

Digitale dienstverlening breidt zich verder uit

Ondernemershelpdesk VHG volop in bedrijf

Dit jaar moest VHG afscheid nemen van twee bedrijfsconsulenten. Ondanks de moeilijke situatie wist VHG de dienstverlening aan de lidbedrijven voort te zetten. Johan Tuenter vertelt hoe VHG aan de slag ging met een nieuwe opzet van die dienstverlening via de Ondernemershelpdesk.

Door Nancy van der Vin



Sinds januari 2012 is VHG aan de slag met een nieuwe opzet voor de dienstverlening aan bedrijven. Johan Tuenter, medewerker van het Landelijk Bureau van VHG, is nauw betrokken bij dit project: 'We zijn gestart in januari en we zijn volop in bedrijf. We hebben de dienstverlening aan lidbedrijven anders georganiseerd. Kern van de zaak is dat we

ondernemers op het bedrijf bezoeken als zij daarom vragen, en dat we meer diensten via internet aanbieden. We hebben minder capaciteit maar elke lidbedrijf dat onze hulp nodig heeft, krijgt die hulp. Net als voorheen dus.'

Telefonisch en digitaal

De Ondernemershelpdesk bestaat uit de telefonische helpdesk, een digitaal loket annex downloadcentrum, bedrijfsadviesing op locatie en in de toekomst ook vormen van collectieve inkoop. Johan: 'De deelterreinen waarop wij ondersteuning verlenen, zijn onveranderd. We beantwoorden vragen over de CAO, personeelszaken, uurloonberekening en projectbeheer. De Tijd-Voor-Tijd-regeling komt zeker in onze top tien voor en helaas krijgen we de laatste tijd veel vragen over het ontslag van medewerkers. Als een ondernemer hele specifieke ondersteuning nodig heeft, beschikken we over een netwerk van deskundigen die specialistische adviezen kunnen geven.'

Tools via website

Lidbedrijven bepalen zelf hoe zij de vragen stellen: via e-mail of via de telefoon. Ook kunnen de ondernemers die dat prettig vinden zelf aan de slag door het digitale Ondernemersloket te bezoeken, via de website van VHG. Johan: 'Via het internet bieden we bepaalde tools aan. Denk aan een schrijffloonberekening, of informatie over de praktische toepassing van de CAO. Vanzelfsprekend kan de ondernemer ons altijd persoonlijk spreken. De digitale hulp is er voor het

Anneke Rijnveld



Anneke Rijnveld over de Ondernemershelpdesk: 'Fijn dat je even navraag kunt doen'

Anneke Rijnveld van het hoveniersbedrijf Gebroeders Rijnveld bv uit Spankeren, heeft positieve ervaringen met de Ondernemershelpdesk van VHG. 'In de dagelijkse praktijk zit je vaak met van die kleine vragen, dan is het zo fijn dat je even navraag kunt doen. Laatst had ik een akkefietje over de ADV-uren van een medewerker. Johan Tuenter van de Ondernemershelpdesk heeft het toen helemaal voor me doorgerekend. Ik kreeg een mooi, professioneel opgesteld overzicht van de berekening. Het gesprek met de medewerker verliep daarna ook makkelijker doordat er een onafhankelijke persoon naar gekeken had. Dat is voor de medewerker ook prettig. De keren dat ik de Helpdesk heb ingeschakeld, werd ik snel geholpen. Vaak dezelfde dag nog. Dat vind ik belangrijk want als ik vragen heb, over ADV of de CAO bijvoorbeeld, dan wil ik daar snel mee verder!'

gemak van de ondernemer maar VHG hecht als vanouds aan het persoonlijke contact. Daarom is ons uitgangspunt dat de ondernemer kiest voor het contactkanaal dat hij of zij handig vindt of dat hem uitkomt.'

Cijfers

De ervaringen van leden met de Helpdesk zijn goed, zoals de reactie van een van de lidbedrijven illustreert (zie kader). Maar hoe is de cijfermatige ontwikkeling? Hoe vaak wordt de Ondernemershelpdesk ingeschakeld? Johan Tuenter: 'Het is interessant om te zien hoe deze cijfers zich ontwikkelen sinds 2010. In 2010 hadden we een piek: 1500 telefoontjes in het eerste half jaar. Het was een koude winter en we kregen veel vragen over de 'regeling onwerkbaar weer', die trouwens niet op onze sector van toepassing was. Vervolgens zien we een lichte daling van de cijfers in het eerste half jaar van 2011 maar het gaat om kleine schommelingen. In 2012 kregen we in het eerste half jaar 890 telefoontjes. Het was een zachtere winter dan het jaar daarvoor en het gebruik van e-mail door lidbedrijven nam verder toe.' Het aantal bezoeken aan bedrijven, dat wil zeggen in de absolute getallen, is afgenomen. Johan: 'In het eerste half jaar van 2010 legden de bedrijfsconsulenten 281 bezoeken af. Het betrof zowel bezoeken die op initiatief van de ondernemer plaatsvonden, als bezoeken op initiatief van VHG. Het aantal

bezoeken dat we in het eerste half jaar van 2012 aflegden, namelijk 92, komt overeen met de bezoeken 'op verzoek van leden' in vorige jaren. Dus die afname van het aantal bezoeken is minder drastisch dan de absolute getallen doen vermoeden. We zijn blij dat we in deze moeilijke tijden toch alle ondersteuningsverzoeken van de lidbedrijven kunnen honoreren.'

Collectieve inkoop

VHG heeft het plan de dienstverlening aan lidbedrijven verder uit te breiden door vormen van collectieve inkoop aan

te gaan bieden. Johan: 'Via mantelovereenkomsten hopen we inkoopvoordelen te bereiken voor onze leden. Denk aan verzekeringen, brandstof en juridische ondersteuning. We merken dat er vraag naar is onder de leden, hoewel we altijd met een open blik blijven kijken naar de haalbaarheid. We gaan energie steken in mantelcontracten omdat we de overtuiging hebben dat een collectief, voor de langere termijn, altijd een betere onderhandelingspositie heeft dan een individueel bedrijf. En laten we wel wezen: in deze tijd kunnen onze leden wel een voordeeltje gebruiken.' ■



Johan tuenter

Cijfers bezoek Ondernemershelpdesk, sinds 2010

Eerste half jaar, telefoon:

	2010	1.500
	2011	1.040
	2012	890

Eerste half jaar, e-mail:

	2010	650
	2011	680
	2012	530