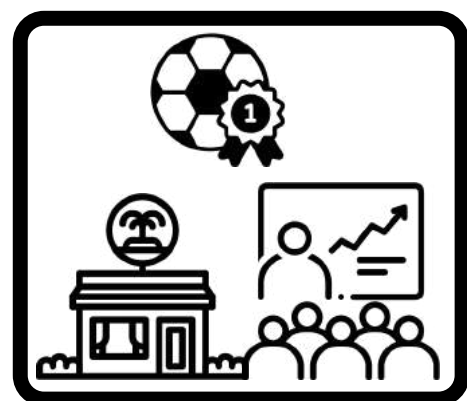
Detailhandel



Organisatie-
adviesbureaus



Bouw



Opleidingsbureaus,
trainingsbureaus en
sport- en recreatie
onderwijs



Eet en drink
gelegenheden



Zakelijke
Dienstverlening

Introductie

- 20 Digitale werkplaatsen en verscheidene MKB-deals rondom digitalisering
- Stimuleren van delen van kennis tussen deze projecten
- Ongeveer 800 ondernemersvragen bekend vanuit projecten
- Leren van deze vragen om doelgroep nog beter te bereiken
- In kaart brengen witte vlekken binnen MKB-deals en digitale werkplaatsen

Doel: op basis van beschikbare data en panelgesprekken een profiel opstellen van de 7 sectoren die veel vragen stellen binnen de digitale werkplaatsen en MKB-deals

**Verzamelde data en panelgesprekken geven een indicatie van wat er speelt per sector, maar dataset is te klein om een 100% volledig beeld te geven*

Methode

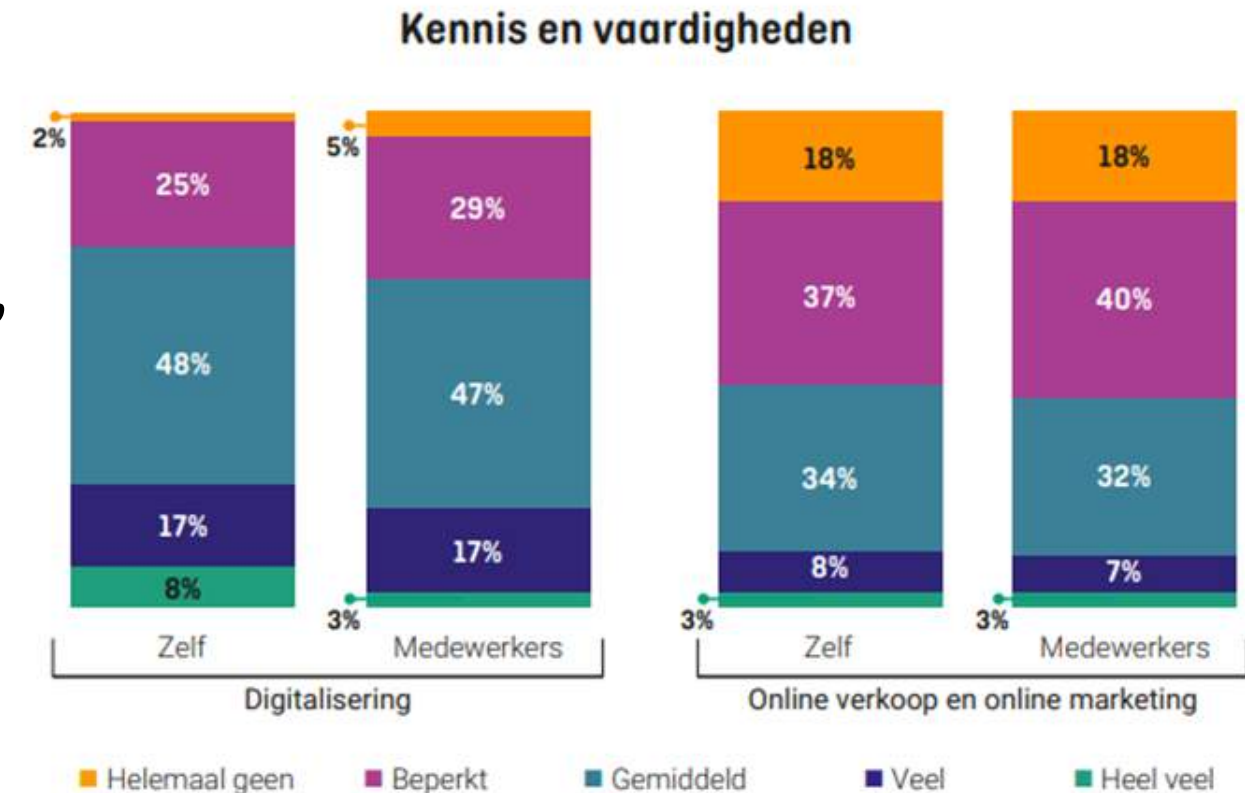
- Data-analyse op basis van:
 - Monitoring digitale werkplaatsen
 - Data verzameling vanuit MKB-deals
 - KvK-onderzoeksrapport 'Digitalisering: wie pakt de kansen?'
 - Rabobank 'Cijfers en trends uit de sectoren'
 - CBS 'Bedrijven: Bedrijfsgrootte en rechtsvorm'
 - ING 'Kennis over de economie'
 - Interviews met Kamer van Koophandel, MKB Nederland en Rabobank
- Aangevuld met
 - Panelgesprek met digitale werkplaatsen en mkb-deals
 - Digitale werkplaats Flevoland
 - Digitale werkplaats Haaglanden
 - MKB Deal Drenthe
 - MKB Deal Arnhem Nijmegen
 - Panelgesprekken per sector met branchespecialisten en ondernemers

Deelnemers panelgesprekken

- Rabobank
- Logistiek cluster Flevoland
- Modint
- InRetail
- Suitcase Talen
- Haas en Konijn
- NRTO
- WagenaarHoes
- ST Leonards Hospitality Group
- Onderhoud NL
- NBA
- Hoornwijckgroep
- NVM
- Thuiswinkel NL
- Add Your Service

Digitalisering landelijk

- Kennisniveau (eigen beoordeling)
 - Kennisniveau van medewerkers **beperkt**
 - Kennis van ondernemer op gebied van digitalisering redelijk, op gebied van marketing beperkt
 - Grotere bedrijven hebben vaak hoger kennisniveau
- Wie raadplegen voor advies?
 - Grote bedrijven vragen vaak extern betaald advies
 - Kleinere bedrijven maken meer gebruik van laagdrempelige, gratis ondersteuning
 - Slechts klein deel van ondernemers gaat naar instanties als KvK, gemeente of overheid voor advies



Bron: KvK-onderzoeksrapport
'Digitalisering: wie pakt de kansen?'

Digitalisering landelijk

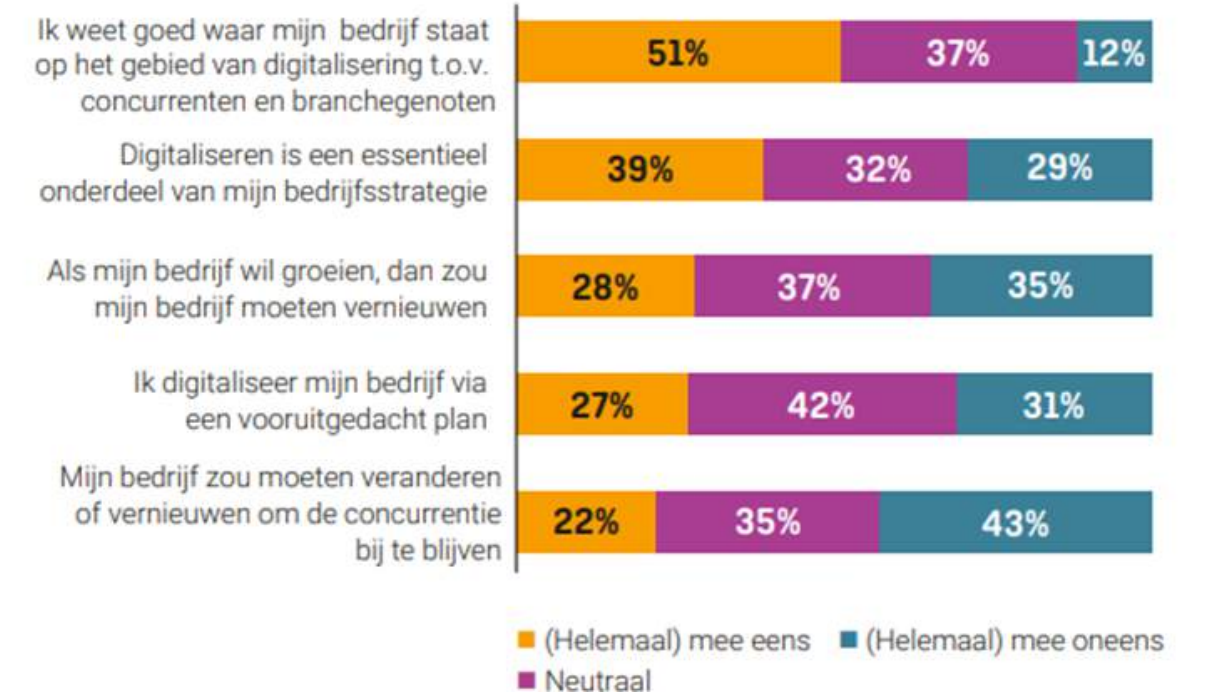
- Noodzaak

- 2 op de 5 bedrijven ziet digitaliseren als noodzakelijk onderdeel van bedrijfsstrategie
- 28% ziet noodzaak om te vernieuwen of te groeien
- 22% wil graag bijblijven bij de concurrentie
- Meeste bedrijven (88%) hebben een beeld van waar ze staan t.o.v. concurrent

- Interessante trends richting de toekomst

- Ondernemers hebben interesse in SEO, content marketing, voorkomen van cybercriminaliteit en inzet van nieuwsbrieven
- Grotere bedrijven vinden meerdere thema's interessant om mee aan de slag te gaan
- Interesse van bedrijven gaat vaak over verbetering i.p.v. opstarten nieuwe activiteit

Houding ten aanzien van digitaliseren en vernieuwen



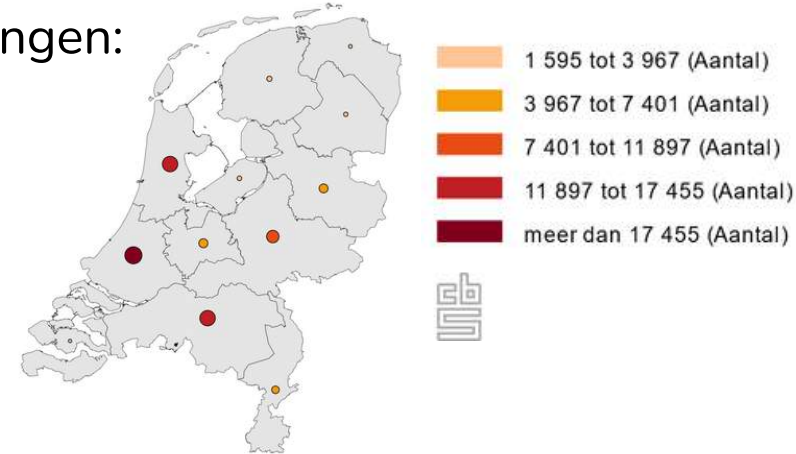
Bron: KvK-onderzoeksrapport 'Digitalisering: wie pakt de kansen?'



Groothandel

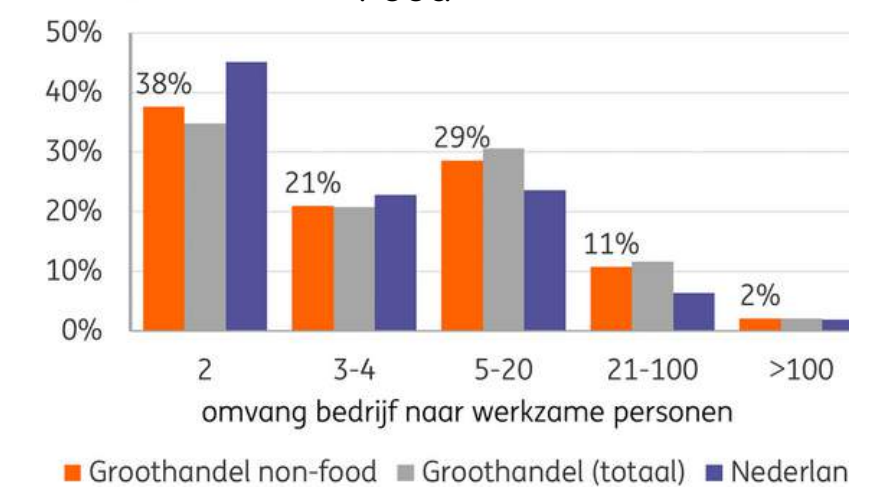
OMVANG SECTOR IN NL

- 102.000 groothandels in Nederland
- Groothandel non-food: 2,4 % van NL economie
- Overige groothandel: 6,8% van NL economie
- Aantal vestigingen:



VERDELING AANTAL MEDEWERKERS VAN BEDRIJVEN IN DE SECTOR

Bron: ING facts and figures Groothandel Non-Food (2021)



SOCIALE CONTEXT

- In de regio's Flevoland, Drechtsteden en rivierenland zijn de meeste groothandels gevestigd.
- Er is een **gebrek aan identiteit** bij deze sector. Men vindt groothandel geen sector omdat groothandel onderdeel is van verschillende ketens/eindmarkten.
- Overlappende elementen in deze sector zijn het leveren van toegevoegde waarde, de mate van digitalisering en de schaalbaarheid van werkzaamheden.
- Het **sturen op basis van data** in groothandel wordt belangrijker.
 - Hierbij hoort het **automatiseren van het proces** (vanwege de moeilijkheid om personeel te vinden/foutmarges eruit halen, processen anders in te richten).
 - bedrijven zijn daarentegen niet bezig met online veiligheid.
- Er vindt een verschuiving plaats van "business to business" naar "**direct to consumers**".
- Relatief digitale sector:
 - **61% van bedrijven doet al veel** op een digitale manier en bij
 - 40% is digitalisering onderdeel van strategie
- De Rabobank verwacht een krimp van de toegevoegde waarde van de handel sector in 2022:

HOE TE BEREIKEN

- Hoe en wanneer te bereiken is afhankelijk van de **eindmarkt**
- De groothandel is internationaal georiënteerd, dus afhankelijk van internationale cycli
- Eventbeurzen voor groothandel of logistiek
- Rabobank
- Fysiek contact is belangrijk om mensen in de sector te activeren.
- Bespreek hoe ze waarde kunnen toevoegen als groothandel/**middenpartij** richting leveranciers en retailers.



