



ADVIESRAPPORT LEVENSGEBEURTENIS 'IK WIL VOOR MEZELF BEGINNEN.'

September 2019



Colofon

Uitgave

Kamer van Koophandel® in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, oktober 2019

Adviesrapport Levensgebeurtenis: 'Ik wil voor mezelf beginnen' is een uitgave van KVK, Utrecht

Copyright

Alle rechten voorbehouden. Tenzij anders vermeld berusten alle rechten op tekst, beeld, geluid, video etc. in deze publicatie bij KVK. Gehele of gedeeltelijke overname, plaatsing op andere sites, verveelvoudiging op welke andere wijze dan ook en/of commercieel gebruik van deze informatie is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van KVK.

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	4	De gewenste klantreis 'Ik ga voor mezelf beginnen'	17
Samenvatting	5	Advies	18
Inleiding	8	Hoe nu verder...	18
Aanleiding	9	Bijlagen	19
Ambitie en verbeterprincipes	10	Validatieconcepten bij starters	19
De klantreismethode en de kaders van het onderzoek	11	Quotes	20
Scope van de klantreis 'Ik wil voor mezelf beginnen'	12	De leukste en minder leuke momenten bij het starten van een eigen bedrijf	20
Typisch een starter!	12	Contactgegevens	21
Klantreizen	13		
De huidige klantreis 'Ik wil voor mezelf beginnen'	13		
Inzichten uit de huidige klantreis	14		
De aandachtsgebieden in de huidige klantreis	15		
Aandachtsgebieden	16		

Begrippenlijst

In deze rapportage wordt een aantal begrippen gebruikt. Hieronder staan de verklaringen.

Begrip	Definitie / Verklaring
Gewenste klantreis	Een weergave van de gewenste situatie: fasering, het functioneren van touchpoint (functioneel) en de gewenste beleving (emotioneel) van de klant bij deze contactmomenten.
Huidige klantreis	Een weergave van de situatie zoals deze in het heden is. Dus de huidige status van de fasering, touchpoints (functioneel) en beleving (emotioneel).
Kanaal	En fysieke of digitale plek waar een organisatie en een klant contact met elkaar kunnen hebben (bijvoorbeeld website, telefoon, accountmanager, mond-tot-mond reclame).
Klantreis	Een visuele weergave van alle directe en indirecte contactmomenten met de organisatie en alle andere acties voor een klant om zijn behoefte en doel te bereiken.
Klantreismethode	Methode om de klantreis inzichtelijk te maken. De reis wordt gevisualiseerd langs alle acties en interactie-momenten. De methode maakt zichtbaar hoe een klant de interactie met de organisatie ervaart op functioneel en emotioneel niveau. Hiermee ontstaat de mogelijkheid om de beleving op de contactmomenten te beïnvloeden en grip op de kwaliteit van het contact met de klant te krijgen.
Levensgebeurtenis	Momenten in het leven die sterke invloed hebben op de (financiële) situatie en behoeften van een ondernemer of huishouden. Het doel hierbij is verbeterde en meer integrale dienstverlening van de overheid die beter aansluit op de beleving en de behoefte van ondernemers.
Moment van de waarheid	Belangrijke momenten of touchpoints voor een klant in de klantreis.
NL DIGIbeter	Een van de kabinetsspeerpunten is NL DIGIbeter: doelstelling is om tijdens deze kabinetsperiode op diverse gebieden de digitale dienstverlening van de overheid te verbeteren. Dit gebeurt onder andere door de beleving van de burger en de ondernemer als uitgangspunt voor de verbeteringen te nemen. Dit wordt doorvertaald in het Programma Levensgebeurtenissen.
Pijnpunt	Dit is een touchpoint dat door de klant als teleurstellend, vervelend of niet gewenst wordt ervaren.
Starter	Een persoon die voor het eerst een bedrijf begint tot 16 maanden na inschrijving bij KVK of Belastingdienst.
Touchpoints	Alle directe en indirecte acties en interacties van een klant tijdens een klantreis.

Samenvatting

De belevingswereld van de starter

Een starter ervaart het beginnen van een onderneming als relatief eenvoudig. Echter, een gedeelte dat geregeld moet worden met de overheidsorganisaties is in het begin niet altijd duidelijk. Maar na enig zoekwerk online, navraag binnen het eigen netwerk en via KVK, begint de starter gewoon. De starter laat zich in het begin meevoeren door KVK en zorgt ervoor dat hij aan de minimale eisen voldoet om een KVK- + btw-nummer te ontvangen. De starter maakt zich zorgen over een foutloze btw-aangifte en het toepassen van de juiste aftrekposten. Verder houdt de starter zich vooral bezig met de eerste klanten, offertes en facturen. De bijkomende administratie wordt niet als een favoriete bezigheid ervaren en wordt graag uitbesteed.

