

“We blijven snelle, toepasbare en correcte antwoorden verzorgen”

Ondernemershelpdesk VHG blijkt terug en kijkt vooruit

Van personeelsbeleid tot ontslagrecht en van rendementsverbetering tot professionalisering: geen onderwerp werd het afgelopen jaar onbesproken gelaten op de burelen van de VHG Ondernemershelpdesk. Richard Maaskant, hoofd ledencontact van Branchevereniging VHG, blikt terug op 2013 en kijkt vooruit naar dit jaar.

Door Remco Faasen

Exact 3.308 vragen werden er in 2013 aan de VHG Ondernemershelpdesk gesteld. Naast vragen over zaken rondom medewerkers en het verbeteren van het bedrijfsrendement, waren de CAO en de tijdelijke verlaging van het btw-tarief geliefde onderwerpen. “75 procent

van de vragen hebben we dezelfde dag nog beantwoord”, zegt Richard Maaskant. “We streven ernaar minimaal 80 procent van de vragen op dezelfde werkdag te beantwoorden, maar dat lukte in 2013 onder meer niet vanwege de onduidelijkheid over het verlaagde

De VHG Ondernemershelpdesk beperkt zich niet tot telefonisch en e-mailcontact. Leden worden frequent bezocht. Foto Studio Pothoff



btw-tarief. Het ministerie van Economische Zaken en de Belastingdienst bleken op sommige punten verschillend te denken. Daardoor duurde het voor ons soms langer om een vraag antwoord te krijgen en dat heeft zijn invloed gehad op onze score.”

Overbezet

Dat de VHG Ondernemershelpdesk gevonden wordt, bleek toen de verlaging van het btw-tarief eenmaal een feit was: de lijnen raakten overbezet door de vele telefoontjes. Zo'n situatie zal niet meer zo snel voorkomen, bezweert Maaskant: “We hebben naar aanleiding van deze situatie acties ondernomen over hoe we in moeten spelen op actuele kwesties. Zo zullen we om pieken op te vangen de Ondernemershelpdesk tijdelijk extra bemensen. Afhankelijk van het onderwerp en de complexiteit daarvan, plaatsen we direct een overzicht van vragen en antwoorden op de website van VHG en zullen we deze ook via de nieuwsbrief onder de aandacht brengen. De Ondernemershelpdesk blijft zo telefonisch beter bereikbaar, vooral ook voor het beantwoorden van meer complexe vragen.” Door de binnenkomende vragen bij de Ondernemershelpdesk ontstaat er in ieder geval een goed beeld van wat er leeft in de branche.

De VHG Ondernemershelpdesk beperkt zich niet tot telefonisch en e-mailcontact. Leden worden frequent bezocht. “Misschien is het beeld ontstaan dat wij door het anders organiseren van onze diensten geen adviezen ter plekke meer verstrekken, maar dat klopt niet. Vorig jaar hebben we 130 bedrijven bezocht waarvan meerdere bezoeken in het teken stonden van een adviesgesprek.”

Ambitie

Desalniettemin zitten Maaskant en zijn collega's (de VHG Ondernemershelpdesk wordt structureel bezet door Johan Tuenter en Mirjam van der Jagt, waarbij Richard Maaskant bijspringt als dat nodig is en Gonny van der Vlis geldt als 'spin-in-het-web' voor het faciliteren van bijeenkomsten) boordevol ambitie voor 2014. “Sinds 1 januari worden er een aantal nieuwe eisen gesteld aan het lidmaatschap van VHG. Zo kunnen ondernemers een quickscan laten uitvoeren door de VHG Ondernemershelpdesk, gebaseerd op het professionaliserings-

model. Tijdens een scan kunnen we gelijk adviezen verstrekken en ondernemerstools aanbieden die bedrijven kunnen inzetten in hun eigen bedrijfsvoering. Denk aan voorbeelddocumenten, standaardteksten of formulieren over allerlei onderwerpen waar zij mee te maken kunnen krijgen. Verder hebben we een offertemap ontwikkeld die leden kunnen gebruiken voor het aanbieden van een offerte. Deze map konden leden al bestellen, maar is nu voorzien van het nieuw ontwikkelde VHG-garantiebeeldmerk. VHG-leden kunnen de map verder voorzien van het eveneens nieuw ontwikkelde VHG-garantiecertificaat en de VHG-informatiebrochure over de nakomingsgarantieregeling. Deze hulpmiddelen zijn exclusief voor VHG-leden beschikbaar en kunnen inmiddels via de website worden besteld.”



Richard Maaskant

“Bij actualiteit plaatsen we direct vragen en antwoorden op de VHG-website en -nieuwsbrief.”

Kwaliteitsniveau

Maaskant vervolgt: “Dit jaar willen we het kwaliteitsniveau van onze diensten op peil houden door snelle, toepasbare en correcte antwoorden te verzorgen. Bovendien willen we ook meer nazorg gaan leveren door na te gaan of en hoe onze adviezen zijn opgepakt. Verder willen we meer informatie kunnen bieden op het gebied van verkoop en aankoop van bedrijven. Voor dit thema zoeken we een partner voor de beantwoording van vragen over juridische en fiscale zaken en waardebeoordelingen. Verder komt er dit jaar het informeren en adviseren over de concrete toepassing van de nieuwe CAO bij. Op dat gebied ligt trouwens een mooie taak voor ons weggelegd. Wij bekijken de CAO na vaststelling door de ogen van een ondernemer en kunnen dan alvast inspelen op vragen die waarschijnlijk bij ons binnen zullen komen. In de wekelijkse VHG Nieuwsbrief blijft ‘De vraag van de week’ terugkomen.”

Actueel

Tot slot is het aan de actualiteit om te bepalen of de VHG Ondernemershelpdesk nog aanvullende acties onderneemt. “Daar passen we dan onze ondernemerstools weer op aan. We blijven onze diensten dus continu ontwikkelen. Bijvoorbeeld met behulp van VHG Magazine, de VHG Nieuwsbrief en website (www.vhg.org), maar ook door leden te informeren tijdens bijeenkomsten en/of bedrijfsbezoeken. We bieden volop promotiemiddelen aan die leden kunnen gebruiken zonder hun eigen identiteit te verliezen. Bijvoorbeeld de advertenties en uitnodigingen die we hebben laten ontwikkelen voor de Landelijke Open Dag Hoveniers. Leden kunnen dus ook in 2014 aanhaken op collectieve communicatie-uitingen.” ■

De VHG Ondernemershelpdesk is voor leden te bereiken via 030-6595550 of ledencontact@vhg.org.