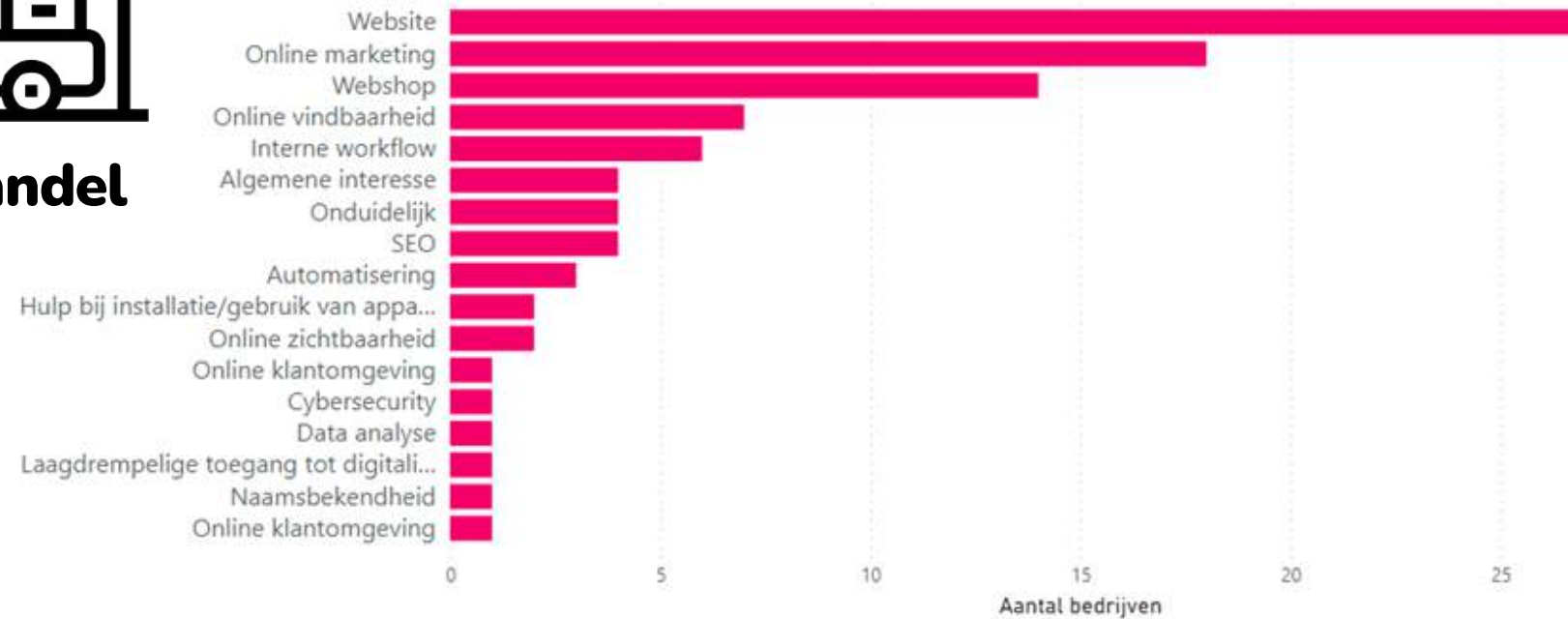
Bron: sector prognose december 2021

Rabobank



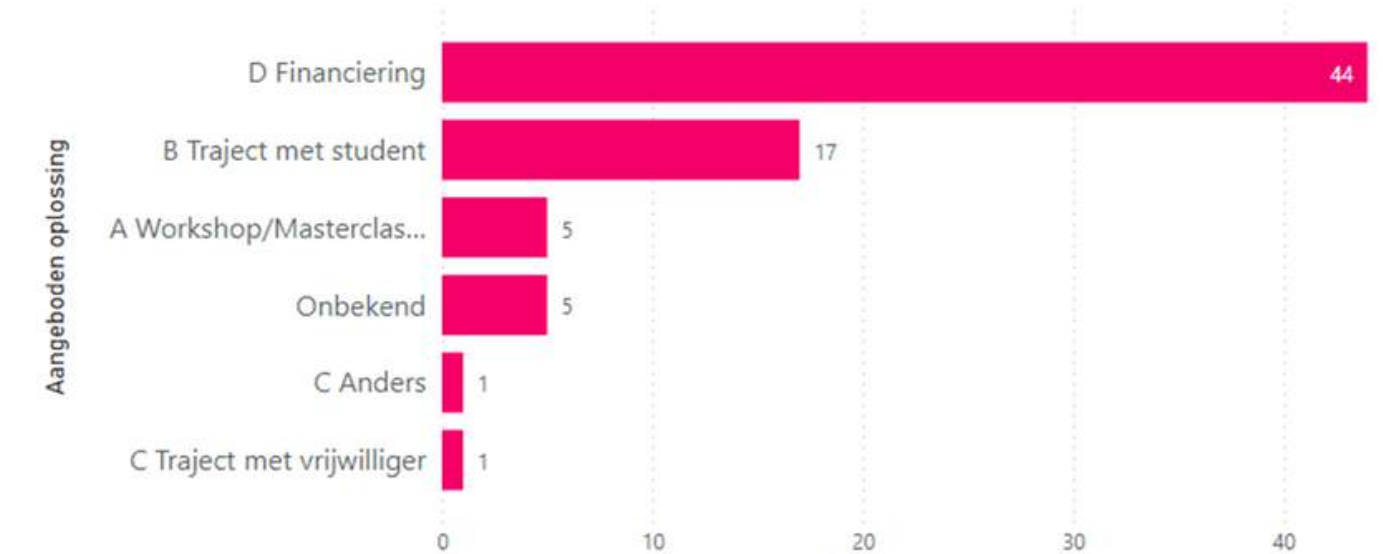
Groothandel

MEEST VOORKOMENDE PROBLEMEN/VRAGEN

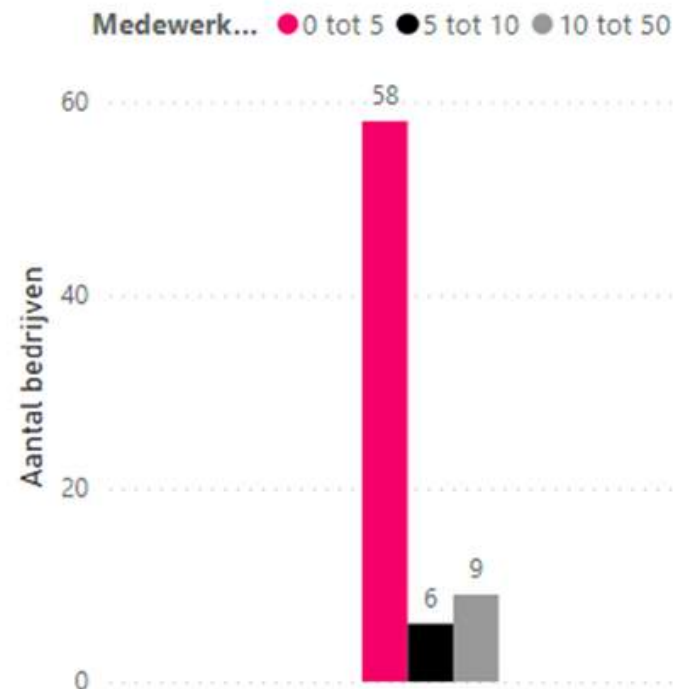


MEEST VOORKOMENDE OPLOSSINGEN

Aantal bedrijven per aangeboden oplossing

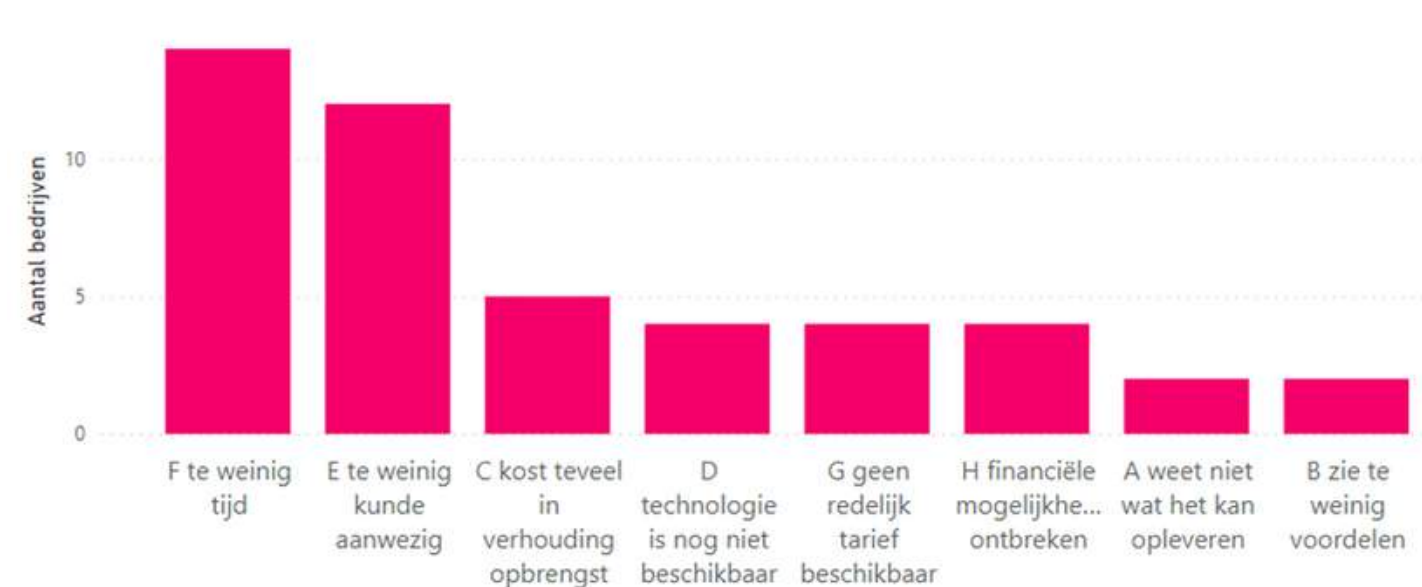


GROOTTE BEDRIJVEN MET VRAGEN



ERVAREN BELEMMERINGEN

Ervaren belemmeringen



WITTE VLEKKEN

- 79% van vragen is door bedrijven met 0-5 medewerkers. Dit is 59% van sector.
- Bedrijven met 5-100 medewerkers (29% van sector) worden nog weinig bereikt
- **Data en automatisering** zijn belangrijke thema's binnen groothandels, maar uitgevoerde trajecten richten zich op **online marketing en sales** gerelateerde vragen.

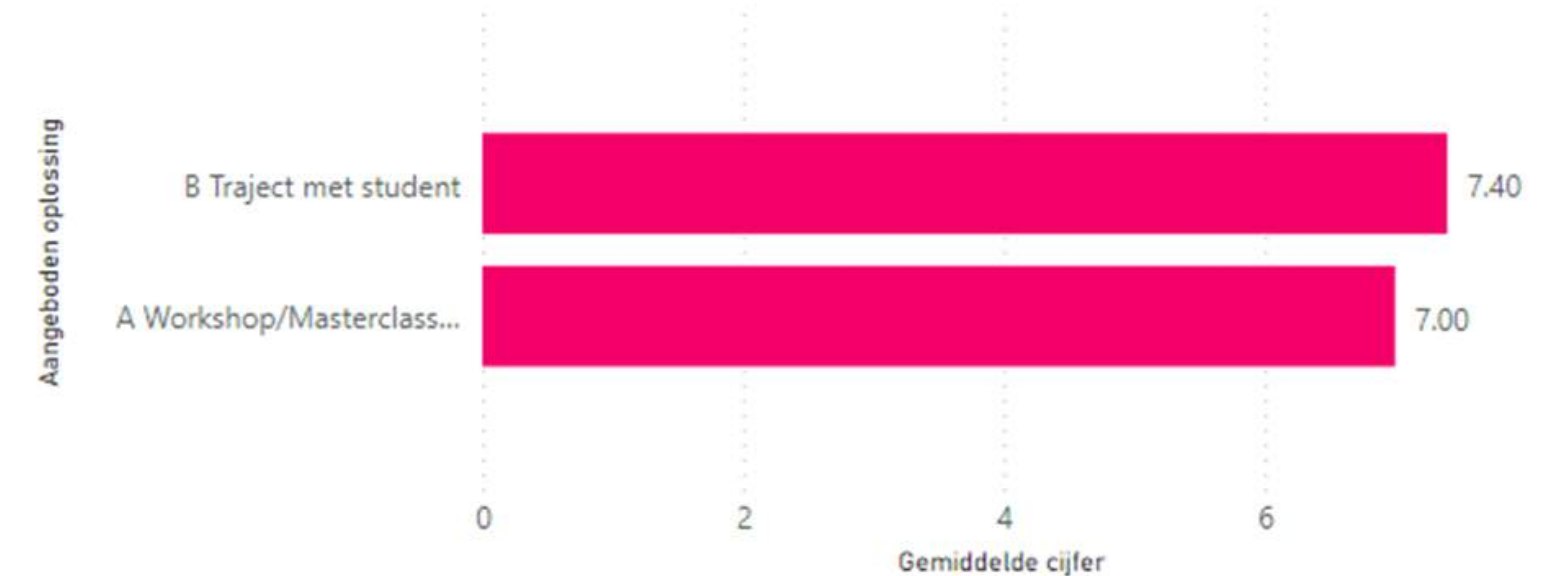


Groothandel

ERVARINGEN TOT NU TOE

- Groothandels beoordelen samenwerking met student iets hoger dan gemiddeld (7.2)
- Groothandels beoordelen workshops en masterclasses iets hoger dan gemiddeld (6.7)
- Er is geen duidelijke voorkeur voor een bepaalde hulpmethode vanuit de data

Cijfer voor oplossing



AANBEVELINGEN

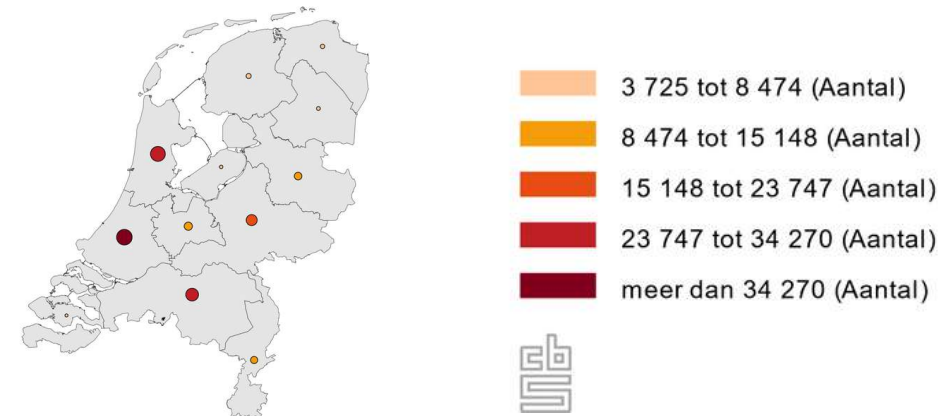
- Bied een nieuw product aan dat ondernemers gaat helpen met het analyseren van hun data. Vraag bedrijven om studenten een dataset te geven en laat de studenten hier vrij mee aan de slag gaan om te zien waar ze mee komen. Begin niet gelijk groots, maar voer eerst een aantal pilots uit.
- In de groothandel worden **data-analyse** en automatisering steeds belangrijker, zeker bij grotere bedrijven en bedrijven die gebruikmaken van e-fulfilment. Ook grotere bedrijven hebben hulp nodig met de data-analyse kant.
- Geef **tastbare voorbeelden** van het gebruik van data binnen de sector, dit zorgt ervoor dat ondernemers weten wat het kan opleveren. In de sector groothandel gaat het vaak over beter voorspellen wat je voorraad zou moeten zijn.
- Richt je op de **positionering van bedrijven binnen de waardeketen**. Onderzoek hoe ondernemers waarde kunnen toevoegen als groothandel/middenpartij richting leveranciers en retailers. Zoek waar de kansen en bedreigingen liggen in het midden van de keten.
- Richt je in de communicatie op de positie die groothandel heeft als **tussenpartij** en spreek ondernemers hierop aan, in plaats van op dat ze onderdeel zijn van de sector groothandel.
- Kijk of je concrete producten kunt ontwikkelen op het gebied van **cybercriminaliteit**, dit is voor de sector groothandel een belangrijk en onderschat onderwerp. Voer de discussie over wie toegang heeft tot de data en op welke wijze de data beschermd wordt.



Detailhandel

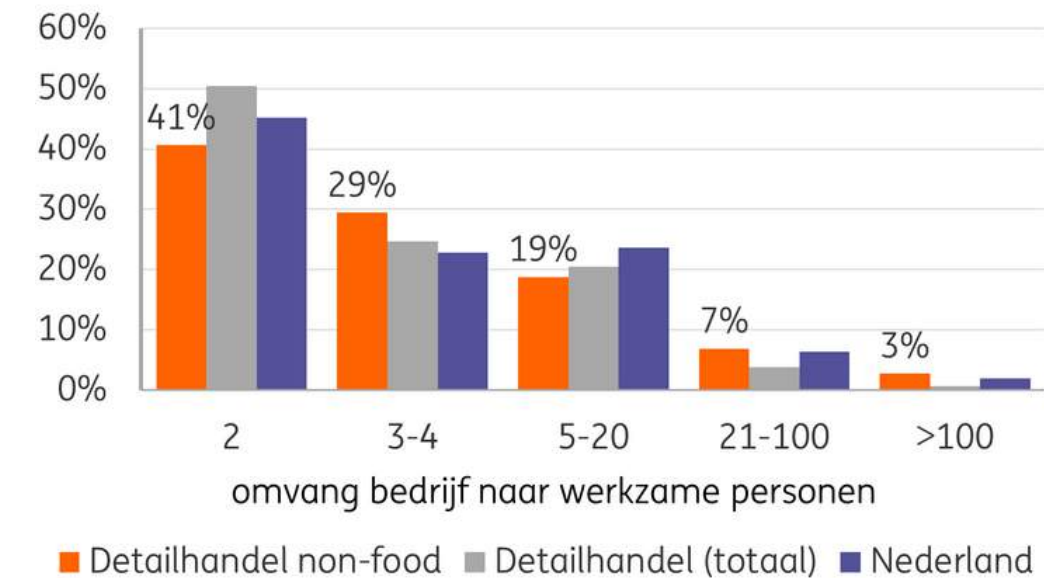
OMVANG SECTOR IN NL

- 150.000 detailhandelsbedrijven in Nederland
 - 50.000 bedrijven zonder fysieke locatie
 - 100.000 bedrijven met fysieke locatie
- Detailhandel non-food: 1.9% van NL economie
- Overige detailhandel: 2,3% van NL economie
- Aantal vestigingen:



**VERDELING AANTAL MEDEWERKERS
VAN BEDRIJVEN IN DE SECTOR**

Bron: ING facts and figures Detailhandel Non-Schaalgrootte in % bedrijven (2021)



SOCIALE CONTEXT

- Non-food detailhandel heeft een **productiekrimp** gehad in 2020
- Neergaande tendens van het aantal bedrijfsoprichtingen (sinds 2016)
- **Kennisniveau** thema digitalisering is **laag** in de detailhandel, eigen perceptie is beter. Meestal zijn ondernemers vooral bezig op **social media**, terwijl **data en automatisering** door experts als het meest belangrijke worden gezien.
- Ondernemers in de detailhandel **denken vaak** dat ze **meer moeten investeren** in digitalisering
- Weinig data beschikbaar vanwege **wantrouwen data uitwisseling**
- **Geen gecensureerde oplossingen** beschikbaar momenteel om de digitaliseringsvraagstukken op te lossen
- De Rabobank **verwacht een krimp** van de toegevoegde waarde van deze sector in 2022:



Bron: sector prognose december 2021

Rabobank

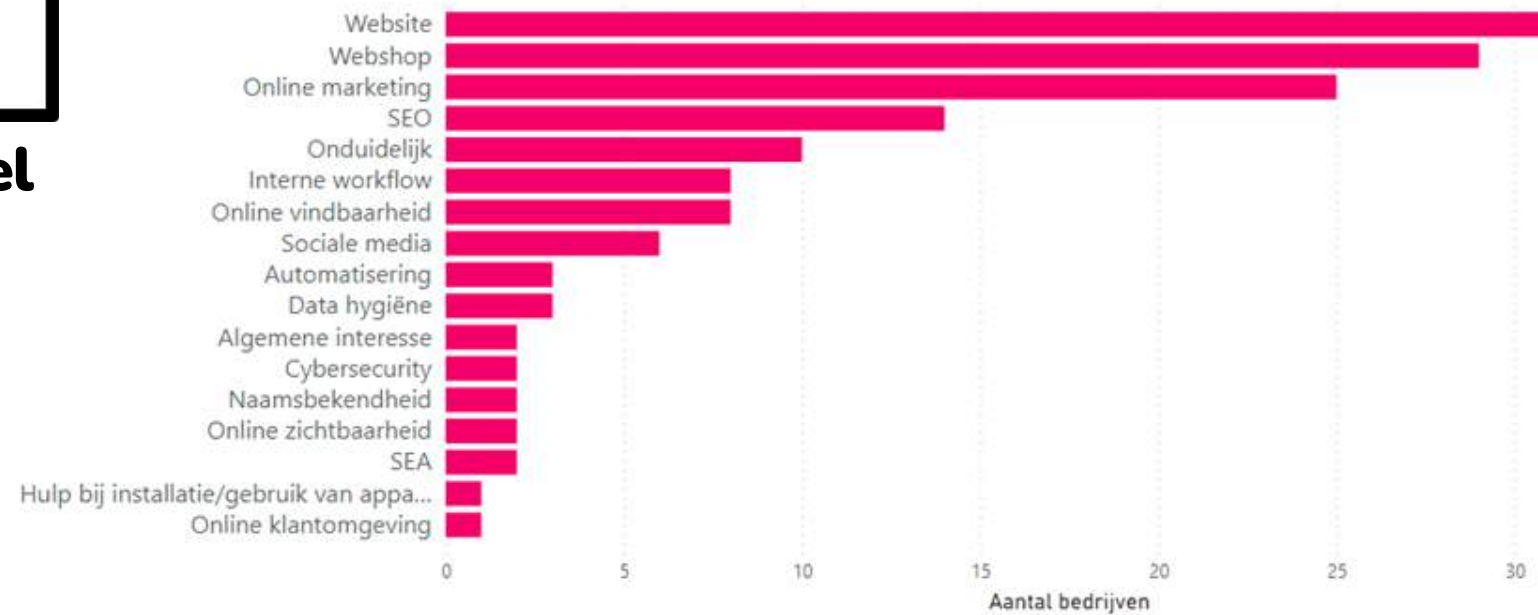
: TE BEREIKEN

- Netwerken via Whatsapp, LinkedIn, telefonisch contact
- Duidelijk maken dat je ervaringsdeskundige bent
- Persoonlijke touch door **1 op 1 contact**
- Leg link met stappen die nodig zijn voor **fysieke winkel**, voor stappen die gemaakt moeten worden bij digitalisering.
- Ondernemers willen geen wollige taal en randzaken, maar **concrete hulp**.
- **Vertrouwen** in banken en anonieme organisaties is minder. De ondernemer wil geholpen worden door **specialisten**.