Stilstaan bij gemeentelijke subsidiemogelijkheden, verordeningen en de ontwikkeling van intellectueel eigendom gebeurt weinig. Dit lijken gemiste kansen en een serieus risico voor de starter in de toekomst. Kansen zitten in de subsidiemogelijkheden en andere hulp die de gemeenten aan starters bieden. Risico's liggen in klachten van omwonenden en boetes voor het niet voldoen aan lokale wet- en regelgeving. Ook het gebruiken van bepaalde woord- of beeldmerken en zelfs boetes voor oneigenlijk gebruik van ander intellectueel eigendom als foto's op een website zijn risico's voor een starter.

Het onderzoek is uitgevoerd volgens de klantreismethode. Dit zijn de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.



Inzicht 1

Voor de officiële start is er erg veel algemene informatie beschikbaar. De starter besteedt weinig aandacht aan het checken van lokale wet- en regelgeving. Daarnaast is er weinig aandacht voor (en onwetendheid) over het goed registreren van een merknaam of andere intellectueel eigendom.



Aandachtsgebied

Hoe kunnen we starters helpen met het krijgen van een overzicht van alle relevante thema's, benodigdheden en contactpersonen voor effectieve start?

Advies / oplossing

Persoonlijke checklist bij het starten van een eigen onderneming, met als concrete onderdelen:

- **De Naamchecker:** de starter checkt bij inschrijving naast het Handelsregister en de domeinnaam ook de beschikbaarheid van de naam als merk.
- **Stempelkaart** voor een rondje langs diverse loketten (onder andere gemeente, BOIP) voor advies tijdens de startperiode.



Inzicht 2

Voorinschrijving bij KVK is soms lastig. Niet alle vragen zijn eenvoudig te beantwoorden of veroorzaken zelfs onzekerheid.

Aandachtsgebied

Hoe kunnen we deze onduidelijkheid en onzekerheid bij de starter in de voorinschrijving wegnemen?

Advies / oplossing

Touchpoint optimalisatie voorinschrijving bij KVK.



Inzicht 3

Fouten in de financiële administratie en in de (eerste) btw-aangifte komen relatief vaak voor. Ondernemers worden soms geconfronteerd met een boete.

Aandachtsgebied

Hoe kunnen wij de starter helpen om minder fouten te maken tijdens de eerste btw-aangifte zonder dat zij hier verplicht veel meer tijd in moeten steken?

Advies / oplossing

Touchpoint optimalisatie btw-aangifte.



Inzicht 4

De ondernemer wil ondernemen! Hierdoor wordt er minder aandacht besteed aan het op de hoogte blijven van administratieve of wettelijke verplichtingen. Informatie uit het eigen netwerk wordt vaak gezien als voldoende.

Aandachtsgebied

Hoe kunnen wij starters attenderen op - en informeren over - regels en verplichtingen die relevant worden als het bedrijf verder ontwikkelt en groeit?

Advies / oplossing

- **Samen optrekken in informatievoorziening:** de overheidsorganisaties bundelen de informatie naar de starter (bijvoorbeeld via het digitaal Ondernemersplein).
- **Maak gebruik van elkaars kanalen en middelen** met hoge attentiewaarde bij de starter (zowel online als offline). Bijvoorbeeld om kansen en regelgeving bij gemeenten onder de aandacht te brengen of informatie over intellectueel eigendom te delen.



Inzicht 5

Aangezien ondernemers bij de verschillende overheidsloketten (KVK/Handelsregister, gemeente, Belastingdienst, merkenregister) dezelfde persoons- en bedrijfsgegevens moeten opgeven, is het logisch om deze onderling met elkaar te verbinden. Hypothese: er is behoefte aan een enkelvoudige registratie voor ondernemers, waarbij een eenmalige registratie van de ondernemersgegevens voldoende is.

Aandachtsgebied

Hoe kunnen wij de starter met één enkelvoudige registratie bedienen en maar één keer de gegevens van het bedrijf opvragen?

Advies / oplossing

Validatie bij starters heeft aangetoond dat er geen evidente behoefte is aan het reduceren van het aantal handelingen bij de registratie. Het is niet per definitie een punt van ergenis.

