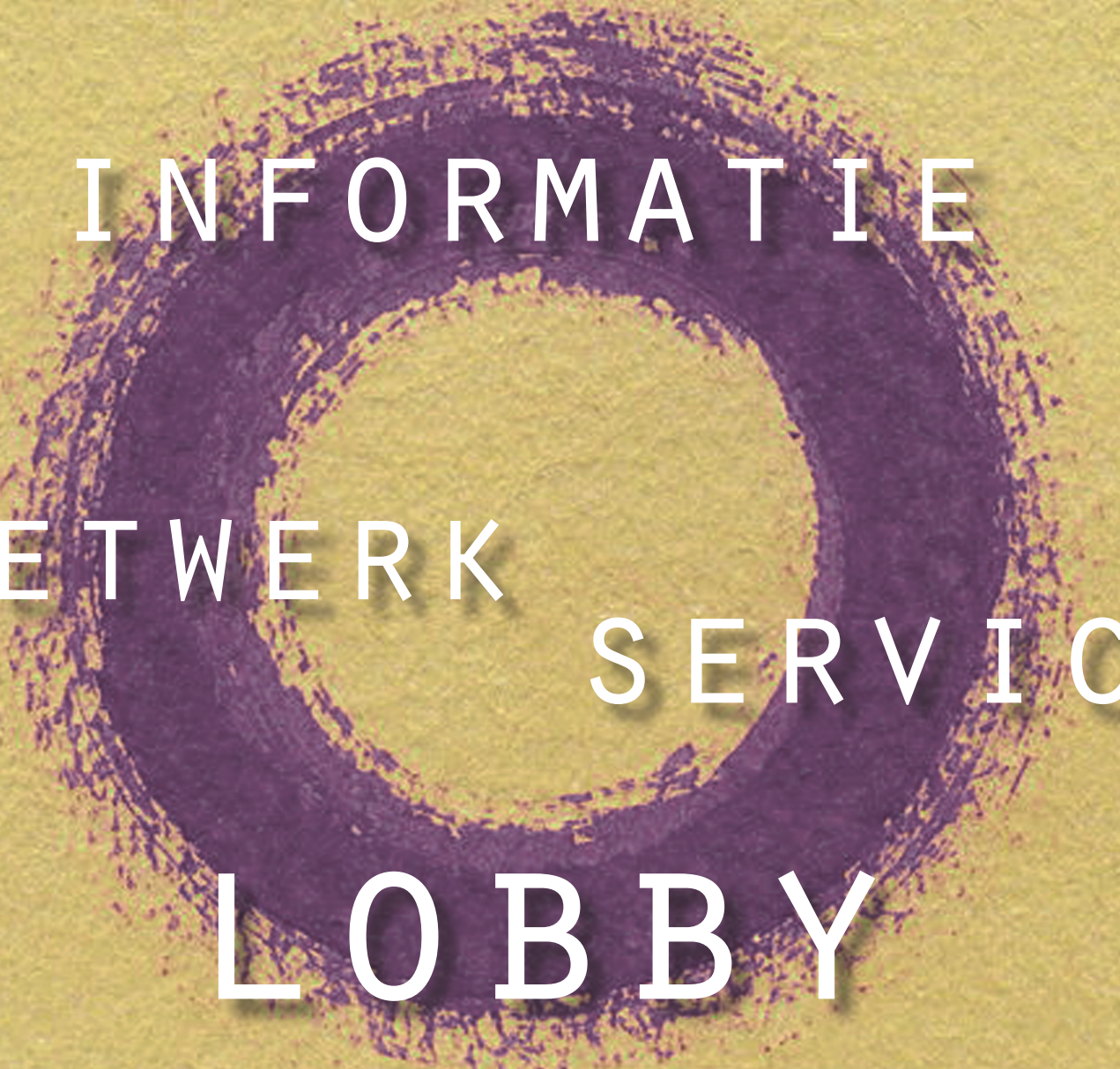


ALTIJD EEN ANTWOORD VOOR LEDEN

DE MKB SERVICEDESK

De MKB Servicedesk beantwoordt vragen van ondernemers. Dit gebeurt online op een website en aan de telefoon. MKB-Nederland heeft de uitvoering van de servicedesk uitbesteed aan een partner. Hoe en waarom?