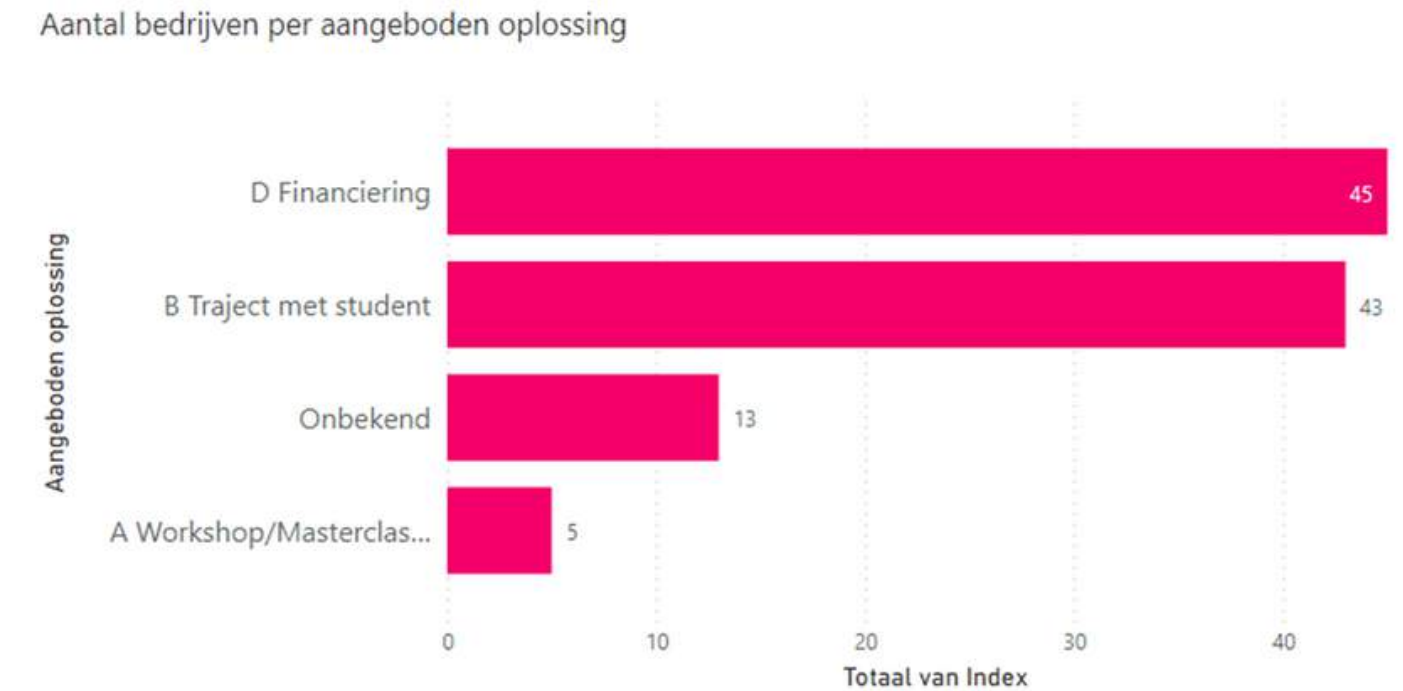


Detailhandel

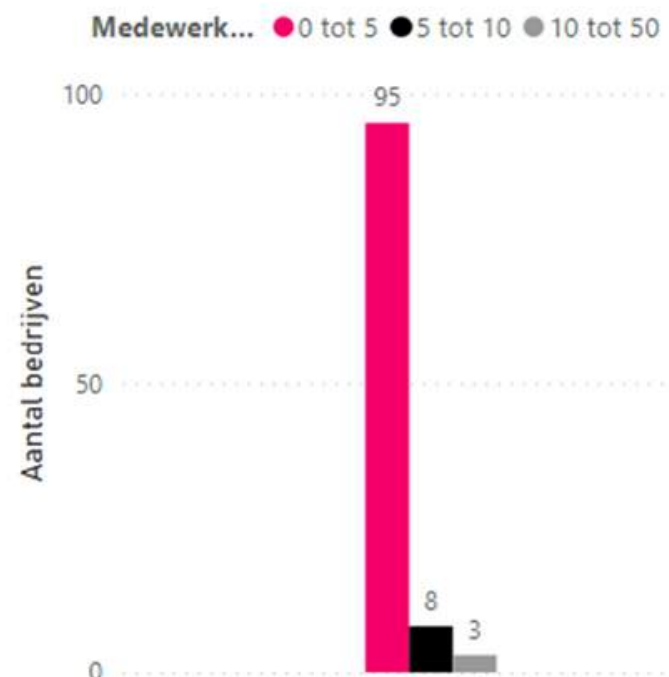
MEEST VOORKOMENDE PROBLEMEN/VRAGEN



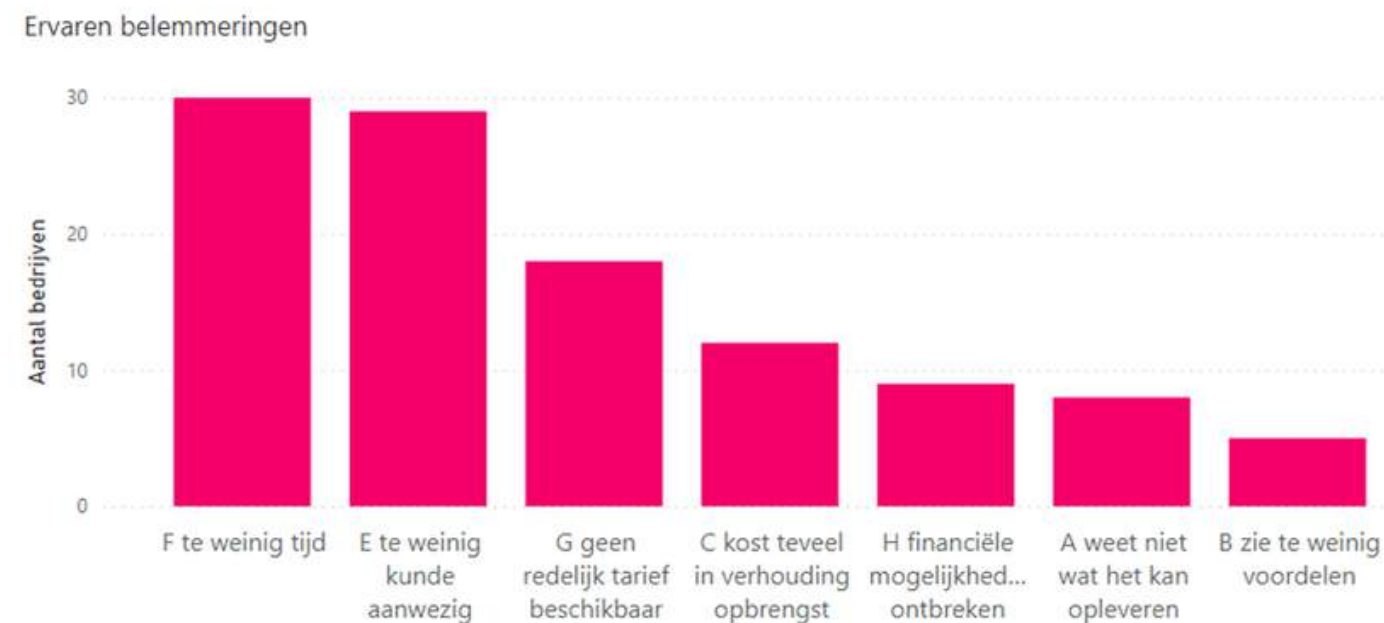
MEEST VOORKOMENDE OPLOSSINGEN



GROOTTE BEDRIJVEN MET VRAGEN

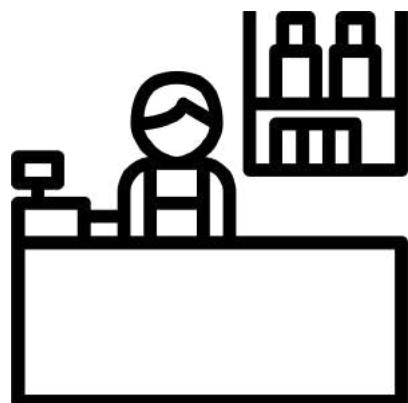


ERVAREN BELEMMERINGEN



WITTE VLEKKEN

- 90% van vragen is door bedrijven met 0-5 medewerkers. Dit is 70% van de sector.
- Bedrijven met 5-100 medewerkers (26% van sector) worden nog weinig bereikt
- Kansen op gebied van **data-analyse** rondom beter zicht krijgen op wie je klant is. Trajecten richten zich tot nu toe voornamelijk op marketing en sales. Ondernemer wel **moeielijk te motiveren** om met data of automatisering aan de slag te gaan.

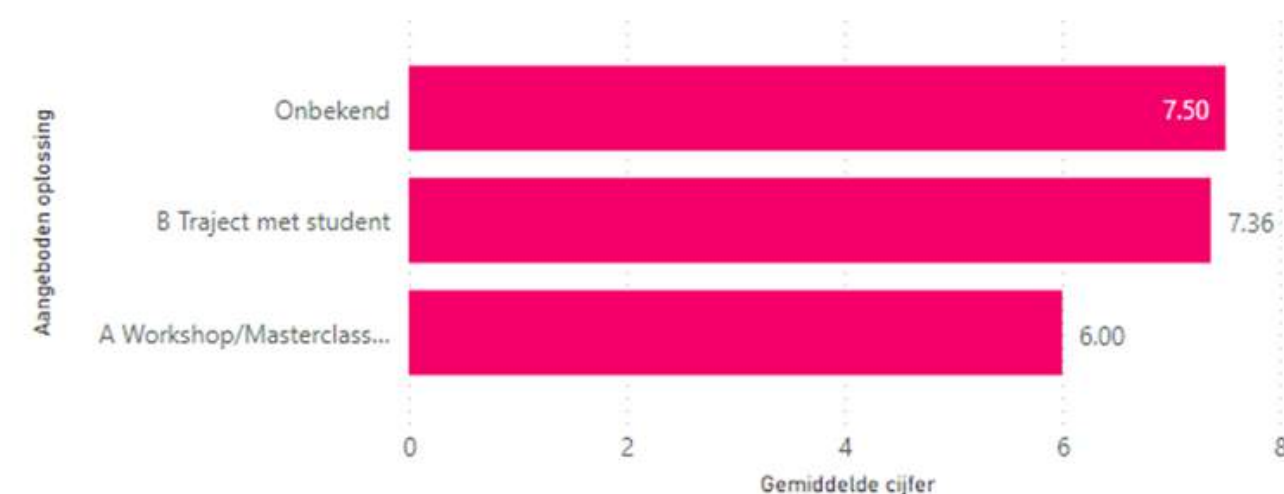


Detailhandel

ERVARINGEN TOT NU TOE

- Masterclasses en workshops worden door de detailhandel **slechter dan gemiddeld** (6.9) beoordeeld
- Traject met student wordt hetzelfde als het gemiddelde beoordeeld
- Masterclasses lijken een **minder passende oplossing** dan 1 op 1 samenwerking met studenten voor de detailhandel

Cijfer voor oplossing



AANBEVELINGEN

- Koppel in je communicatie de benodigde stappen in een **fysieke winkel** aan het product dat je aanbiedt en de stappen die daarbij nodig zijn. Zo maak je voor een ondernemer duidelijk wat de toegevoegde waarde en vereiste inspanning is.
- Stimuleer bedrijven om samen te **werken met hun leveranciers op het gebied van data**, zo leren ze samen meer over hun klant.
- Gebruik **voorbeelden van andere ondernemers** uit de sector die goed op weg zijn op het gebied van digitalisering of die hebben meegedaan aan het project. Dit motiveert anderen om ook mee te doen.
- Probeer ondernemers via laagdrempelige netwerken te bereiken, bijvoorbeeld centrummanagers of accountmanagers die rechtstreeks contact hebben met een ondernemer. **Bellen werkt beter dan mailen** bij deze doelgroep.
- Benadruk **de expertise** die je in huis hebt, om zo het vertrouwen van een ondernemer te winnen. Retailondernemers vinden het lastig om samen te werken op digitalisering, omdat dit een onderwerp is waarvan ze zelf moeilijk kunnen inschatten hoe betrouwbaar de helpende partij is door een gebrek aan kennis. **Vertrouwen** is dus erg belangrijk.
- Maak de toegevoegde waarde voor een ondernemer duidelijk op het gebied van lopende business.



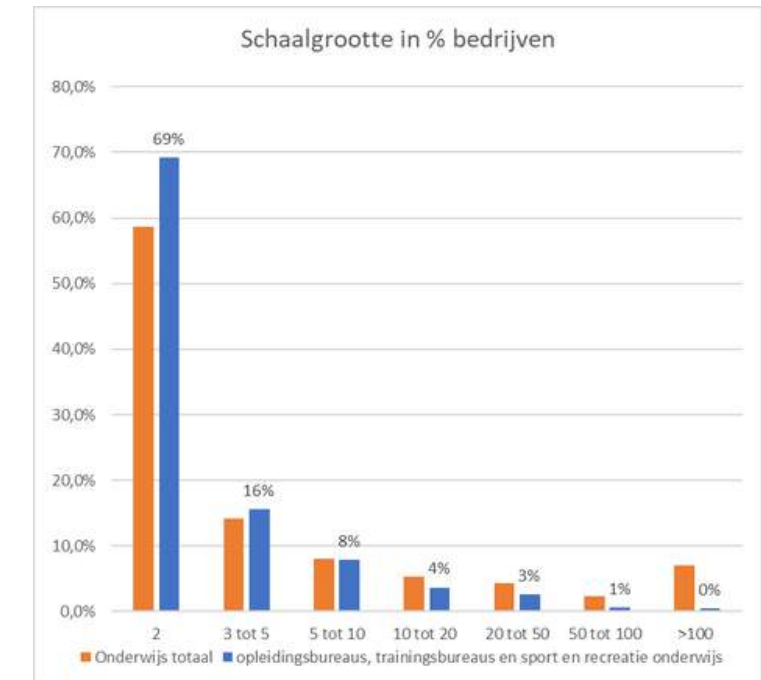
Opleidingsbureaus, trainingsbureaus en sport- en recreatie onderwijs

OMVANG SECTOR IN NL

- 40.000 bedrijfsopleidingen, trainingsbureaus en culturele educatie bedrijven
- 4.500 sportscholen in Nederland

VERDELING AANTAL MEDEWERKERS VAN BEDRIJVEN IN DE SECTOR

Bron: CBS



SOCIALE CONTEXT

- Onderwijs digitaliseert **trager** dan andere sectoren.
- Vanwege COVID-19 is er een **boost in Edutech**, maar ook in het gebruik van virtual classrooms e-learning bij trainingsbureaus en opleidingsbureaus
- Er zijn ideeën over digitalisering maar **kennis en middelen ontbreken**.
- **Administratieve werkzaamheden** groter geworden vanwege online lessen.
- Ondernemers **weten niet** wat ze missen.
- **Cybersecurity** is nog een vraagstuk. Bij coaching is de beveiliging van klantencommunicatie extra van belang (AVG).
- Bij 42% van de bedrijven is digitalisering onderdeel van de bedrijfsstrategie.