Bovenstaande inzichten hebben de grootste impact op de beoogde ambitie. Meer informatie over de ambitie is te vinden op [pagina 10](#).

Een uitgebreid overzicht is te vinden in [Inzichten uit de huidige klantreis](#).

Meer informatie over de aandachtsgebieden is op [pagina 15](#) te vinden.

Meer informatie omtrent de adviezen staat op [pagina 18](#).

Inleiding

Dit rapport presenteert de inzichten van de huidige beleving van de startende ondernemer (verder in dit rapport als ‘starter’ omschreven). Het bevat advies om – binnen de kaders van de overheid – de startfase en het eerste jaar ondernemerschap voor de starter te optimaliseren. Dit, zodat de startende ondernemer goed is voorbereid en zich nog meer kan concentreren op het allerbelangrijkste, namelijk het ondernemen.

De analyse van de huidige beleving, het advies en dit rapport zijn tot stand gekomen in een samenwerkingsverband van KVK, Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), Belastingdienst en Benelux-Bureau voor Intellectueel Eigendom (BOIP). De analyse, conclusies en aanbevelingen uit dit rapport worden onderschreven door de betrokken organisaties.

De (overheids)partners hebben, gebruikmakend van de klantreismethodiek, de ervaring en beleving van de startende eenmanszaak tot aan de afsluiting van het eerste (boek)jaar in kaart gebracht. Op meerdere momenten zijn inzichten en concepten getoetst bij starters. In dit samenwerkingsverband heeft KVK met de KVK-klantreismethode, zowel de faciliterende als de inhoudelijke rol op zich genomen.

Deze klantreis is uitgevoerd onder het ‘Programma Levensgebeurtenissen’. Een breed programma dat door diverse overheidsorganisaties gedragen wordt. Opdrachtgever voor deze klantreis is het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het rapport dient als eerste stap binnen dit bredere overheidsprogramma ter verbetering van de dienstverlening aan ondernemers.

Leeswijzer voor deze rapportage

Na de beschrijving van de ‘Aanleiding’ en de ‘Doelstelling’ van dit onderzoek wordt in ‘De klantreis en de kaders van dit onderzoek’ uitgelegd welke stappen hier zijn doorlopen. Daarnaast is in dit hoofdstuk de scope van het onderzoek bepaald. Hierna volgt het hoofdstuk ‘Klantreizen’. Hierin staan de inzichten en aandachtsgebieden van de

huidige klantreis beschreven. Ook staan hier, naar aanleiding van de gewenste klantreis, de adviezen beschreven om tot de gewenste klantreis te komen. Ten slotte laten de bijlagen een kijkje achter de schermen zien met onder andere quotes uit de focusgroepen. Ook is er een overzicht van het projectteam te vinden.



Aanleiding

De klantreis van de startende ondernemer 'Ik wil voor mezelf beginnen' is met deze eindrapportage door KVK, Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), Belastingdienst en Benelux-Bureau voor Intellectueel Eigendom in kaart gebracht.

In NL DIGIbeter is opgenomen dat vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties organisatie-overschrijdende levensgebeurtenissen worden aangepakt. Dit betekent dat binnen deze kabinetsperiode het ministerie van Algemene Zaken, KVK en alle betrokken overheden werken aan het harmoniseren van de dienstverlening rond levensgebeurtenissen. KVK is daarbij genoemd als coördinator levensgebeurtenissen voor het ondernemersdomein. Dit programma brengt 'levensgebeurtenissen' van burgers en ondernemers, met behulp van de klantreis-methodiek, in kaart. Daarnaast levert het adviezen voor verbetering van de dienstverlening van (overheids-)organisaties. Het doel van het Programma Levensgebeurtenissen is om de communicatie en dienstverlening aan inwoners – en met dit project nu ook aan ondernemers – te verbeteren. Hiertoe wordt op basis van onderzoek, samen met relevante overheids-organisaties, een brede klantreis in beeld gebracht. Vervolgens worden knelpunten van ondernemers benoemd. Voor deze knelpunten worden samen met de overheids-organisaties oplossingsrichtingen uitgewerkt en getoetst door ondernemers. Deze ondernemers hebben die betreffende gebeurtenis onlangs doorgemaakt. De klantreis-analyse eindigt met concrete adviezen.