TEKST JEANNE HOOGENS



INFORMATIE

NETWERK

SERVICE

LOBBY

#18

Leendert Jan Visser, directeur van MKB-Nederland, legt uit hoe de MKB Servicedesk past in de gekozen aanpak. MKB-Nederland werkt namelijk volgens de zelf ontwikkelde cirkel: netwerk – informatie – service – lobby.

NETWERK “We zijn een netwerkorganisatie. We brengen niet alleen ondernemers met elkaar in contact, we brengen ook beslissers in contact met ondernemers en omgekeerd. We organiseren bijeenkomsten, bijvoorbeeld van voorzitters van brancheorganisaties met Nout Wellink over financiering in de toekomst. We hebben contacten met overheid, onderwijs. We zitten bovenop de besluitvorming en delen meningen met ondernemers.”

INFORMATIE “We zitten ook bovenop de informatie die voor ondernemers van belang is. Ook dat willen we met leden delen. Dat kun je doen als ‘zender’, dan verspreid je informatie op het moment dat die voor jou als vereniging actueel en relevant is. Veel beter is het om dat vraaggestuurd te maken, dus vanuit de ondernemers en leden. Daar is de MKB Servicedesk voor ingericht.”

SERVICE “Om een vraag of probleem bevredigend op te lossen, heb je een scala aan producten en diensten in huis. De vraag, de basisinformatie en de bijbehorende producten en diensten moeten logisch op elkaar volgen. Ook dat realiseren we via de MKB Servicedesk. Deze desk is overigens primair bedoeld voor individuele ondernemers. Onze dienstverlening aan aangesloten verenigingen loopt niet via de desk.”

LOBBY “Uit vragen van ondernemers en uit ontmoetingen haal je de punten die van belang zijn voor belangenbehartiging. Wat willen ondernemers dat er gebeurt? Lobby moet niet mystiek of magisch blijven voor leden. We werken met een programma van punten die we willen bereiken en we zetten er ook targets op. Door je doelen goed te beschrijven maak je de lobby transparant. Een doel kan bijvoorbeeld zijn dat er politieke aandacht is voor een bepaald onderwerp. Om te komen tot een goede belangenbehartiging ga je weer in je netwerken aan de slag”, besluit Visser.

De cirkel: netwerk – informatie – service – lobby ordent de werkzaamheden bij MKB-Nederland. Op elk van de vier stappen worden beleidsplannen gemaakt en wordt naar resultaten toe gewerkt. “Met deze werkwijze groeien we”, concludeert Visser.

UITBESTEDEN

“De MKB Servicedesk is ontwikkeld om puur vraaggestuurd te kunnen werken. Natuurlijk hebben wij als MKB-Nederland alle kennis in huis om vragen te beantwoorden, maar dat wil nog niet zeggen dat we daar de capaciteit of tijd voor hebben. Daarom hebben we besloten om de desk zelf uit te besteden aan iemand die dit qua ICT kan zoals wij het zelf niet kunnen en die zich