Groei en groeiverwachting van de toegevoegde waarde in 2020 t/m 2022

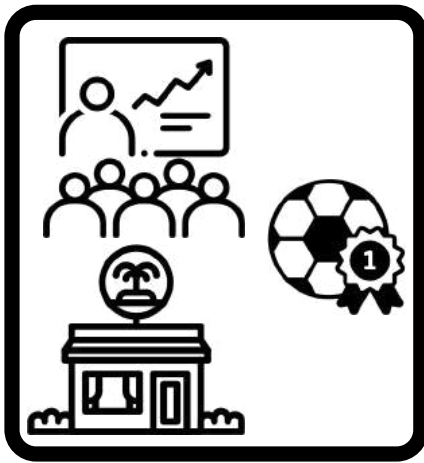
(Rabobank):



Bron: sector prognose december 2021
Rabobank

HOE TE BEREIKEN

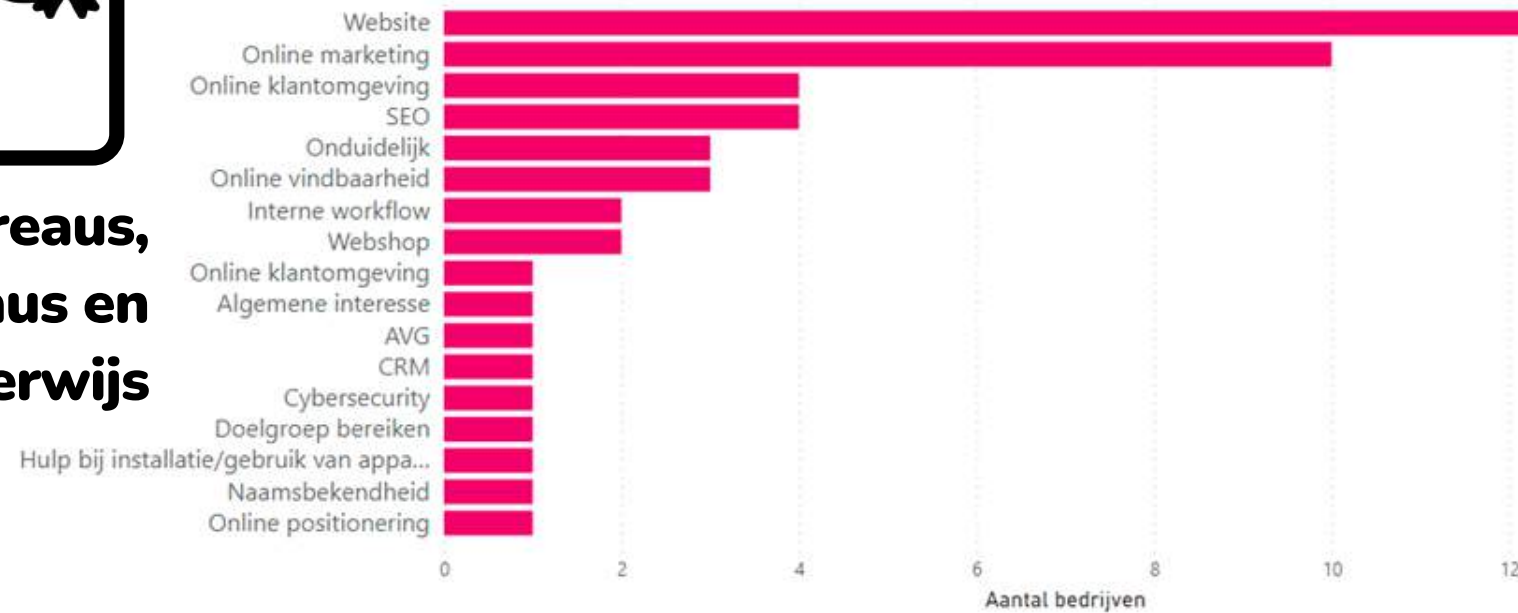
- Via LinkedIn
- Beroepsverenigingen
- Facebookgroepen zoals "ambitieuze meisjes"



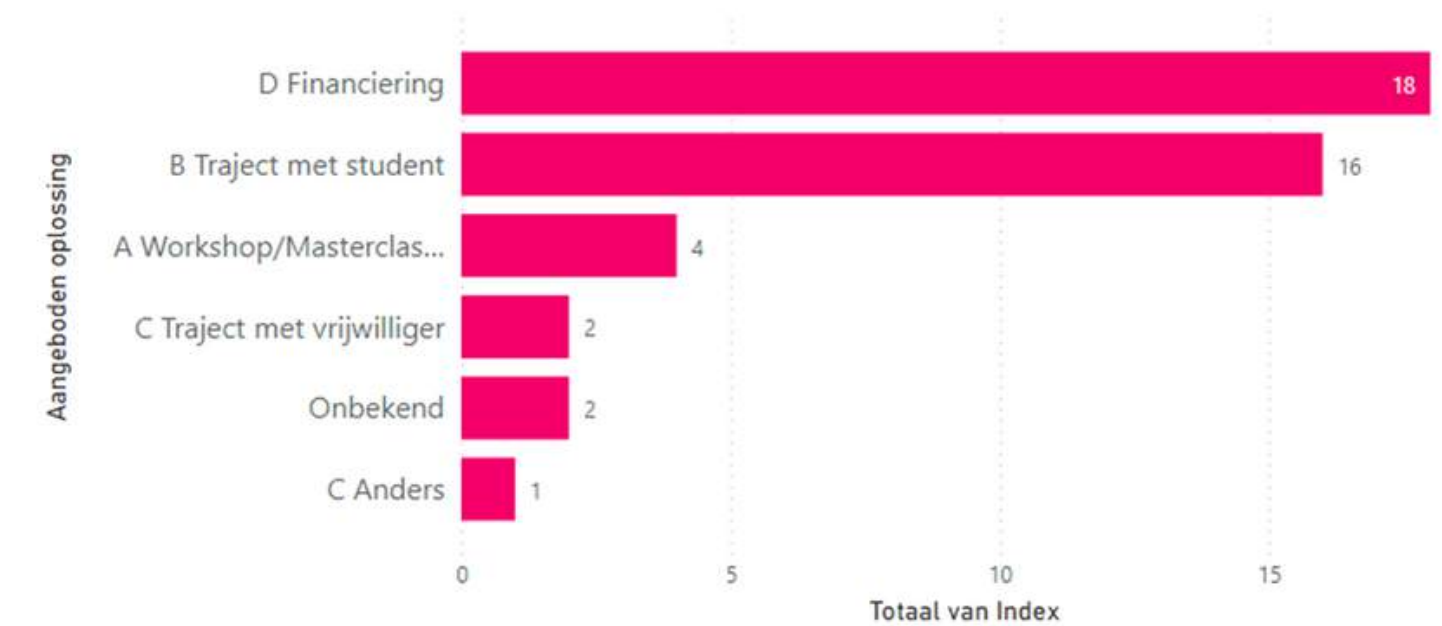
MEEST VOORKOMENDE PROBLEMEN/VRAGEN

MEEST VOORKOMENDE OPLOSSINGEN

Opleidingsbureaus, trainingsbureaus en sport- en recreatie onderwijs



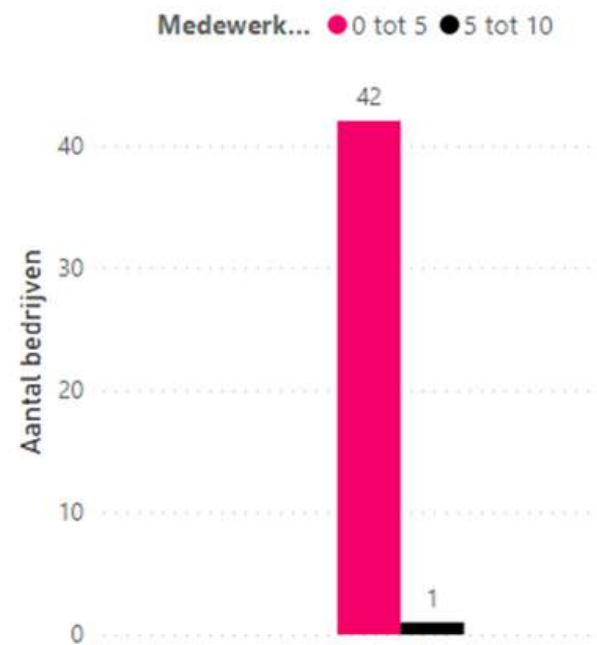
Aantal bedrijven per aangeboden oplossing



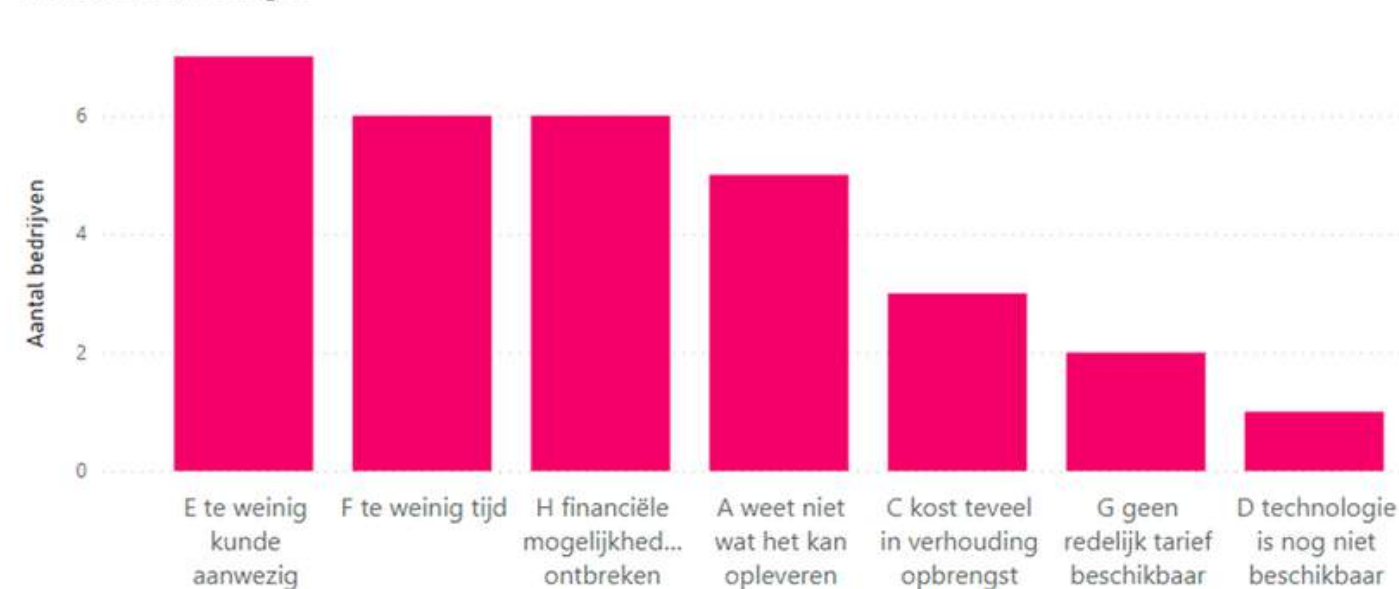
GROOTTE BEDRIJVEN MET VRAGEN

ERVAREN BELEMMERINGEN

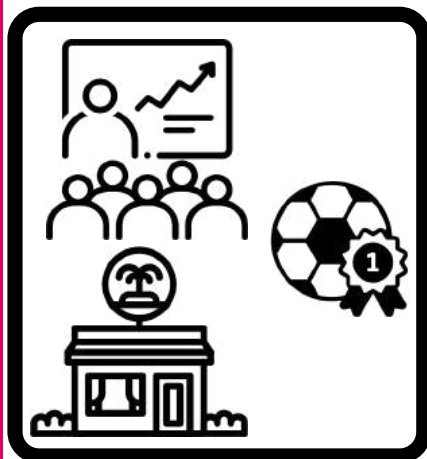
WITTE VLEKKEN



Ervaren belemmeringen



- Zo goed als alle vragen (98%) is van bedrijven met 0-5 medewerkers. Dit is 85% van sector.
- Bedrijven met 5-100 medewerkers (15% van sector) worden nog weinig bereikt
- **Cyberveiligheid** is in verband met grote hoeveelheid data van cliënten en klanten erg belangrijk, maar hier worden nog weinig vragen over gesteld.



Opleidingsbureaus, trainingsbureaus en sport- en recreatie onderwijs

ERVARINGEN TOT NU TOE

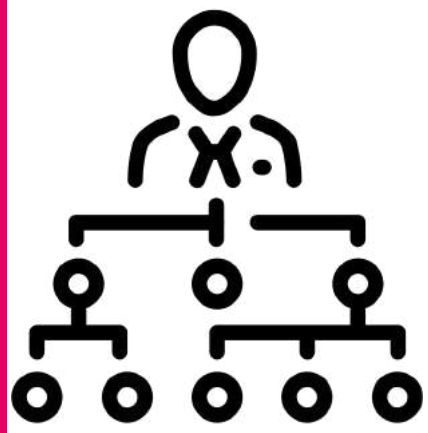
- Ondernemers **beoordelen alle producten hoger dan gemiddeld**
- **Opvallend hoge beoordeling voor workshops en masterclasses**, vergeleken met gemiddelde over alle sectoren 6.7
- Ondernemer vindt **het proces waardevoller** dan het product op zich
- Ondernemer uit deze branche meer gewend om met studenten te werken, zou kunnen leiden tot snellere tevredenheid, omdat de verwachting van tevoren duidelijker is

Cijfer voor oplossing



AANBEVELINGEN

- Bied handvatten voor het **onderhouden van online platforms voor diensten** die deze sector aanbiedt. Al is het met studenten cyberveiligheid follow-up, aanvullende dienst. Hier is behoefte aan vanuit ondernemers.
- Help bedrijven uit de sector met **hun online marketing**, ze hebben met name ondersteuning nodig bij het bereiken van deelnemers. Bied daarnaast nieuwe producten aan gericht op online veiligheid en het verwerken van persoonsgegevens.
- Laat websitebezoekers een vragenlijst invullen om **de website van jouw werkplaats gericht** te maken. Tijd is voor de ondernemer vaak de bottleneck.



Organisatie-adviesbureaus

OMVANG SECTOR IN NL

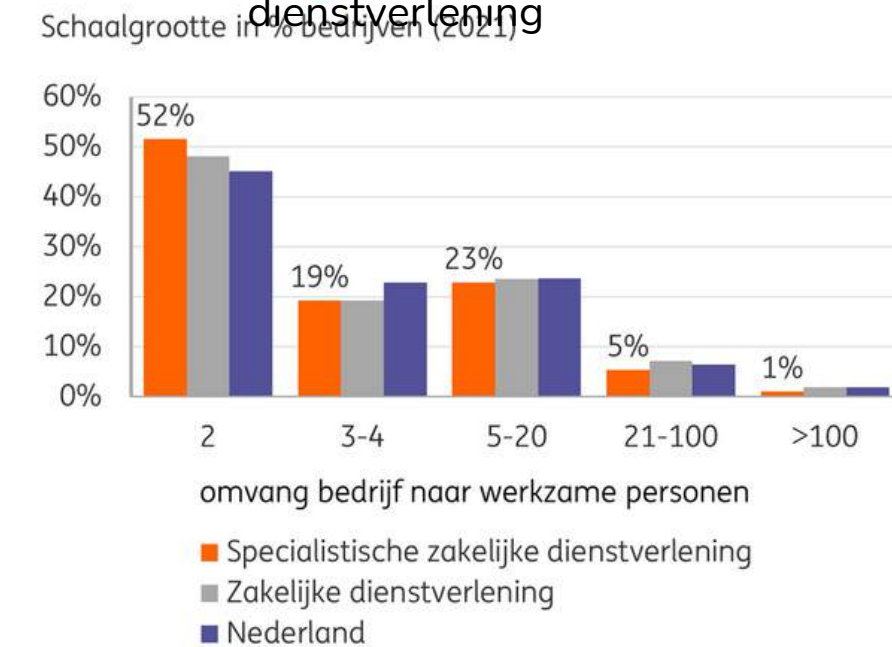
- Organisatieadviesbureaus
 - 140.000 bedrijven
 - 8,2% van NL economie
- Overige zakelijke dienstverlening:
 - 91.000 bedrijven
 - 6,5% van NL economie

Aantal vestigingen:



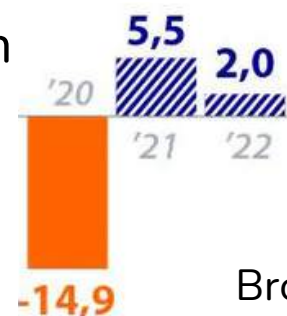
VERDELING AANTAL MEDEWERKERS VAN BEDRIJVEN IN DE SECTOR

Bron: ING facts and figures Specialistische zakelijke dienstverlening



SOCIALE CONTEXT

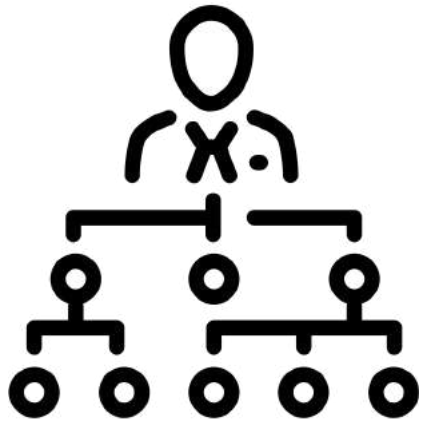
- Aantal **opheffingen flink toegenomen** vorig jaar
- **Personeelstekort in de sector:** de 'war on talents' is 'war on hands' geworden. In deze sector zijn mensen de 'driver' van de omzet.
- Door het vele thuiswerken is in de sector een belangrijke extra digitaliseringsvraag ontstaan.
- Sector **is niet bezig met online marketing en communicatie**, zou duidelijker profiel in markt kunnen kiezen. Juist veel vraag naar **data en automatisering**.
- Vraag van ondernemers is: wat dan en vervolgens hoe dan?
- De Rabobank verwacht een t.o.v. 2021:  toegevoegde waarde