KVK is facilitator van de klantreizen in het ondernemersdomein. Dit sub-programma, specifiek gericht op ondernemers, is een samenwerking tussen de ministeries van Binnenlandse Zaken, Algemene Zaken, Economische Zaken en Klimaat en KVK. Het ministerie van Binnenlandse Zaken is opdrachtgever voor het uitvoeren van 3 klantreizen in het ondernemersdomein;

1. 'Ik wil voor mezelf beginnen'
2. Overlijden van een ondernemer (verbijzondering van 'overlijden burger')
3. Stoppen als zzp'er



Ambitie en verbeterprincipes

'Ik wil voor mezelf beginnen'

Het in kaart brengen van de huidige beleving van de startende ondernemer. Met de ambitie om - binnen de kaders van de overheid - de startfase en het eerste jaar ondernemerschap voor de ondernemer te optimaliseren. En dit op een dusdanige manier dat de ondernemer zich nog meer kan concentreren op de bedrijfsactiviteiten.

Op basis van de volgende verbeterprincipes wordt de beoogde ambitie nagestreefd:



De klantreismethode en de kaders van het onderzoek

Een klantreis, of customer journey, is een eenvoudige weergave van de stappen die een bepaalde klantgroep (persona) zet rondom een bepaalde (levens)gebeurtenis. Naast de genomen stappen geeft de klantreis ook de context en de emotie van de persona weer.

Kortom, het is een middel om meer vanuit de persoon en zijn of haar wereld te denken.

Om tot een volledig beeld te komen zijn voor dit onderzoek de volgende stappen doorlopen:

4. In kaart brengen van de huidige klantreis.
5. Analyse en validatie van de aandachtspunten en de belangrijkste momenten van starters in deze klantreis.
6. De aandachtsgebieden, gekozen door het projectteam, zijn vervolgens verwerkt in de klantreis om te komen tot de gewenste klantreis.
7. Validatie van de huidige geïdentificeerde aandachtsgebieden en een aantal oplossingsrichtingen.
8. Het advies.

De kaders van dit onderzoek

- De klantreisanalyse is gedaan met de overheidspartners.
- De doelgroep is betrokken bij de validatie van de aandachtsgebieden in de huidige klantreis door in gesprek te gaan met in totaal 28 starters.
- De verbeterideeën zijn getoetst in een focusgroep met 8 starters.
- De verbeterideeën en aanbevelingen sluiten zoveel mogelijk aan op bestaande projecten.
- Dit is een kwalitatieve analyse.

- KVK, Belastingdienst en VNG hebben, vanuit eigen perspectief, zelf ook een klantreisanalyse van de starter gemaakt. De inzichten van deze klantreizen zijn het vertrekpunt geweest voor de analyse en het rapport.



Scope van de klantreis 'Ik wil voor mezelf beginnen'

Onderstaand is de scope van het project omschreven voor wat betreft de klantreis en de doelgroep. Daarnaast is het ook een omschrijving van wat niet binnen de kaders van dit onderzoek is meegenomen of buiten de doelgroep valt.

Start en einde van de klantreis

Ik wil voor mezelf beginnen

- Start: dromen van een eigen bedrijf / erover nadenken.
- Einde: tot 16 maanden na inschrijving bij KVK / Belastingdienst.

Buiten de scope van de klantreis

- Evaluatie en optimalisatie van de Service Journeys en de Touchpoints binnen de publieke organisaties is De betreffende publieke organisatie heeft de regie over de eigen Service Journeys en Touchpoints. Daarover heeft de betreffende publieke organisatie de verantwoordelijkheid en de regie.
- Overname van een bedrijf.

Doelgroep

Doelgroep

- Alle starters die voor zichzelf beginnen.
- De starter schrijft het bedrijf in bij KVK en bij de Belastingdienst.
- De starter oriënteert zich bij voorkeur ook bij de gemeente.

Persona

- Gefocuste starter

Wie valt buiten de doelgroep?

- Starter die een bedrijf overneemt
- Starter vanuit ww- of met een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Typisch een starter!

Omschrijving van de ervaring van een starter.

Starten is eigenlijk gewoon doen...

Een starter ervaart het beginnen van een onderneming als relatief eenvoudig. Echter, een gedeelte dat geregeld moet worden met de overheidsorganisaties is in het begin niet altijd duidelijk. Maar na enig zoekwerk online, navraag binnen het eigen netwerk en via KVK, begint de starter gewoon. De starter laat zich in het begin leiden door KVK en zorgt ervoor dat aan de minimale eisen wordt voldaan om een KVK- + btw-nummer te ontvangen. De starter maakt zich zorgen over een foutloze btw-aangifte en het toepassen van de juiste aftrekposten. Verder houdt de starter zich vooral bezig met de eerste klanten, offertes en facturen. De bijkomende administratie wordt niet als een favoriete bezigheid ervaren en wordt graag uitbesteed. Stilstaan bij gemeentelijke subsidiemogelijkheden, verordeningen en de ontwikkeling van intellectueel eigendom gebeurt weinig.