puur en alleen richt op de vraag van de ondernemer. Wat wil, zoekt, vraagt deze ondernemer? Het klinkt misschien raar als ik zeg dat zij dat beter kunnen dan wij. Maar elke verenigingsmanager weet dat je bij elke vraag van een lid eigenlijk al nadenkt over hoe je daar wel of niet collectief iets mee kunt. De intake op MKB Servicedesk is briljant. De eerstelijns vraagverduidelijking helpt ondernemers echt aan antwoorden op hun vragen. Voor ons is het zeer zinvol om in het proces uit elkaar te halen: het concreet beantwoorden van vragen van individuele ondernemers en het bekijken van trends in de vragen. Uiteindelijk kunnen we nu, juist omdat er systematisch wordt geregistreerd wat ondernemers vragen – of dat nu is door hun zoekgedrag op een website of aan de telefoon – op elk moment zien wat de trend is, welk probleem toeneemt of juist niet meer zo relevant is. Zo zagen we al heel snel dat het aantal vragen over financiering opliep. Ook zien we door de MKB Servicedesk dat er veel vragen zijn rond aanbesteding. Dat kun je dan snel oppakken, zowel in de lobby als in de dienstverlening. We kunnen bijvoorbeeld een speciale desk opzetten voor een probleem, zoals de Aanbestedingsdesk of de Ondernemerskredietdesk. Maar vragen kunnen ook leiden tot cases op basis waarvan we een rechtszaak aan kunnen spannen.”

MEER DAN EEN MILJOEN BEZOEKERS

Willem Overbosch, de ontwikkelaar van en ondernemer achter de MKB Servicedesk, legt uit: “De MKB Servicedesk is bedoeld voor bedrijven tot 25 werknemers, die stellen 85% van de vragen. Daarvan komt 35% van ondernemers zonder personeel (zzp’ers); 35% van bedrijven tot 5 werknemers en 15% van bedrijven met 5 tot 35 werknemers. Met de MKB Servicedesk hebben wij een uniek product ontwikkeld. We combineren een hele goede techniek voor vraagverduidelijking met een bereikbaarheid voor ondernemers via verschillende kanalen: website en telefoon. De ondernemer bepaalt wat hij wil weten en wanneer hij op zoek gaat naar een antwoord. De website had in 2009 ongeveer 140.000 unieke bezoekers per maand. Daar zijn we natuurlijk trots op. Zij stellen met elkaar per jaar zo’n miljoen vragen. Om die te beantwoorden staan er ongeveer 3500 artikelen op de website en er waren zo’n 3000 contacten per telefoon of website. De servicedesk biedt behalve gratis informatie ook – tegen betaling – relevante producten en diensten, die een ondernemer helpen zijn probleem om te lossen.”

CONCURRENTIE

In hoeverre neem je met zo’n algemene informatiedesk een taakover die eigenlijk bij de overheid ligt of bij de Kamers van Koophandel. De overheid zal toch ook zelf goed uit moeten leggen wat haar regels en faciliteiten voor ondernemers behelzen? “Allereerst wil ik kwijt dat het merkwaardig is dat ondernemers via de Kamers van Koophandel zelf betalen voor voorlichting aan ondernemers”, stelt Visser. Hij vindt ‘Antwoord voor Bedrijven’ de



Van alle bedrijven in Nederland is 95% mkb. De vereniging MKB-Nederland is een wat hybride organisatie: het is de koepel van 136 brancheorganisaties. Daarnaast is MKB-Nederland ook de koepel voor 200 tot 300 lokale ondernemersverenigingen. En ten slotte kunnen individuele ondernemers zich aansluiten, dat zijn er zo'n 4000 en deze groep groeit sterk.

De aangesloten brancheorganisaties zijn onderling weer zeer verschillend. Er zijn grote verenigingen aangesloten zoals de Metaalunie en UNE-TO-VNI en hele kleine zoals de ballonvaarders. Hoewel veel verenigingen zich inmiddels bij een koepel aan hebben gesloten, komt er toch af en toe nog een bij. De natuursteenondernemers, verenigd in ABN, waagden onlangs de stap. Waarom? "Ze kiezen voor de kracht van onze contacten in Den Haag en ze willen ook slagen maken in duurzaam ondernemen, dat gaat gemakkelijker samen met anderen", aldus Visser.

directe vraagbaak voor ondernemers die is ingericht door de overheid, onvoldoende vraaggestuurd. "De overheid bereikt hier al snel een grens", vult Overbosch aan. "Zij kan natuurlijk niet uit zichzelf de grenzen en problemen van haar eigen regels en handelen opsporen. Ondernemers moeten dit zelf aangeven, al dan niet met behulp van belangenbehartigers en partijen uit de markt. Bovendien mag de overheid zich niet zomaar mengen in de markt en producten en diensten voor ondernemers aanbieden."

