

DIGITALISERING VOOR STEEDS BETERE DIENSTVERLENING

KVK stapt over op een meer digitale en datagedreven manier om zijn informatie- en adviestaken uit te voeren. Dit betekent voor de organisatie een ware DNA-verandering en voor de ondernemers een slimmere en effectievere ondersteuning met kennis en advies.

"KVK is een maatschappelijk dienstverlener met een wendbare en resultaatgerichte cultuur", zegt bestuursvoorzitter Claudia Zuiderwijk. "Deze bijzondere mix maakt ons aantrekkelijk als werkgever, weten we uit onderzoek onder medewerkers. Nieuwe collega's vinden het leuker dan ze hadden verwacht. Zij ervaren een ambitieuze, digitale organisatie in een interessante omgeving op het snijvlak van privaat en publiek. Met tegelijkertijd een cultuur waarin samenwerking hoog in het vaandel staat." Bij goed werkgeverschap hoort dat medewerkers kunnen groeien, binnen of buiten het bedrijf, vervolgt ze. "We kijken of iemand zich bij ons kan blijven ontwikkelen, en of die ontwikkeling past bij de organisatie. We zijn actief met het stimuleren van employability, zodat mensen op elk moment *fit for the future* zijn."

EENVOUDIGER

Zuiderwijk vindt het heel plezierig dat KVK aantrekkelijk is als werkgever: als medewerkers zich prettig voelen en goed samenwerken, dan komt dat de werksfeer én de klanten ten goede. "Alle collega's hebben hart voor de kwaliteit van onze dienstverlening, van de frontofficemedewerkers die toekomstige ondernemers inschrijven, de adviseurs die content maken voor

onze website en andere kanalen, tot de collega's in onze telefonische dienstverlening die desgevraagd via chat of telefoon advies geven. Intern wordt er dan ook regelmatig gepassioneerd gediscussieerd over waar we de kwaliteit kunnen en moeten verbeteren. Zo hebben we het proces voor het deponeren van jaarrekeningen teruggebracht van 24 verschillende routes voor de klant naar één. Dat is veel eenvoudiger voor klanten; wij krijgen er minder vragen over en we besparen op kosten." Verder kunnen klanten contact leggen via WhatsApp, chat en Twitter. Die kanalen voorzien in een duidelijke behoefte, gezien de vele extra vragen die erop binnenkomen. "In het begin zette dat onze bereikbaarheid onder druk en liep de werkdruk te hoog op. Dat hebben we gekeerd met de inzet van tijdelijke extra krachten, het verder verbeteren van de processen, en pilots op het gebied van robotisering."

BUSINESS CHALLENGE

"Als we een probleem zien, proberen we daar direct een oplossing voor te vinden. En als dat niet in onze macht ligt, kijken we naar wat we dan eventueel wél zouden kunnen doen", aldus Zuiderwijk. Het laatste blijkt ook uit de inspanningen om ondernemers, en dan met name zzp'ers, te vrijwaren van ongewenste marketing. "We zijn een openbaar register. De wet



CLAUDIA ZUIDERWIJK:
***‘Hart voor ondernemers
 en veranderbereidheid
 helpen enorm bij
 onze digitale
 transformatie’***

bepaalt dat we aan elke ondernemer die dat vraagt gegevens leveren. Ondernemingen die onze gegevens afnemen, moeten toestemming voor gebruik vragen aan hun doelgroepen. Dat laatste gebeurt vaak niet. Wij kunnen dat niet veranderen; daar is handhaving of een wetswijziging voor nodig. Desondanks hebben wij de drempel om adresgegevens af te nemen verhoogd, en zijn we in gesprek met het ministerie van Economische Zaken en Klimaat om te kijken of wetswijzigingen nodig zijn.”

Behalve proactief en oplossingsgericht is KVK steeds meer een digitale organisatie. Er werken inmiddels ruim 300 gespecialiseerde ICT’ers die 180 applicaties onder hun hoede hebben. Daarnaast zijn er nog zo’n 400 medewerkers in IT-gerelateerde functies. “Net als veel andere organisaties zetten we sterk in op technologie voor betere dienstverlening en efficiëntere bedrijfsvoering. De centrale vraag is steeds: hoe kunnen we ondernemers beter en slimmer ondersteunen met kennis en advies?”

Zuiderwijk benadrukt dat KVK zijn kennis en advies steeds breder inzet. “We zijn veel meer dan een loket voor handelsregistergegevens. Een mooi voorbeeld is de KVK Business Challenge, een online platform waar grote bedrijven met een challenge gekoppeld worden aan mkb-bedrijven. Al zo’n zestig grote bedrijven en drieduizend mkb’ers uit binnen- en buitenland hebben deelgenomen. Veel grote bedrij-



DEEL ONLINE

ven zoeken naar manieren om snel te innoveren en nieuwe technologie toe te passen. Ze betrekken daar vaak start-ups bij, maar kijken nog weinig naar kleinere mkb-bedrijven. Voor kleine mkb-bedrijven is het vaak lastig om hun innovatieve ideeën in te brengen bij deze grote bedrijven, bijvoorbeeld omdat ze niet op de goede plek binnenkomen. De taak van KVK op het gebied van innovatiestimulering vullen we onder andere in met zo’n Business Challenge. In samenwerking met de Global Entrepreneur Summit 2019 op 4 en 5 juni, hadden we weer met twaalf corporates zo’n challenge uitstaan, waar honderden ondernemers op gereageerd hebben. We zijn, kortom, volop in beweging en willen ondernemers blijven verrassen met nieuwe producten.” ■

