

Kamer van Koophandel

Positieve impuls aan dienstverlening met digitalisering

Digitalisering helpt de Kamer van Koophandel bij zijn missie het leven van ondernemers makkelijker te maken en de betrouwbaarheid van gegevens in het handelsregister te vergroten. Verder kunnen vooral kleinere ondernemingen meer profijt halen uit digitalisering dan ze nu doen.

■ Digitalisering ■ Betrouwbaarheid ■ Gemak

“Digitalisering is het nieuwe normaal”, stelt bestuursvoorzitter Claudia Zuiderwijk van de Kamer van Koophandel. “Iedereen verwacht dat je dankzij digitalisering met meer gemak producten en diensten kunt afnemen. Als je een reis boekt of bankzaken wilt regelen, ben je gewend dat dat onmiddellijk kan.” Gemak bepaalt ook steeds meer de loyaliteit aan ondernemingen, vervolgt ze. Als een onderneming daarin tekortschiet, stappen klanten zo over naar een andere aanbieder. “We gaan niet meer akkoord als iets omslachtig of ingewikkeld is. Gemak is de nieuwe merkentrouw. Dat vraagt van ondernemingen dat ze anders omgaan met behoeften van klanten en dat ze die anders meten. Ook de manier waarop ze diensten maken verandert.”

Voor de Kamer van Koophandel zelf geldt dat net zo goed. “Onze missie is het leven van ondernemers makkelijker maken. Dat doen we dan ook.” Een voorbeeld is KvK Connect, een app voor zzp'ers. Zij kunnen via de app onder meer in contact komen met vakgenoten en praktische informatie inzien. Het illustreert goed hoe de Kamer van Koophandel zijn informatie- en adviesfunctie digitaliseert. Verder kan iedereen sinds afgelopen zomer in de Handelsregister App gratis dertig keer gegevens opvragen: is de ondernemer wel wie hij of zij zegt te zijn? “We krijgen daarmee een veel betere respons en meer bezoekers”, aldus Zuiderwijk. “Onze strategie is erop gericht om gegevens zoveel mogelijk met een app op het mobieltje te kunnen opvragen. Dat is toch het apparaat dat kleinere ondernemers en zzp'ers het meest gebruiken.”

Efficiëncyslag

Het gratis opvragen van gegevens is een geste van de Kamer van Koophandel om de dienstverlening voor met name het kleine mkb en zzp'ers laagdrempelig te maken. “Wij konden dat doen omdat we in de afgelopen vier jaar een enorme efficiëncyslag hebben doorgemaakt. We zijn 30% efficiënter gaan werken. Verder is het een politieke vraag of de belastingbetaler of de gebruiker moet betalen voor gegevens. Die komt zeker nog aan bod in de discussie over open data. Daar zie je trouwens een interessant spanningsveld: ondernemers die aangeven geen spam te willen ontvangen, maar tegelijkertijd wel alles willen weten van andere ondernemers om te gebruiken voor hun eigen bedrijfsvoering.”

Dankzij de digitalisering komt scherper dan in het verleden naar voren wat de kern is van de dienstverlening, zegt Zuiderwijk. “We zaten heel erg vast op het middel, het handelsregister. Dat is natuurlijk een heel belangrijke bron, maar de kern is niet het uittreksel, maar dat je vaststelt dat een ondernemer is wie hij zegt te zijn. We zetten het stempel op de identiteit en zorgen dat ondernemers veilig zaken kunnen doen.” De Kamer van Koophandel onderzoekt met experimenten met blockchain of het zijn rol als betrouwbare partij voor informatie nog beter en efficiënter kan invullen.

Fraudebestrijding

Verder biedt digitalisering mogelijkheden voor betere controle vooraf van de gegevens in het handelsregister. Zo is er een tool



Claudia Zuiderwijk

‘We willen dat ondernemers handelsgegevens zoveel mogelijk via de app kunnen opvragen’

in ontwikkeling die fraude moet tegengaan. “De eisen aan fraudebestrijding vanuit politiek en samenleving worden steeds zwaarder. De bron en de data in die bron moeten zo veilig mogelijk zijn. We hebben natuurlijk altijd al de checkvragen bij inschrijving, maar de manier waarop we nu checks ontwikkelen is slimmer. Je kunt eenvoudiger nagaan of iemand bijvoorbeeld eerder in het jaar al dertig bedrijven heeft ingeschreven. Is dat het geval, dan gaat er een alarmbel af, net als wanneer op het opgegeven adres een gevangenis zit. Als er een of meerdere alarmbellen afgaan, dan ga je nader onderzoek doen: klopt dat wel?”

Voor de Kamer van Koophandel is digitalisering vanzelfsprekend, zo komt naar voren uit het verhaal van Zuiderwijk. Voor de

meeste grote ondernemingen geldt dat volgens haar ook. “Die pakken dat gestructureerd aan, met een plan van bovenaf. Voor de gewone mkb'er werkt die aanpak niet. Als je vier mensen in dienst hebt, heb je geen tijd voor een webinar over de laatste trends.” Maar ook die groep heeft baat bij digitalisering, van het productieproces, van de marketing, van het product zelf. “Daar ligt voor ons een taak met snelle impulsen, eyeopeners via de app. Ook voor het mkb is het aannemen van jonge, nieuwe medewerkers belangrijk. Die vragen gewoon waarom die stapeltjes papier om te factureren nodig zijn. Zo leren bedrijven al doende. Dat is hun leerstrategie.”