Bron: sector prognose december 2021 Rabobank

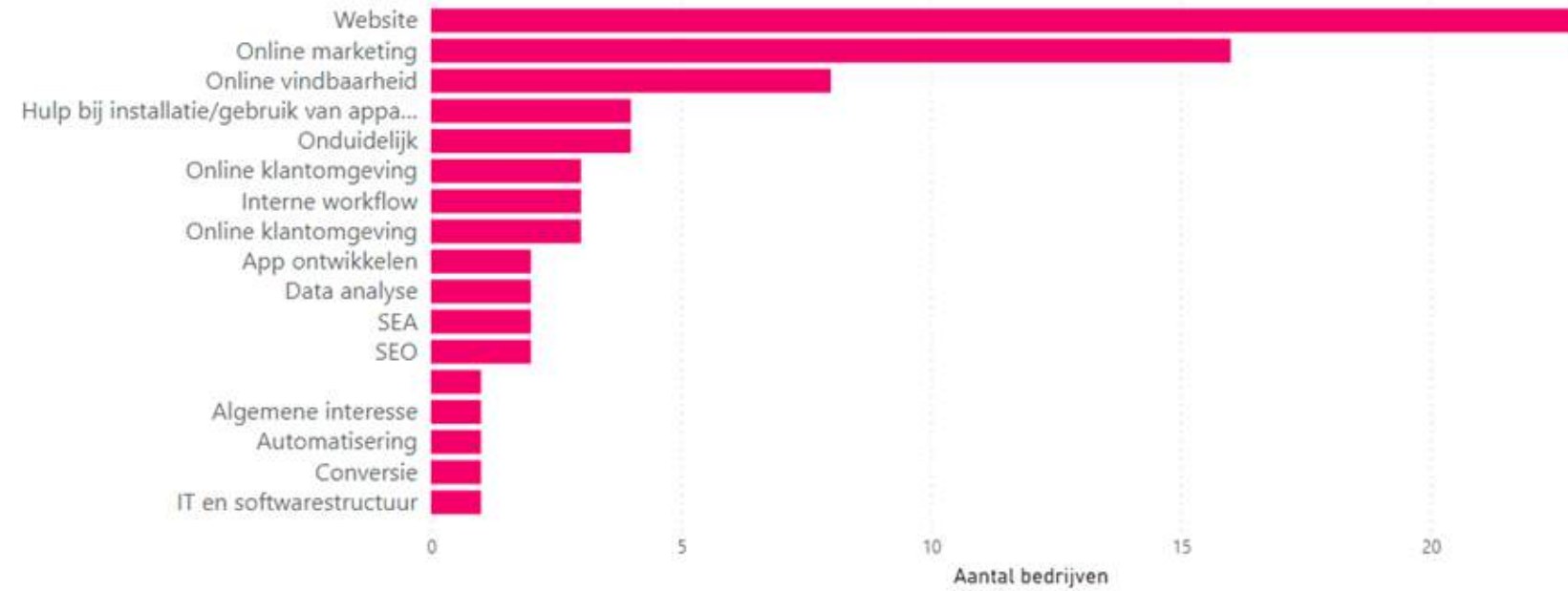
HOE TE BEREIKEN

- Cross-sectorale communicatie: door voorbeelden te geven hoe digitalisering in andere sectoren wordt aangepakt
- LinkedIn
- Via het platform Rabo & Co van de Rabobank
- Communiceer de 'wat' en de 'hoe'. **De ondernemers willen praktische informatie**, de invulling.
 - wat gaat het mij als ondernemer opleveren om deel te nemen?
 - Geen gebruik van hoogover verhalen over brede onderzoeken
 - Bijv voordeel: Hoeft niet per se efficiency of geld te zijn, up-to-date zijn of risico vermijding kan ook.



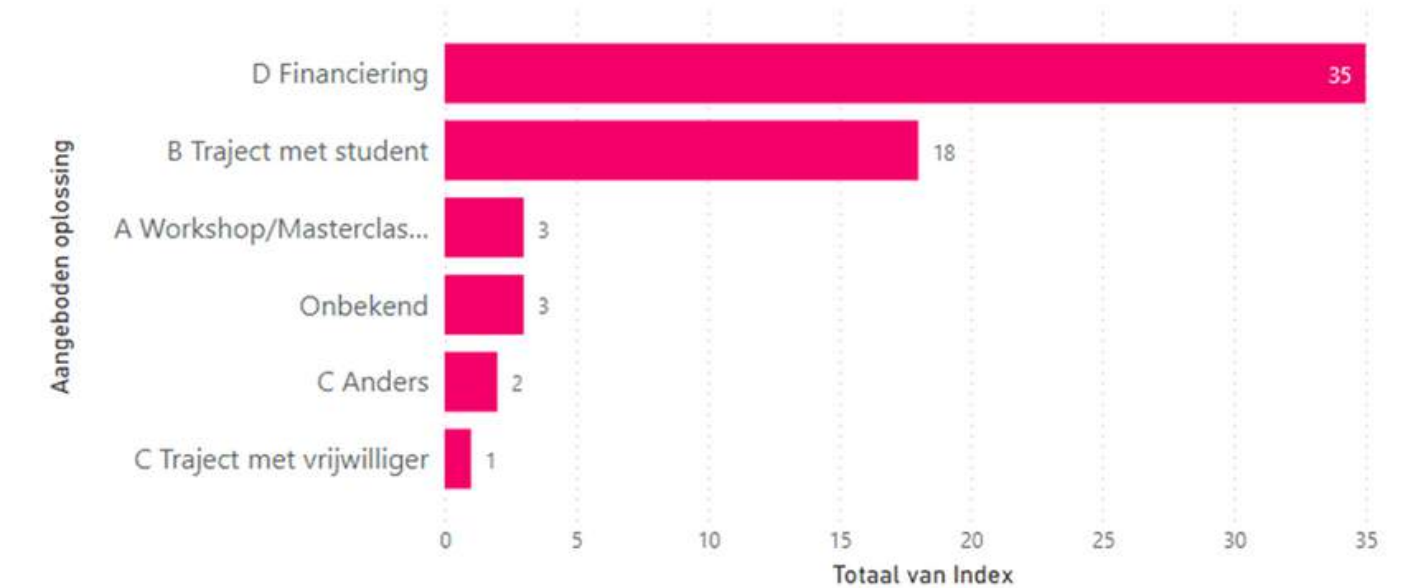
Organisatie-adviesbureaus

MEEST VOORKOMENDE PROBLEMEN/VRAGEN

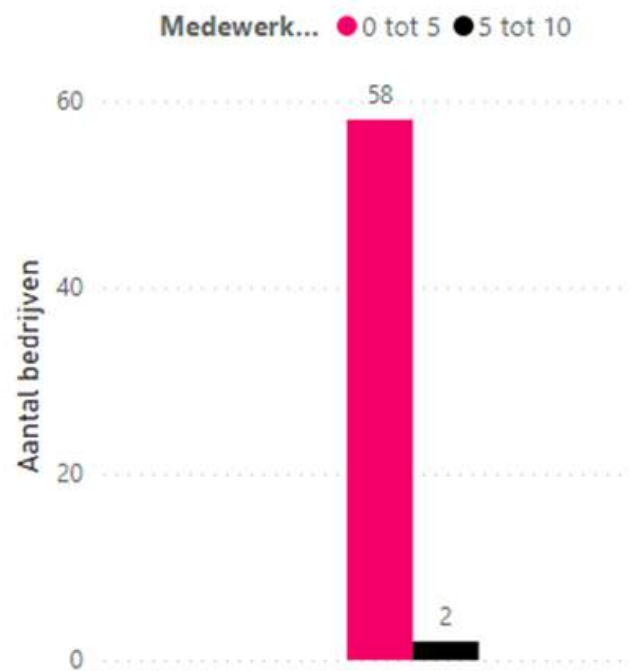


MEEST VOORKOMENDE OPLOSSINGEN

Aantal bedrijven per aangeboden oplossing

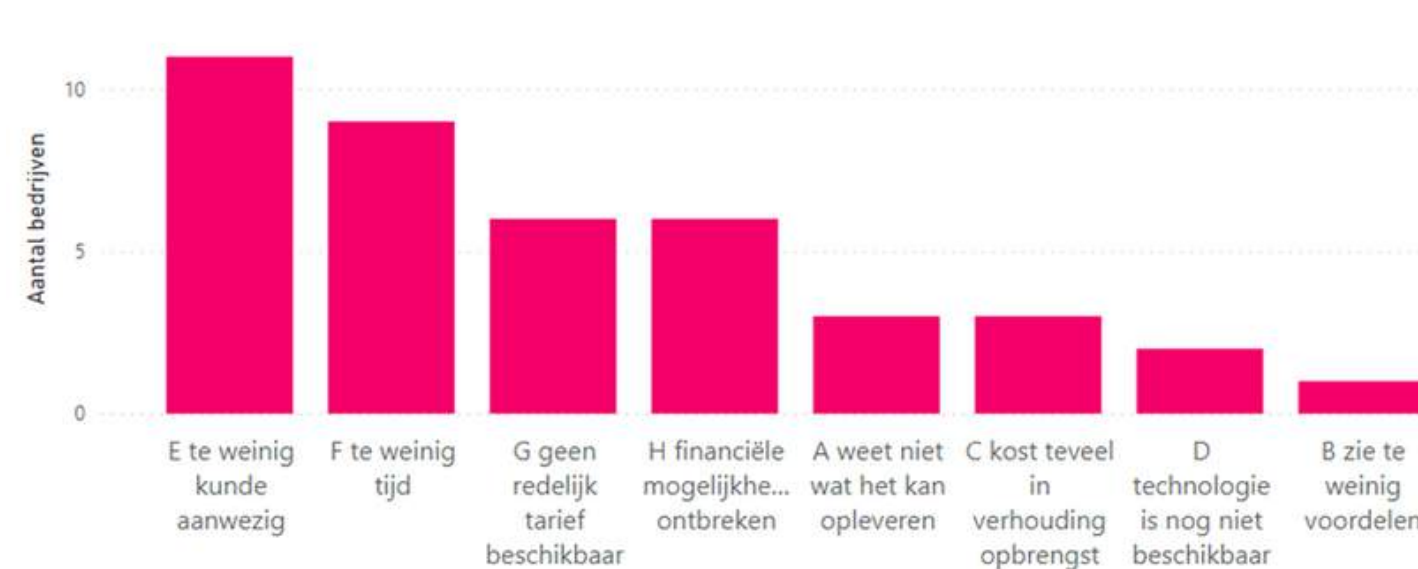


GROOTTE BEDRIJVEN MET VRAAG



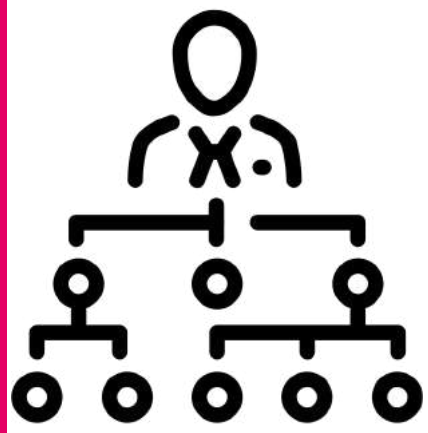
ERVAREN BELEMMERINGEN

Ervaren belemmeringen



WITTE VLEKKEN

- Bijna alle vragen (97%) zijn gesteld door bedrijven met 0-5 medewerkers. Dit is 71% van sector.
- Bedrijven met 5-100 medewerkers (28% van sector) worden weinig bereikt.
- **Data analyse in de werkzaamheden van adviesbureaus en automatisering van processen richting klanten zijn belangrijke thema's in de sector**, maar hier worden nog weinig trajecten op gedaan vanuit de digitale werkplaatsen en mkb-deals



Organisatie-adviesbureaus

ERVARINGEN TOT NU TOE

- Trajecten met studenten worden erg goed beoordeeld.
- Geen deelname aan masterclasses tot nu toe vanuit organisatieadviesbureaus
- 1 op 1 samenwerking met studenten lijkt aansprekende hulpmiddel voor organisatieadviesbureaus

Cijfer voor oplossing



AANBEVELINGEN

- Speel als eerste stap in op het '**wat**' en '**hoe**' binnen digitalisering. Bepaal wat je wilt automatiseren: **intern, extern of klanten**. En bepaal hoe je wilt gaan automatiseren. Zoek met de ondernemer naar **de praktische invulling**.
- Maak **het vraagstuk klein** om de ondernemer te helpen een keuze te maken in welk onderdeel aan te pakken. Als een ondernemer heel veel keuze heeft in aanbod, ontstaat uitstelgedrag. Ook moet het vraagstuk niet te ingewikkeld zijn.
- Werk als digitale werkplaats **nog meer aanbod gedreven door een aantal specials te ontwikkelen**. Voorbeelden van thema's zijn het goed intern inrichten van 'skills- & knowledge databases' en digitaal ondertekenen.
- Gebruik het argument '**het goed willen doen ten opzichte van concurrenten**' en '**het willen blijven**' in de communicatie richting organisatieadviesbureaus. **Een professionele uitstraling als kantoor** wordt als belangrijk ervaren in de sector.
- Geef in de communicatie voorbeelden van user cases en hoe andere ondernemers digitalisering hebben aangepakt, inclusief valkuilen en ervaringen. Dit hoeft niet binnen dezelfde branche te zijn (**kan ook cross-sectoraal**).

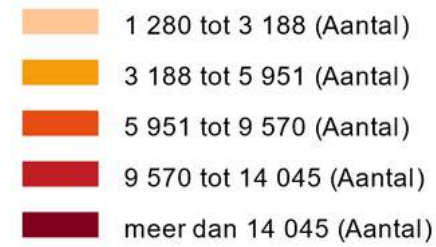
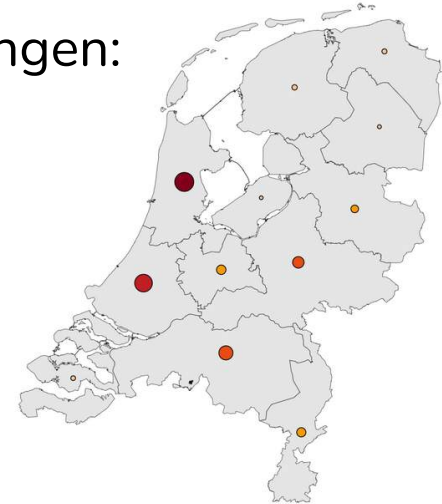


Eet en drink gelegenheden

OMVANG SECTOR IN NL

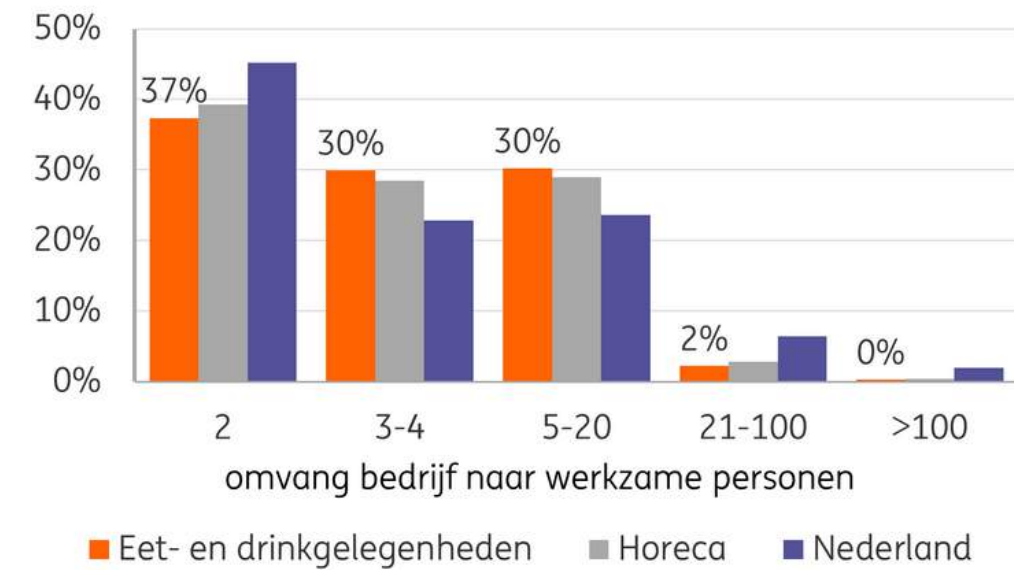
- 68.500 bedrijven in Nederland
- **1% van Nederlandse economie**
- Overige horeca: 0.3%

Aantal vestigingen:



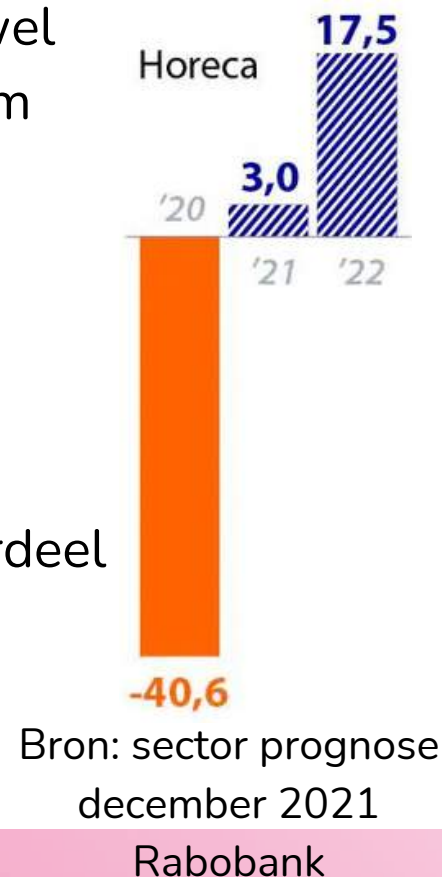
VERDELING AANTAL MEDEWERKERS VAN BEDRIJVEN IN DE SECTOR

Bron: ING facts and figures Eet en drink
gelegenheden



SOCIALE CONTEXT

- Valt geen conclusie te trekken over het gebruik van digitalisering in de sector, de **KvK-data en panelgesprek spreken elkaar tegen**.
 - Data: Sector heeft vaak weinig met digitalisering, maar wel iets meer dan gemiddeld een vooruitgedacht plan rondom digitalisering
 - Panel: Is een **conservatieve sector**, die moeite heeft met verandering.
- Sector is niet bezig met data analyse.
- Forse productiekrimp vanwege **coronacrisis**
- In 31% van de gevallen is digitalisering een essentieel onderdeel van de bedrijfsstrategie
- De Rabobank verwacht een flinke groei t.o.v. 2021 (zie afbeelding).