GRATIS VOOR IEDEREEN

De MKB Servicedesk is gratis toegankelijk voor iedereen. Toch is het niet zo dat MKB-Nederland hier arm van wordt. "Wij zijn weliswaar een vereniging maar we hebben wel rendementsdoelstellingen", legt Visser uit. "De basisinformatie is inderdaad gratis. Producten en diensten, die ondernemers helpen om een goed antwoord te vinden op hun vragen en problemen, zijn dat niet. Uiteraard krijgen leden hier een exclusieve korting." In december is een nieuwe versie van de MKB Servicedesk van start gegaan. Daarin is onder meer de schakeling van vragen naar producten en diensten versterkt in de vorm van een webshop.

EIGEN 'LOOK AND FEEL'

De infrastructuur voor de MKB Servicedesk leent zich vrij gemakkelijk voor maatwerk voor brancheorganisaties. "We kunnen aan een organisatie een servicedesk aanbieden in de eigen 'look and feel' en met informatie vanuit de specifieke vereniging. Daarmee komt voor elke organisatie de mogelijkheid binnen bereik om van dag tot dag te signaleren welke problemen en vragen leden hebben", vertelt Overbosch.

Visser: "Dit is interessant voor organisaties met veel mkb-leden. En het is niet zo dat je dan je core business uitbesteedt. Het helpt je juist je te concentreren op je core business, je krijgt een dashboard in handen met inzicht in welke vragen er leven. Voor de individuele leden verbeter je de service alleen maar, want ze kunnen ook op zondagavond een antwoord krijgen. Dat is een van de redenen dat ondernemers het instrument enorm waarderen."

SOCIAAL MEDIUM

Er zijn geen plannen om social mediafuncties aan de desk te hangen. "Ondernemers hebben vaak helemaal geen tijd om te chatten", is de ervaring van Overbosch. Visser ziet wel een grote behoefte bij ondernemers om elkaar te ontmoeten: "We zien aan de ene kant een enorme waardering en behoefte aan dit soort service, een snel antwoord op een vraag. Aan de andere kant is voor bijeenkomsten de zaal niet snel te groot. Of het nou gaat om het jaarcongres of een bijeenkomst in Groningen, ondernemers komen met velen. Bij elkaar opgeteld hebben we per jaar 40.000 deelnemers van bijeenkomsten."

VAN DE TOREN

Het gaat goed met MKB-Nederland. De verhuizing naar de Malietoren is nog af te lezen aan de frisse inrichting van het kantoor maar verder is de vereniging hier al stevig gesetteld. Tijd om toch maar weer eens te vragen hoe het er nu voor staat met de samenwerking tussen VNO-NCW. "We kennen elkaar nu heel goed. Wat dan duidelijk wordt is dat VNO-NCW een echte machtsbasis is, een sterke stem in de polder en vaak bezig met de langere termijn. MKB-Nederland heeft de sympathie, wij vertegenwoordigen de ondernemers in de breedte, wij kunnen teruggeven hoe het me ze gaat en de politiek vraagt dat dan ook regelmatig aan ons. Wij weten precies waar de administratieve lasten een nachtmerrie worden, wij weten meteen waar de kredietproblemen ontstaan – onder meer door de MKB Servicedesk. In de regio zie je dat VNO-NCW sterk is in de provinciale en regionale lobby en wij in de lokale. Het is onze ambitie om in de haarvaten van ondernemend Nederland te zitten. ←



MKB-Nederland koos ervoor om de directe beantwoording van vragen van ondernemers uit te besteden. De MKB Servicedesk is ontwikkeld en wordt uitgevoerd door een externe partner. Wel blijft de vereniging er bovenop zitten.

Juist het monitoren van de vragende ondernemers is nu sterk verbeterd en dat speelt weer een cruciale rol in de belangenbehartiging.