

“Wat is de vraag achter de vraag?”

Infolijn is nu CUMELA Ondernemerslijn

Sinds 1 april is de infolijn vervangen door de CUMELA Ondernemerslijn. De naamsverandering luidt een aantal veranderingen in. Uiteraard kunnen ondernemers er nog steeds terecht om antwoorden op hun vragen te vinden, maar de service gaat verder. Zo is er ook ruimte om van gedachten te wisselen over onderwerpen, te sparren of gewoon een goed gesprek te voeren.

Vincent Tijms neemt vier dagen per week de telefoon op.

De telefoon gaat. “Met de CUMELA Ondernemerslijn, Vincent Tijms, goedemorgen”, zegt Vincent Tijms met een rustige stem wanneer hij de telefoon opneemt. Op het moment dat de telefoon gaat, laat hij datgene waarmee hij bezig was voor wat het is en gaat alle aandacht naar het telefoongesprek. Sinds 1 april wordt de telefoon vier dagen per week opgenomen door Tijms. “Een groot verschil ten opzichte van de infolijn”, zegt Tijms. “Toen werd de telefoon bij toerbeurt opgenomen door één van de bedrijvenadviseurs.”

Kwaliteit verbeteren

De naamsverandering van deze service, die er speciaal is voor leden van CUMELA Nederland, staat symbool voor het verder verbeteren van de kwaliteit. Dat is iets wat Tijms moet gaan waarmaken. Een uitdaging die hij graag aan wilde gaan toen hij hoorde van de plannen om de kwaliteit van de Ondernemerslijn te verbeteren door te kiezen voor een vrijwel consequente bemanning door één persoon. “Ik was tot januari juridisch adviseur omgevingsrecht”, zegt Tijms.



“Veel ondernemers kennen mij daardoor ook al. Ik heb ze wel eens van advies voorzien of op een andere manier geholpen”, vertelt hij. De ervaringen die hij in die rol opdeed, gebruikt hij nu weer om ondernemers nog beter te helpen wanneer ze bellen naar de CUMELA Ondernemerslijn. “Wij denken na over de vraag achter de vraag. Dat wil ik weten”, aldus Tijms. Een opmerking die hij verder uitlegt. “Iemand belt op met een vraag. Dat kan heel breed zijn, maar vaak komt de vraag voort uit andere vragen die op de achtergrond spelen”, geeft hij aan. Tijms probeert dan door middel van doorvragen of gewoon door het gesprek aan te gaan te achterhalen wat er nog meer speelt. “Ik probeer een ondernemer verder te helpen.”

Goed beeld van de situatie

Tijms houdt van de grote verscheidenheid aan vragen waarmee hij via de Ondernemerslijn te maken krijgt. “Er is geen draaiboek en ik leer alles gaandeweg”, vertelt hij. Ook de contacten met de ondernemers waardeert hij, maar het mooiste aan zijn werk vindt hij het dat hij kan helpen. “Je probeert te achterhalen of er meer speelt en door de vraag heen te prikken. Net dat stapje extra wil ik bieden.”

Iets wat Tijms bijvoorbeeld tegenkomt, is een ondernemer die een vraag krijgt van een personeelslid over zijn rechten. “Die heeft bijvoorbeeld op een verjaardag vernomen dat hij ergens recht op zou hebben. Hij legt de vraag bij de ondernemer neer. Die weet het niet en belt met ons, maar vervolgens blijken er meer zaken op personeelsgebied niet op orde te zijn, omdat de ondernemer het niet weet. Ik kan hem dan een PO-scan aanbieden en hem op die manier verder helpen.”

Een heel concreet voorbeeld dat Tijms aanhaalt, is het 40-urige arbeidscontract onder de CAO-LEO. “Dat kan echter helemaal niet. De arbeidsduur is vastgesteld op maximaal 38 uur en toch kom ik de 40-urige contracten tegen”, vertelt Tijms. Doordat hij sinds 1 januari vier dagen per week de telefoon opneemt, kan hij op veel vragen al een antwoord geven. “Kan ik dat niet, dan weet ik precies wie ik moet activeren.”