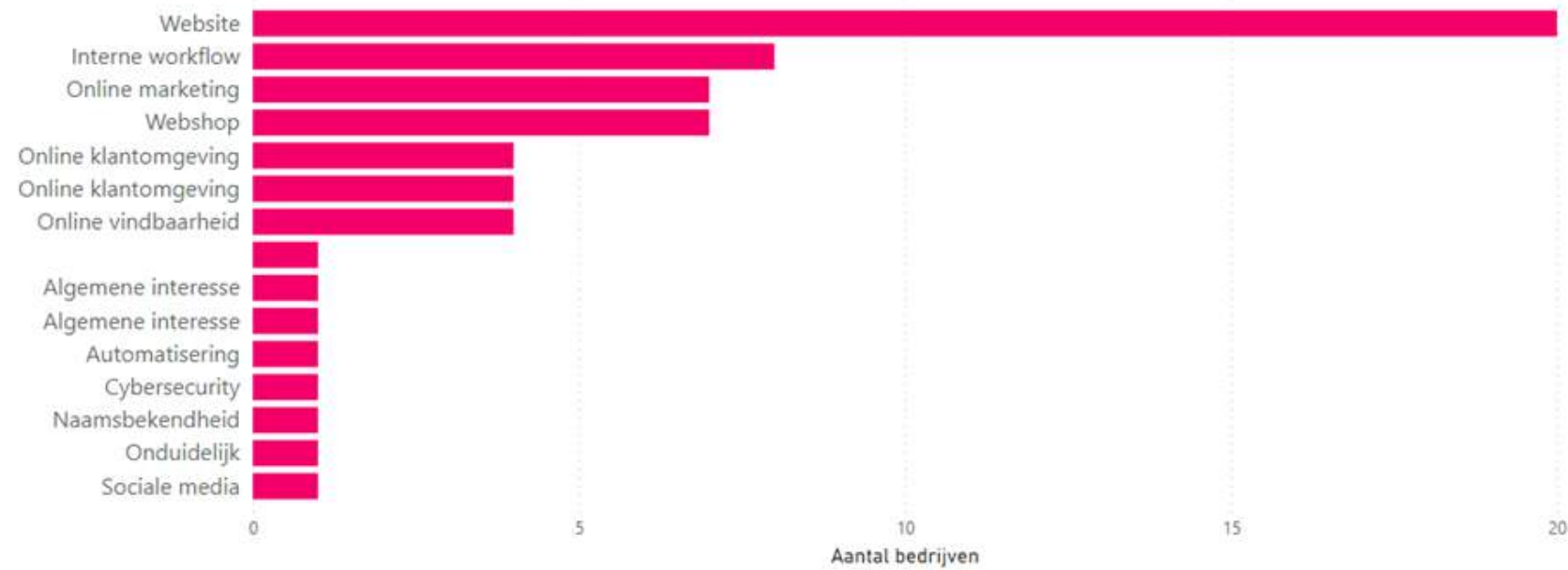


HOE TE BEREIKEN

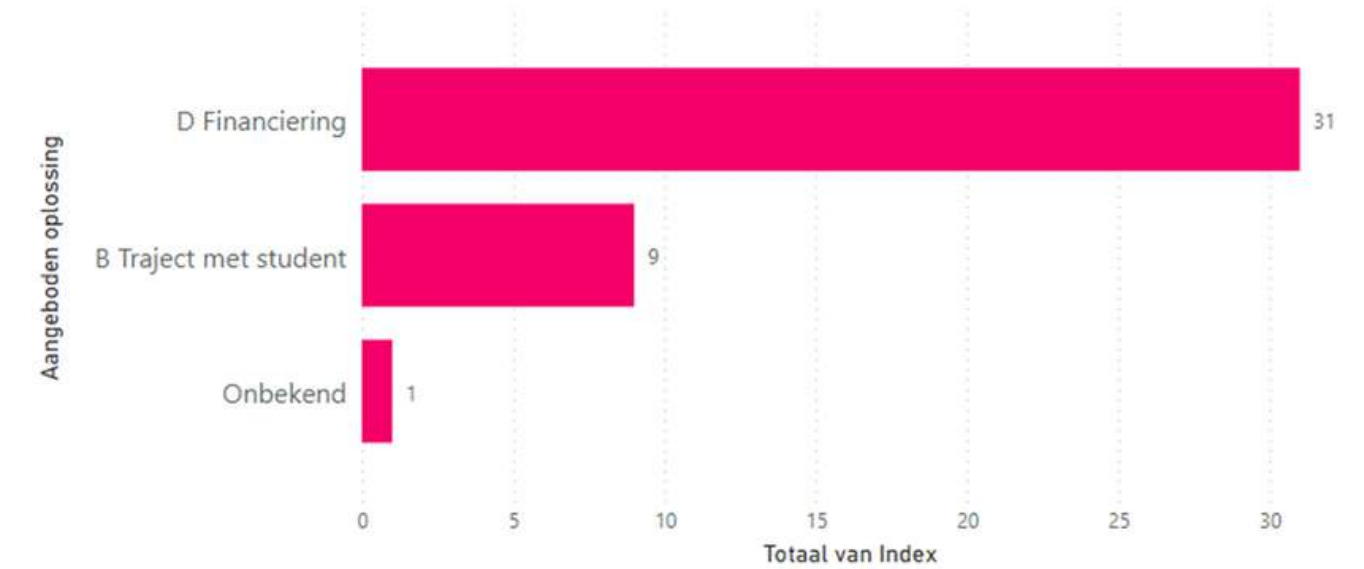
- Luwe maanden om horeca te bereiken zijn **januari en februari**, verder werken maandag en dinsdag het best (niet te vroeg in de ochtend).
- **Online platforms**, zoals Entree magazine en Misset Horeca Horecava,
- **Grotere beurzen** zoals Horecava Gastvrij Rotterdam, BBB in Maastricht.
- Instagram, Facebook en LinkedIn zullen waarschijnlijk steeds belangrijker worden, omdat ondernemers daar promotie op doen.
 - Facebookgroep "chef-koks, koks, gastheren gastvrouwen en patisseries".
 - LinkedIn groep van Rabobank



MEEST VOORKOMENDE PROBLEMEN/VRAGEN MEEST VOORKOMENDE OPLOSSINGEN

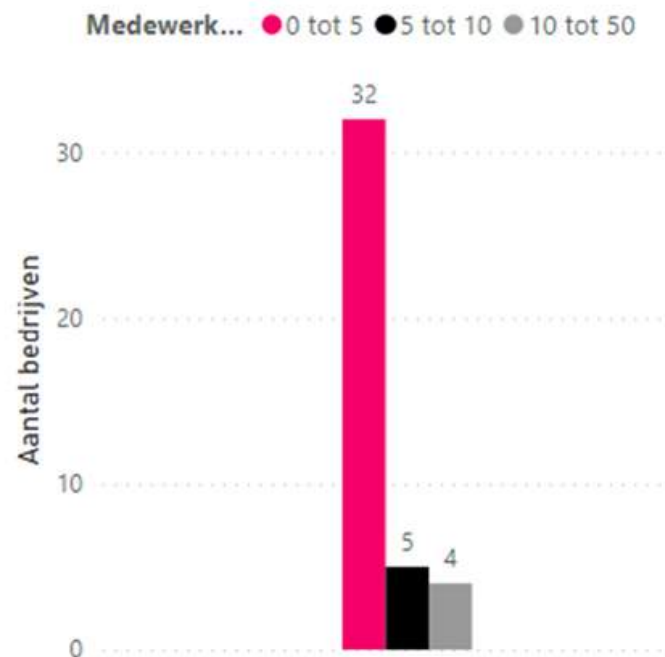


Aantal bedrijven per aangeboden oplossing



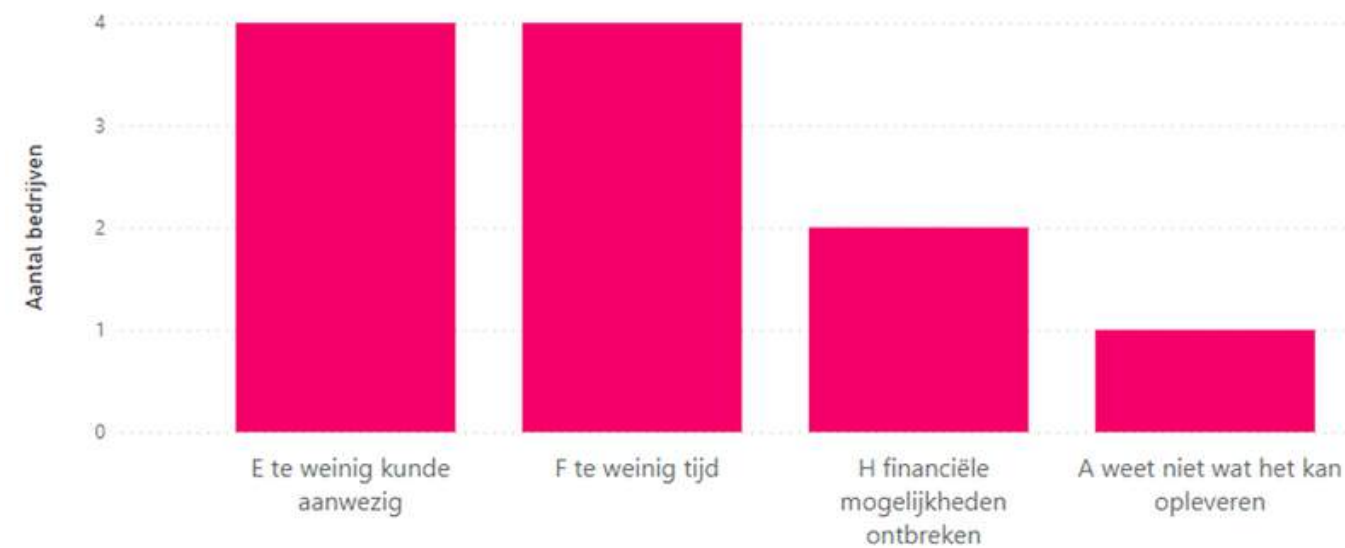
Eet en drink gelegenheden

GROOTTE BEDRIJVEN MET VRAAG



ERVAREN BELEMMERINGEN

Ervaren belemmeringen



WITTE VLEKKEN

- 78% van vragen is door bedrijven met 0-5 medewerkers. Dit is 67% van sector.
- Bedrijven met 5-100 medewerkers (32% van sector) worden nog weinig bereikt. Dit is 22% van de vragen.
- Er zijn veel **automatiseringsopties** en **data-analyse** opties beschikbaar vanuit bijvoorbeeld kassasystemen voor eet- en drinkgelegenheden. De trajecten binnen de mkb-deals en werkplaatsen richten zich nog voornamelijk op marketing en communicatie.

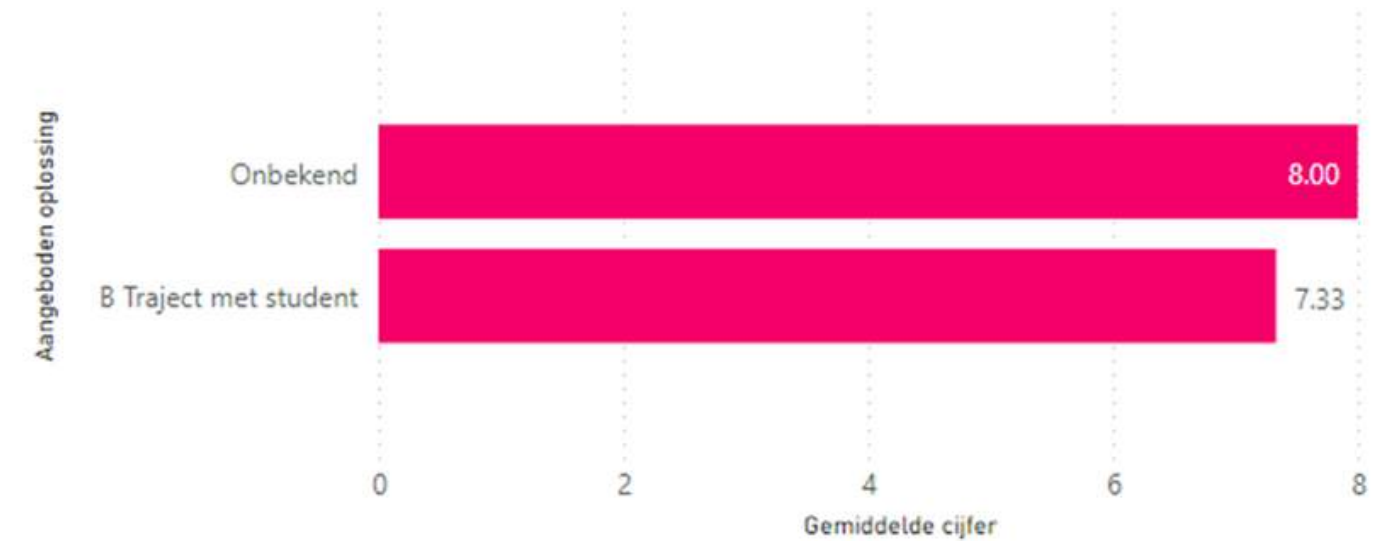


Eet en drink gelegenheden

ERVARINGEN TOT NU TOE

- Trajecten met studenten worden erg goed beoordeeld.
- Geen deelname aan masterclasses tot nu toe vanuit eet en drinkgelegenheden
- 1 op 1 samenwerking met studenten lijkt aansprekende hulpmiddel voor eet en drinkgelegenheden.

Cijfer voor oplossing



AANBEVELINGEN

- Maak duidelijk waar ondernemers moeten beginnen met data analyse (hoe data verwaarden?) en geef inzicht in mogelijkheden, wat past bij bedrijf op basis van grootte en wensen.
- Maak duidelijk dat digitalisering aan '**de achterkant**' plaatsvindt, waardoor er **meer ruimte komt voor gastvrijheid** aan de voorkant. Ondernemers denken namelijk dat digitalisering meteen aan voorkant is, dat de service medewerker (gastheer/gastvrouw) weg gedigitaliseerd wordt, terwijl het een **gastvrijheidsindustrie** is.
- In de communicatie is het van belang om niet spreken van "**klanten**". Beter is de term "**gasten**".
- Wees zo praktisch mogelijk en geef oplossingen die zo snel mogelijk toepasbaar zijn. Mentaliteit in sector is: **DIY, aanpak, praktisch, niet zozeer strategisch**. Gebruik daarom in de communicatie ook niet de term "strategie".
- Houdt rekening met de flexibiliteit van de oplossingen, die nodig is omdat er met echte mensen gewerkt wordt, zoals gasten en personeel. **De angst van ondernemers is namelijk dat digitalisering een rigiditeit in het proces meebrengt.**
- Wat ondernemers kunnen gebruiken: (onafhankelijk) Inzicht in wat er **echt werkend beschikbaar** is (**niet bètaversie/bijna beschikbaar**). Liefst met reviews en voorbeelden van toepassing. Kostenvergelijk van aanbieders. Kan als vlog, blog of website met maandelijkse updates/nieuwsbrieven. Denk hierbij aan kassa's, apps en allerhand andere oplossingen.

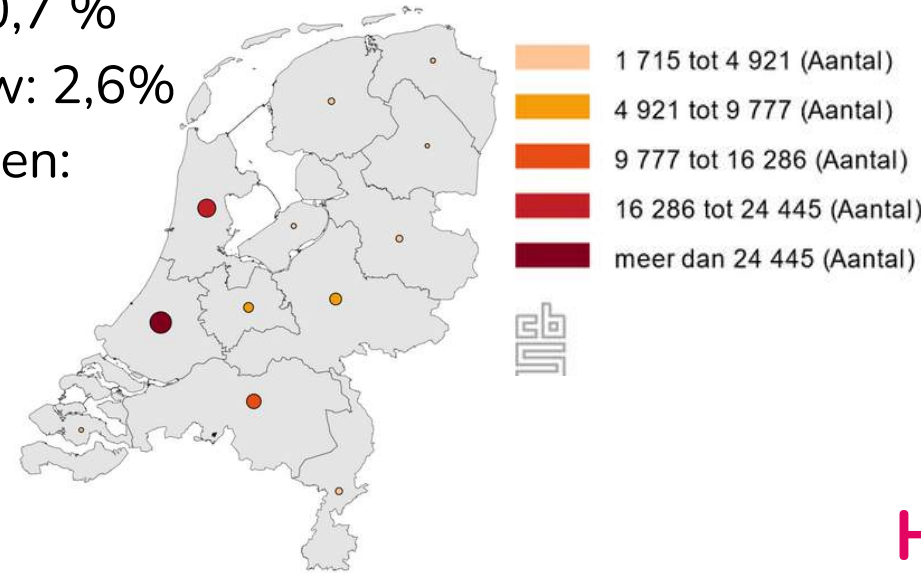


Bouw

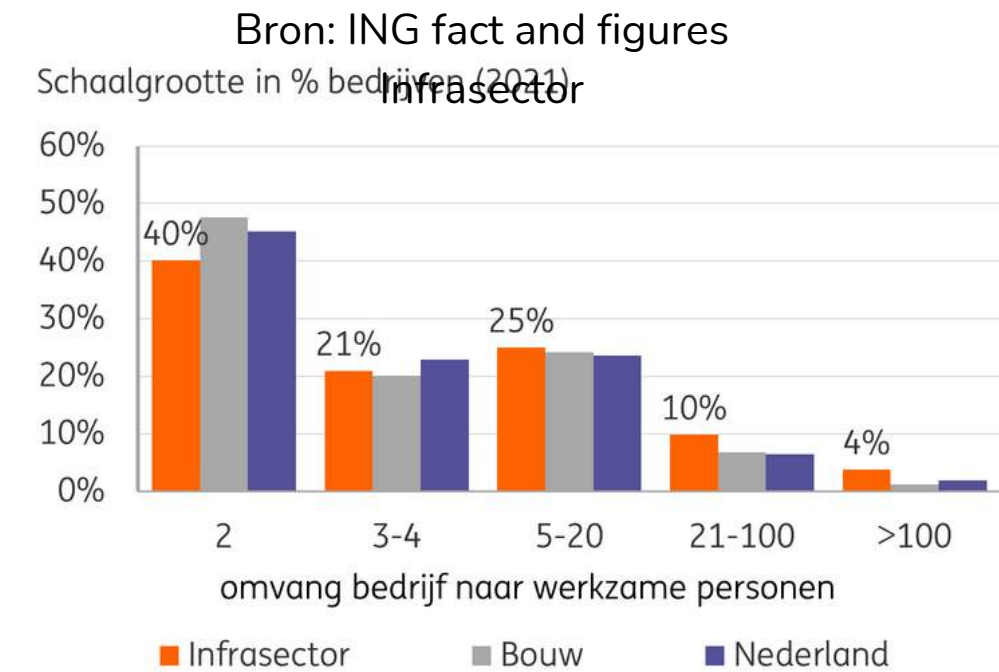
OMVANG SECTOR IN NL

- 220.000 bouwnijverheid bedrijven in Nederland
- Gespecialiseerde bouw: 2,8% van NL economie
- infrasector: 0,7 %
- overige bouw: 2,6%

Aantal vestigingen:

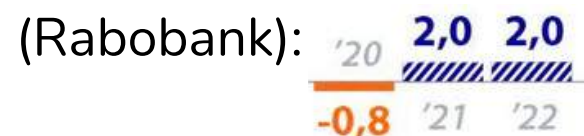


**VERDELING AANTAL MEDEWERKERS
VAN BEDRIJVEN IN DE SECTOR**



SOCIALE CONTEXT

- 'Cultuuromslag is nodig voor volgende digitale stap' – ING 2021, Digitalisering in de bouw.
- Hebben vaak **weinig tot niets met digitaliseren** en online marketing en kennis binnen het bedrijf is beperkt.
- Bouwbedrijven ondernemen weinig activiteiten rondom digitalisering
- Automatiseringsgraad bij midden en groot bedrijf is goed, maar bij klein en midden bedrijven **is een en ander te behalen**.
- Valt veel te halen bij kleine afwerkbedrijven
- Kleine bedrijven hebben het **erg druk** (o.a. door Covid-19).
- Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen (wkb)
- Data analyse gebeurt alleen bij grote bedrijven in de woningbouw.
- Groei en groeiverwachting van de toegevoegde waarde in 2020 t/m 2022



Bron: sector prognose december 2021

Rabobank

HOE TE BEREIKEN

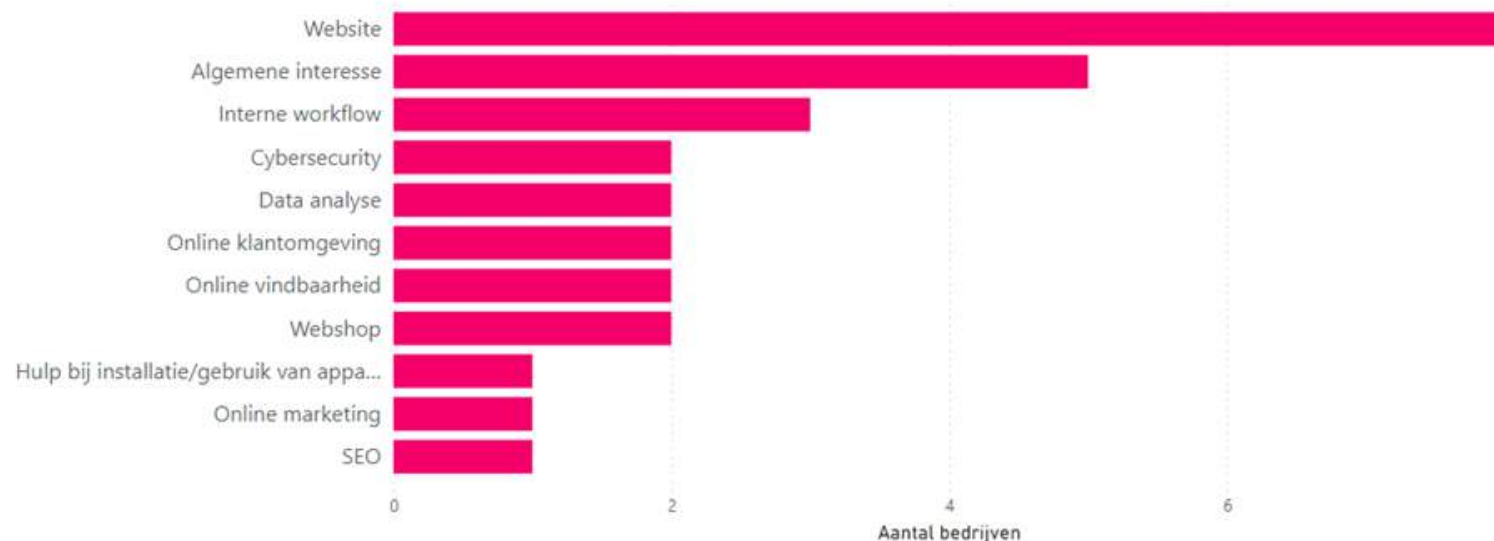
- Seminars/webinars/beurzen/klantevents/thema- en netwerkbijeenkomsten
- Rabobank Innovation Challenge: Building Holland
- Via lokale relatiemanager 1:1 (intieme contacten)
- Via brancheorganisaties
- LinkedIn
- In communicatie **niet spreken over meer klanten**, die zijn er genoeg
 - eerder: "**Wil je minder tijd bezig zijn met administratie, en meer bezig zijn met waar je plezier uit haalt?**"



Bouw

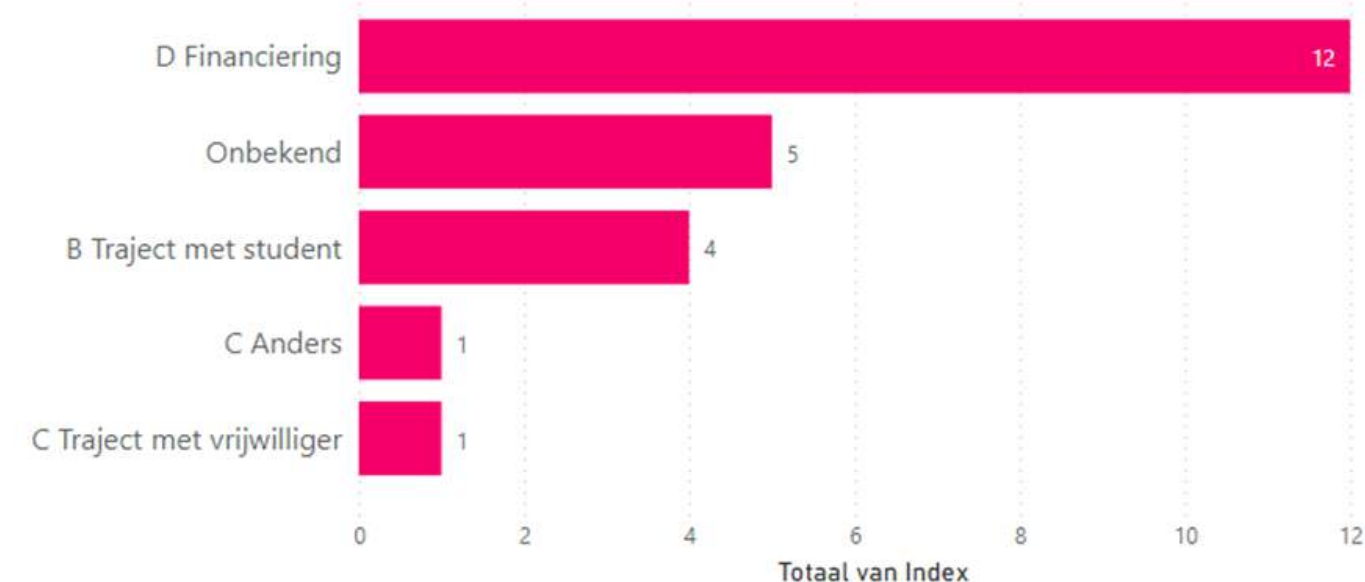
Thema vraagstuk

MEEST VOORKOMENDE PROBLEMEN



MEEST VOORKOMENDE OPLOSSINGEN

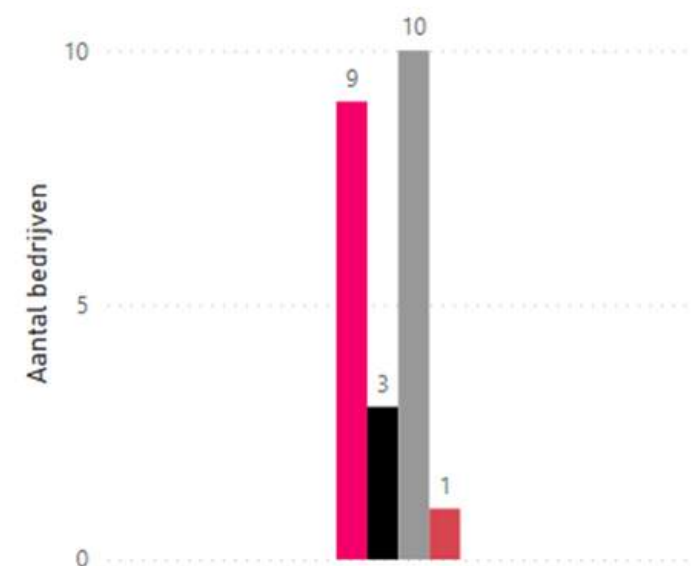
Aantal bedrijven per aangeboden oplossing



GROOTTE BEDRIJF MET VRAAG

Aantal medewerkers bedrijven

Medewerk... ● 0 tot 5 ● 5 tot 10 ● 10 tot 50 ● 50 tot 250



ERVAREN BELEMMERINGEN

Ervaren belemmeringen



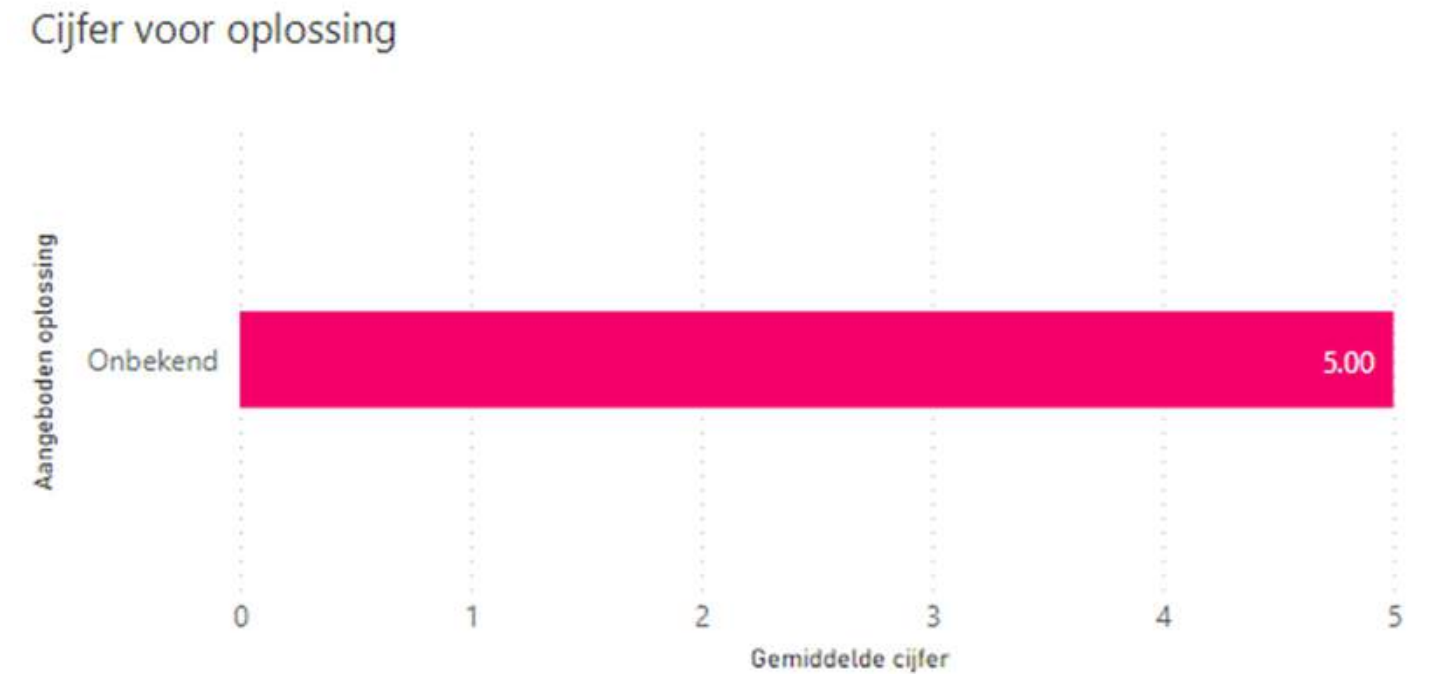
WITTE VLEKKEN

- 0-5 medewerkers is 61% van sector. Bedrijven met 5-100 medewerkers is 35% van sector. Beide categorieën worden nog weinig bereikt.
- Nog weinig inzicht in ervaren belemmeringen vanuit data.
- De bouwsector in Nederland is **qua omvang zeer groot, maar nog weinig bouwbedrijven melden zich aan voor ondersteuningstrajecten.**



ERVARINGEN TOT NU TOE

- Gemiddelde beoordeling tot nu toe **erg laag**.
- Nog geen data beschikbaar over beoordeling van verschillende hulpmiddelen



AANBEVELINGEN

- Bied een nieuw product aan dat bedrijven in de bouw gaat **helpen met software**. Kijk naar de mogelijkheden voor een ondernemer om met hetzelfde softwarepakket te werken als de ketenpartners, zodat minder fouten worden gemaakt. Dit gebeurt nog te weinig en zeker bij kleine bedrijven kunnen hierdoor grote slagen worden gemaakt.
- Zet ten behoeve van digitalisering in op de samenwerking tussen grote en kleine bedrijven in de bouw. Niet alleen met betrekking tot software pakketten, maar ook op het gebied van marketing en personeelswerving. Grote bedrijven, kleine bedrijven en zzp'ers kunnen zich aan elkaar optrekken en van elkaar leren.
- Zorg ervoor dat je een **kant en klaar pakket aanbiedt van diensten en producten**, waar ondernemers ook passief gebruik van kunnen maken. Hierbij kunnen ook toeleveranciers worden ingezet.
- Kijk of je concrete producten kunt ontwikkelen op het gebied van cybersecurity, op dit thema valt bij bouwbedrijven nog veel te halen. Besteed online veiligheid uit aan een professionele partij, met goede cloud- en back-up oplossingen.
- En stel jezelf de vraag: **Kan jij deze groep bereiken en activeren?**

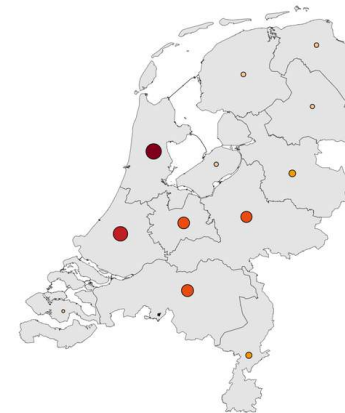


Zakelijke dienstverlening

OMVANG SECTOR IN NL

- Specialistische zakelijke dienstverlening:
 - 200.000 bedrijven
 - 8,2% van NL economie
- Overige zakelijke dienstverlening:
 - 91.000 bedrijven
 - 6,5% van NL economie

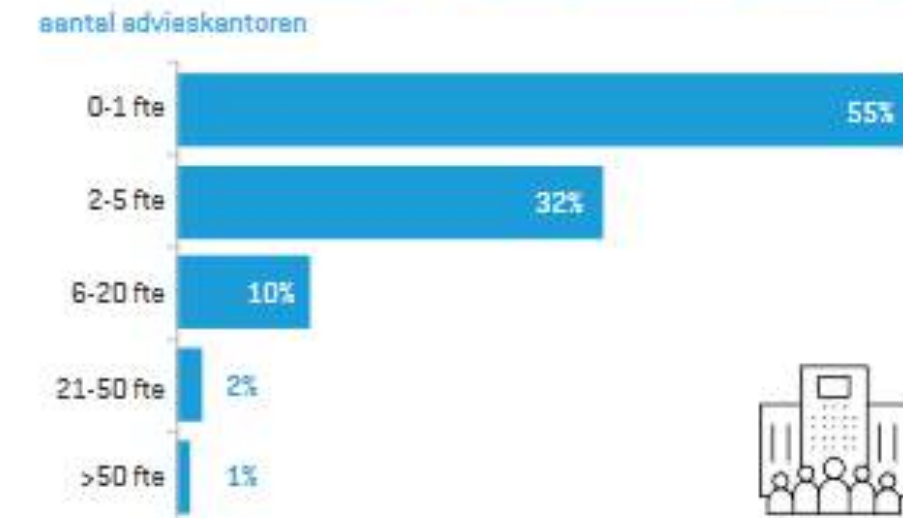
Aantal vestigingen:



VERDELING AANTAL MEDEWERKERS VAN BEDRIJVEN IN DE SECTOR

Bron: Adfiz advies in cijfers 2021

Figuur 1.6: meerderheid advieskantoren is zeer klein



Bronnen: RiFD, OvernameMonitor Verzekeringmarkt, ING Economisch Bureau, AM Top 100

SOCIALE CONTEXT

- Is **conservatieve sector**.
- Bij accountantskantoren is er een hele hoge werkdruk en ook **personeelstekort** waardoor er geen capaciteit is om te werken aan digitalisering
- **Data analyse** staat in kinderschoenen bij accountantskantoren. Probleem is dat ondernemers in hun eentje **niet genoeg data hebben**.
- Bij makelaars en taxateurs wordt meer aandacht gegeven aan digitalisering.
- Bij 49% van de bedrijven is digitalisering een essentieel onderdeel van de bedrijfsstrategie.
- Sector houdt zich **niet bezig** met online veiligheid.
- Groei en groeiverwachting van de toegevoegde waarde in 2020 t/m 2022 (Rabobank):