Ook via e-mail

Het werk gaat echter verder dan de telefoon opnemen, want zodra de telefoon niet gaat, houdt Tijms de e-mail nauwlettend in de gaten. “Ook op die manier komen vragen binnen. Ik probeer dan zo snel mogelijk een antwoord te geven. Het kan zijn dat ik het antwoord weet, maar het kan ook zijn dat ik de e-mail doorzet naar een collega van CUMELA Advies die het antwoord weet en geef in dat geval aan wanneer er een antwoord kan worden verwacht.”

Het streven is dan ook om elke ondernemer te helpen. “Deze dienst is er speciaal voor ondernemers die lid zijn. Ook bij ingewikkelde kwesties zoeken we net zo lang totdat de ondernemer weer verder kan. Klantvriendelijkheid staat

bovenaan”, vertelt Tijms. Hij stopt met praten als de telefoon gaat. “Met de CUMELA Ondernemerslijn, Vincent Tijms, goedemorgen.” De volgende ondernemer eist zijn aandacht op. “Was de medewerker nog een student? Is hij begonnen toen hij nog een BBL'er was?” Het trekkertijbewijs levert nog steeds veel vragen op.

Meedenken met de ondernemer

“In deze casus wilde de ondernemer weten of zijn medewerker recht heeft op een vergoeding van het T-rijbewijs”, vertelt Tijms. Hij kan dan op basis van de ervaring die hij via eerdere vragen heeft opgedaan het juiste advies geven.

De vragen gaan alle kanten op en ook de hoeveelheid vragen per e-mail of telefoon laten grote verschillen zien. “Het gaat van vragen over waar je goedkoop kunt tanken tot aan het meedenken over het wel of niet in dienst nemen van personeel”, zegt Tijms. Want, zo benadrukt hij, de Ondernemerslijn is er niet alleen voor antwoorden, maar ook om mee te denken, te sparren of gewoon te luisteren. “Ondernemers krijgen elke dag met veel verschillende zaken te maken. Of het nu grote of kleine bedrijven zijn, ze komen elke dag weer nieuwe situaties tegen. De CUMELA Ondernemerslijn is er om te luisteren of om te helpen het antwoord te vinden. Het kan gaan over bestekken, een overname, certificering, vergunningen en personeel of om gewoon de bevestiging te krijgen dat je het als ondernemer goed doet.”

Het grote voordeel is ook dat nu Tijms er meerdere dagen per week zit hij ook kan kijken wat er beter moet en waaraan er behoefte is. “Als je ziet dat er onderwerpen zijn die veel vragen oproepen of dat er zaken zijn die heel erg leven, kan ik daar anderen weer op attenderen. Die kunnen het dan oppakken en zo ook de service vanuit CUMELA vergroten.”

Het gebruik van de Ondernemerslijn is onderdeel van het lidmaatschap, waarmee het een waardevolle toevoeging is van lid zijn van CUMELA Nederland. “Wij zijn er voor de ondernemers”, eindigt Tijms.

TEKST & FOTO: Herma van den Pol

Vragen die veel gesteld worden aan de CUMELA Ondernemerslijn:

- Hoe werken de vergoedingen voor overwerk in het weekend?
- Wanneer komt mijn werknemer in aanmerking voor zorgverlof?
- Welke formulieren moet ik gebruiken en welke meldingen moet ik gedaan hebben bij het transporteren en toepassen van grond?
- Wilt u met mij meedenken over het aannemen van grondwerk in Duitsland?
- Welke wijzigingen zijn er van kracht met betrekking tot het wegen van mest?

De antwoorden krijgt u door contact op te nemen met de Ondernemerslijn: 033 - 247 49 99 of ondernemerslijn@cumela.nl.