Bron: sector prognose december 2021

Rabobank

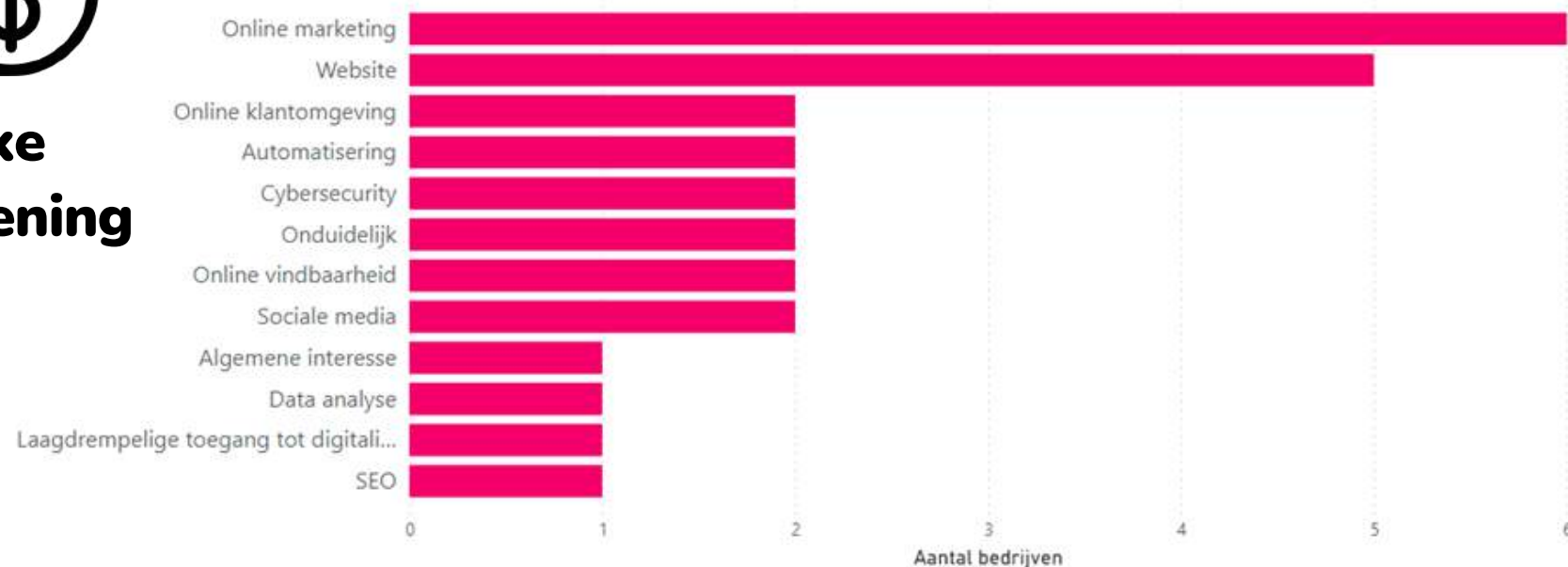
HOE TE BEREIKEN

- Verschilt per markt. **Gebruik relatie tussen digitalisering en personeelskrapte, efficiency en werkdruk verlagen.**
- Accountants branche is **lastig te bereiken** voor digitalisering.
- LinkedIn niet gebruiken. Wordt door branche meer gebruikt voor kennisdeling.
- **Via NBA nieuwsbrief**



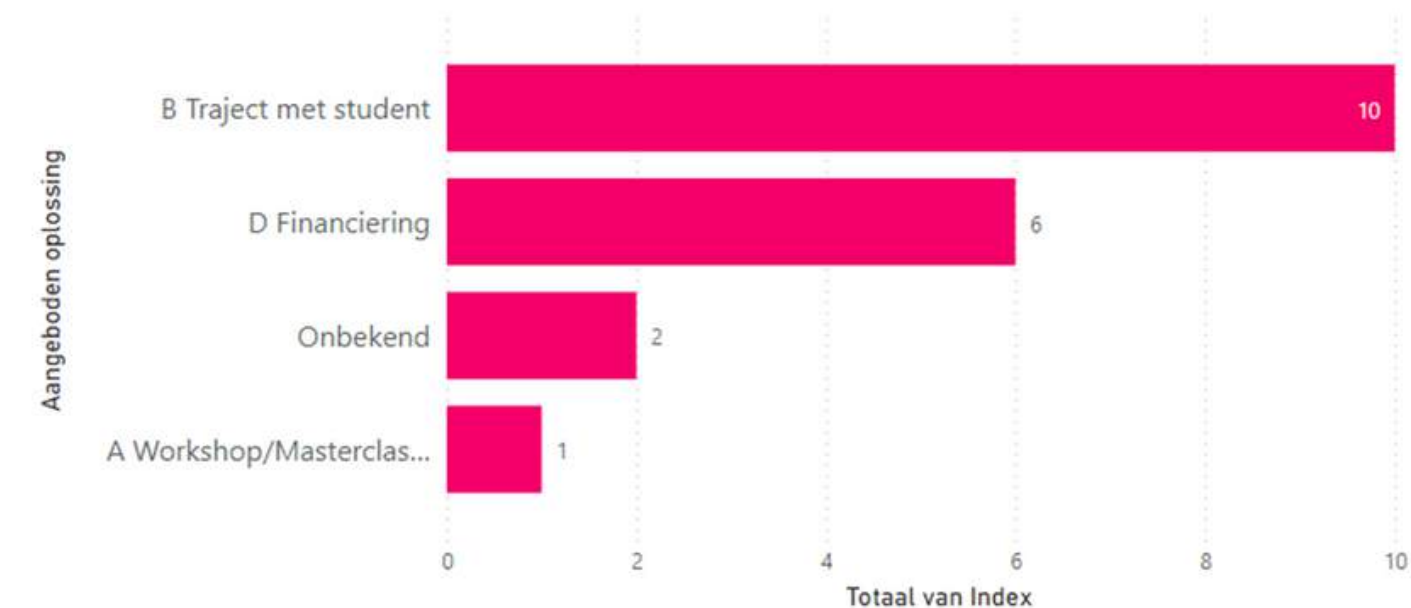
Zakelijke dienstverlening

MEEST VOORKOMENDE PROBLEMEN

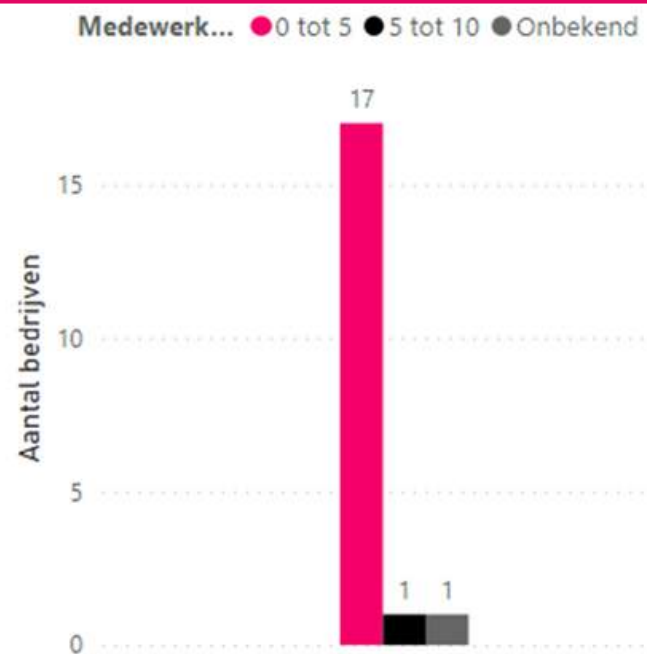


MEEST VOORKOMENDE OPLOSSINGEN

Aantal bedrijven per aangeboden oplossing

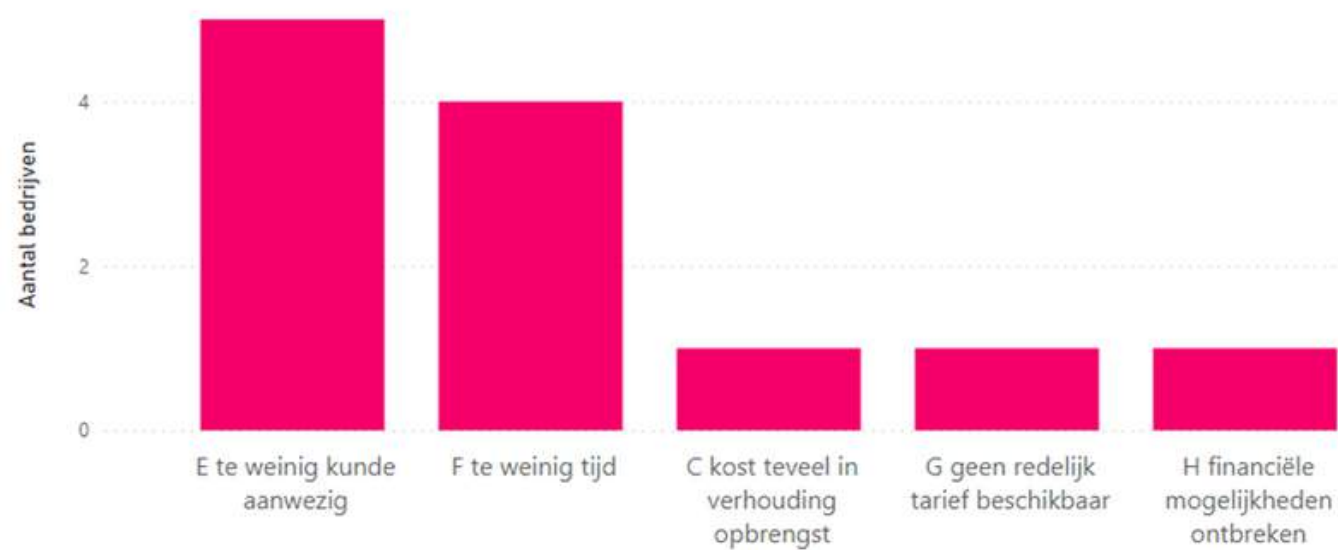


GROOTTE BEDRIJVEN MET VRAAG



ERVAREN BELEMMERINGEN

Ervaren belemmeringen



WITTE VLEKKEN

- 94% van vragen is door bedrijven met 0-5 fte. Dit is 87% van sector.
- 6% van de vragen is door bedrijven met 5-50 fte (12% van sector). Deze worden dus nog weinig bereikt
- **Grote kansen op het gebied van automatisering en daaropvolgend data-analyse.** Huidige trajecten richting zich voornamelijk op online marketing en communicatie

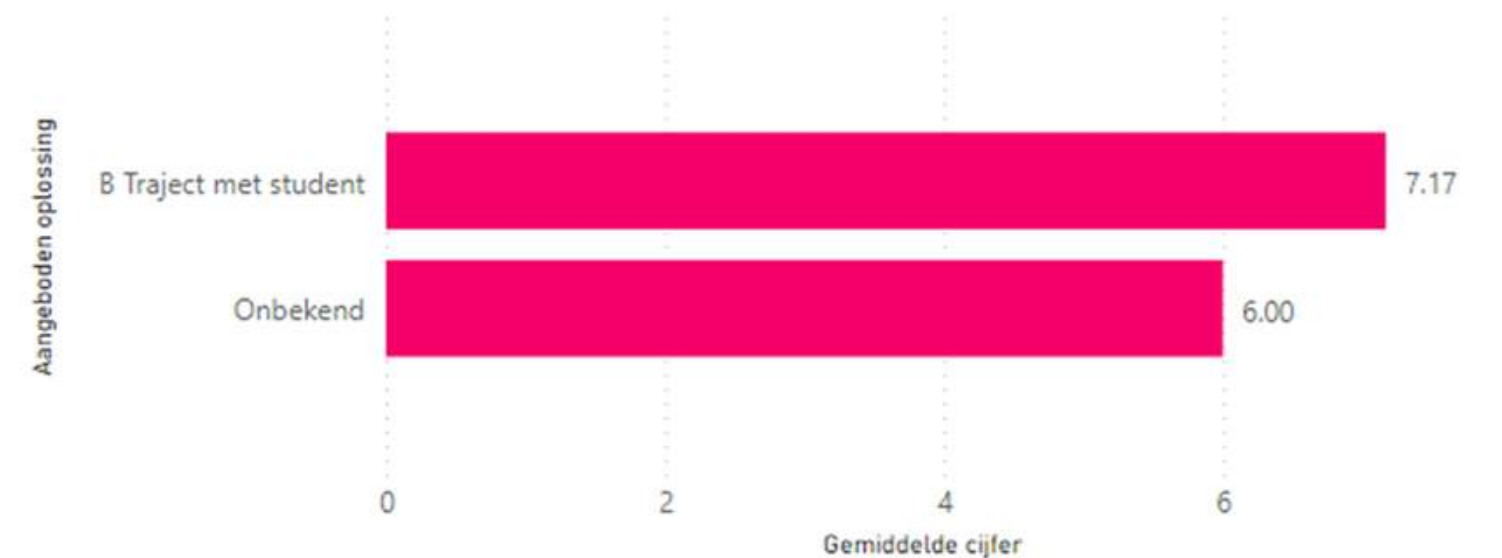


Zakelijke dienstverlening

ERVARINGEN TOT NU TOE

- Geen deelname aan masterclasses tot nu toe vanuit zakelijke dienstverlening
- 1 op 1 samenwerking met studenten iets lager dan gemiddeld beoordeeld

Cijfer voor oplossing



AANBEVELINGEN

- Zet in op de **automatisering van bedrijfsprocessen** en vervolgens op data-analyse, als vervolgstap.
- Er zijn veel kleine accountantskantoren die op zichzelf niet genoeg data hebben. Branchespecialisten zien veel meerwaarde in het bundelen van de data via een brancheorganisatie/partij voor benchmarking, tegelijkertijd moeilijk te bewerkstelligen door wantrouwen bij ondernemers.
- Makelaars/taxateurs: **geef menselijk aspect plek** in boodschap die je communiceert.
- **Jeukwoord** voor zakelijke dienstverlening is "**samenwerken**". Ze zeggen wel dat moet, maar samenwerken over eigen bedrijf heen is moeilijk. Als het gaat toch om samenwerken voor gebundelde data is een strategie om de boodschap enorm te laten triggeren, men even op verkeerde been zetten. Bijvoorbeeld: "Je weet dat het goed voor je is, maar waarom doe je het niet?"
- De **allergie** voor accountants is de boodschap "**het [digitalisering] komt eraan en moet, anders gaat het niet goed**". Ook zullen accountants geen gebruik maken van data voor het adviseren van hun klanten.
- Er zijn accountants die die wel willen, op onderdelen samenwerken, kleine deeloplossingen maken die digitalisering zichtbaar maken.

Werkende oplossingen

- 1 op 1 projecten met studenten lijken goed te werken, voornamelijk wanneer het **duidelijk afgebakende projecten** over **een kortere tijdsperiode** zijn, de grootste winst in deze projecten is het creëren van **bewustwording bij ondernemers**. De kwaliteit van, met name, langere trajecten is lastiger te garanderen omdat studenten of het bedrijf soms interesse verliezen wanneer het project te lang duurt.
- Webinars en digitale kennissessies werken goed wanneer je een duidelijk afgebakend thema hebt waar het over gaat. Thema's rondom marketing en communicatie zijn het populairst, thema's als data-analyse en online veiligheid zijn minder populair bij ondernemers. **Sommige sectoren zijn (vrijwel) niet te bereiken met deze vorm.**
- **Een scan** rondom digitalisering werkt goed om een ondernemer te activeren en duidelijk te maken op welke thema's er nog winst te behalen valt. Een scan kan ook helpen bij het genereren van leads voor een MKB Deal programma of werkplaats. (Voorbeeld IBDO)

Werkende oplossingen

- Intakegesprekken met ondernemers ter verduidelijking na een scan of aanmelding via een website zijn essentieel om een goed beeld te krijgen van de vraag van een ondernemer.
- **Vouchers** werken goed om ondernemers te helpen bij digitaliseren. Het inhuren van een expert is vaak kostbaar en een voucher zet een ondernemer aan het denken wat digitalisering voor zijn bedrijf kan betekenen en of hij hiermee aan de slag wil. De ondernemer weet dat hij iets moet met het thema en gaat mede **door een voucher nadenken** 'oh wacht even, er is budget beschikbaar, dan ga ik het ook doen'.
- Het helpt om van elkaar te leren in het opzetten van events, regelingen of scans. Voorkom dat je twee keer opnieuw het wiel gaat uitvinden.
- **Conclusie** aan de hand van panelgesprekken: Er zijn nog weinig tot geen bewezen kant-en-klare 'werkende oplossingen' om ondernemers uit verschillende sectoren te bereiken en activeren. Er zijn **wel goede voorbeelden**, zoals een Retail-traject van de Digitale Werkplaats Zwolle. Hopelijk biedt dit onderzoek **handvatten** om deze werkende oplossingen te ontwikkelen

Overkoepelende aanbevelingen

- **Data analyse en automatisering** zijn voor verschillende sectoren belangrijk, maar de meeste trajecten binnen de mkb-deals en digitale werkplaatsen gaan over online marketing en communicatie. Om meer toegevoegde waarde te creëren kan actiever worden ingezet op de thema's automatisering en data-analyse.
- Bedrijven met **meer dan 5 medewerkers** worden nog weinig bereikt door de mkb-deals en digitale werkplaatsen, ten opzichte van hoeveel bedrijven er in deze klasse zijn.
- Elke sector heeft zijn eigen kanalen waarop veel ondernemers te vinden zijn en heeft ook een eigen **manier van communicatie en/of woordgebruik**. Door sectorspecifieke promotie te doen kunnen sectoren mogelijk beter bereikt worden.
- Interesse uit meerdere sectoren voor **cross-sectorale** inspiratie (veilig pionieren).
- Hoe **concreter** de toegevoegde waarde voor een ondernemer wordt benoemd, hoe sneller een ondernemer geneigd is om deel te nemen. Probeer je aanbod dus zo helder mogelijk te formuleren en hierbij in te gaan op de winst voor de ondernemer.