Klantreizen

De huidige klantreis 'Ik wil voor mezelf beginnen'



De parse tekst geeft de touchpoints met de Overheidsloketten weer.

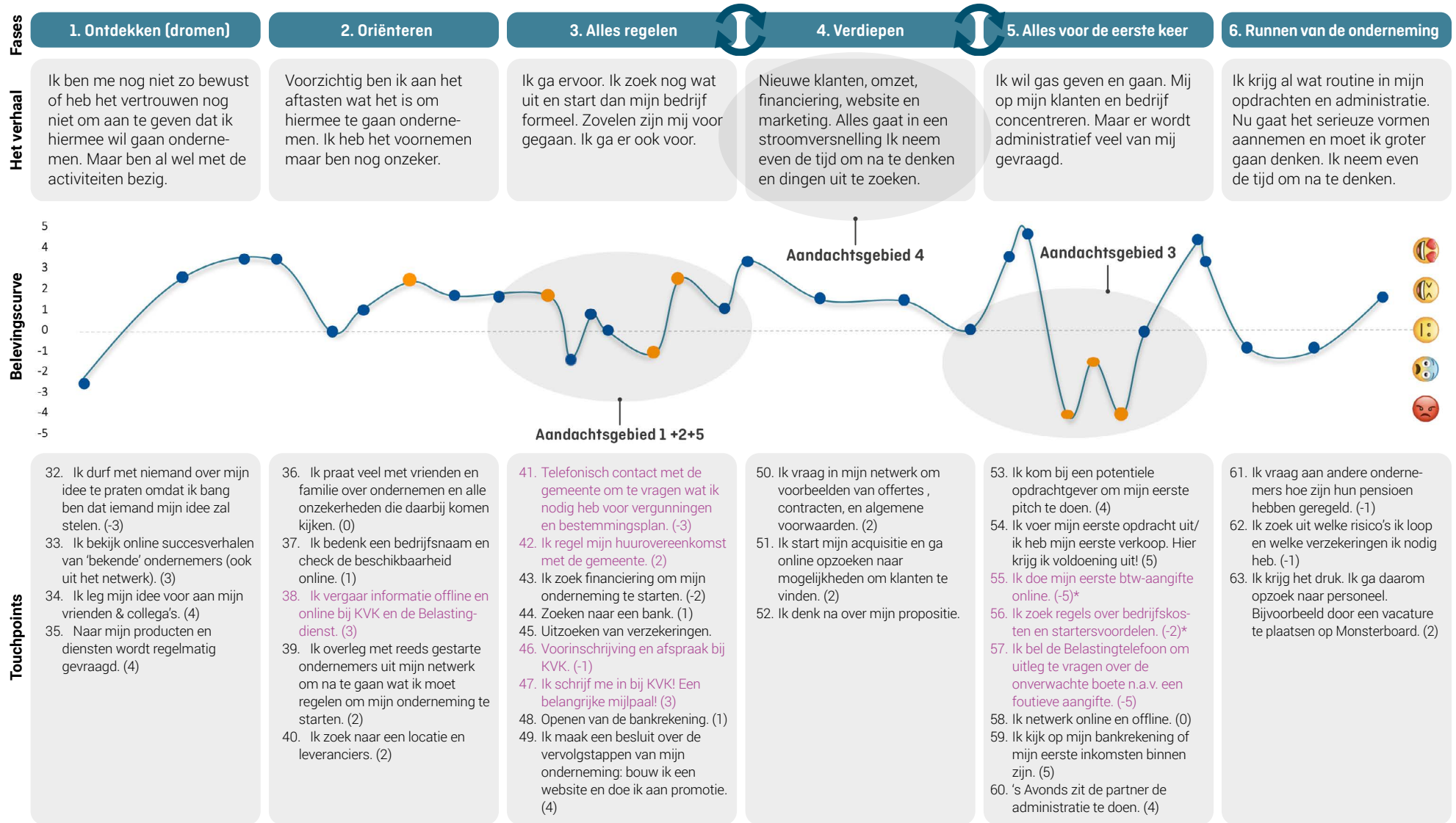
Inzichten uit de huidige klantreis

Uit de huidige klantreis volgen onderstaande inzichten:

1. Het inschrijven van een eigen bedrijf wordt als relatief eenvoudig ervaren. Eventueel een coach voor specifieke vragen zodra het bedrijf groeit, wordt gezien als een toegevoegde waarde.
2. Het informele en formele startmoment is niet voor iedereen gelijk en kunnen op zeer uiteenlopende momenten plaatsvinden.
3. Als we het hebben over het 'voor mezelf beginnen' dan is het bedrijfsidee, de bedrijfsactiviteiten, de eerste klanten en de producten & diensten het meeste top of mind.
4. Voor de officiële start is er ontzettend veel algemene informatie beschikbaar. Het kost veel tijd om alles te lezen, de relevante informatie eruit te filteren en het overzicht te houden.
5. Bij de beschrijving van wat er allemaal geregeld moet worden bij het starten van een onderneming, wordt door de starter weinig aandacht besteed aan het checken van bestemmingsplannen en aanvragen van vergunningen.
6. Ook is er weinig aandacht voor het registreren van een merknaam of onderzoek naar het gebruik van de eigen handels- en merknaam. Starters registreren meestal de handelsnaam en de domeinnaam voor hun website.
7. De voorinschrijving bij KVK is soms lastig. Niet alle vragen zijn makkelijk te beantwoorden. Met name het invullen van gegevens voor de Belastingdienst (verwachte omzet) levert veel vragen op.
8. Fouten in de financiële administratie en in de (eerste) btw-aangifte komen relatief vaak voor. Starters worden soms geconfronteerd met een boete. Terwijl het in de meeste gevallen maar om relatief kleine bedragen gaat, omdat de omzet nog niet heel hoog is.
9. Aangezien starters bij de verschillende overheidsloketten (KVK/Handelsregister, gemeente, Belastingdienst, merkenregister) dezelfde persoons- en bedrijfsgegevens moeten opgeven, is het logisch om deze onderling met elkaar te verbinden. Het projectteam doet de aanname dat er mogelijk een behoefte is aan één 'Mijnoverheid loket'. Dit maakt het voor starters makkelijker om aan administratieve overheidsverplichtingen te kunnen voldoen. Deze behoefte is uiteindelijk niet door de gesproken starters bevestigd.
10. Administratieve en wettelijke verplichtingen worden gezien als hinderlijk. De starter wil gewoon ondernemen.
11. Het persoonlijk netwerk speelt een grote rol in het helpen van de starter met deze verplichtingen. Deze vult de administratieve, financiële en/of juridische kennis en vaardigheden van de ondernemer (betaald of onbetaald) aan. Ook tijdens de bezinningsfase waar de starter zich vaak verdiept in nieuwe thema's, wordt eerst gezocht (Google), daarna wordt het persoonlijke netwerk geraadpleegd. Als dit vragen onvoldoende beantwoordt, worden de overheidsloketten geraadpleegd.
12. Ondernemers zijn ondernemers omdat ze goed zijn door het gewoon slim te doen, risico's durven aangaan, kansen pakken en in het moment reageren op de dingen die ze tegenkomen. Daarnaast hebben ondernemers duidelijk ook momenten van bezinning, nadenken en zorgvuldig plannen. Dit gaat in golfbewegingen. Door een trigger kan een ondernemer switchen van de 'gewoon doen'-modus naar 'bezinning en reflectie'. Voorbeelden van deze triggers zijn: te veel opdrachten en nadenken over personeel, een boete van de Belastingdienst, een brief van een fotograaf die geld eist voor het gebruik van zijn foto op de website etc. Het lijkt er op dat zodra de ondernemer weer in de bezinningsfase zit dat hij openstaat voor advies. Zodra de ondernemer weer start 'te doen', zit de hij minder op advies te wachten en wordt er gewoon gehandeld.

Inzichten 4, 7, 8, 9 en 10/11 zijn meest relevant en impactvol op het nagestreefde doel. Aan de hand van deze inzichten zijn de aandachtsgebieden beschreven.

De aandachtsgebieden in de huidige klantreis



De paarse tekst geeft de touchpoints met de Overheidsloketten weer.

De gewenste klantreis 'Ik ga voor mezelf beginnen'



De parse tekst geeft de touchpoints met de overheidsloketten weer.

De gewenste beleving: — — — — —

Advies

Uit de eerder beschreven inzichten en benoeming van de aandachtsgebieden volgt een aantal oplossingen om te komen tot de gewenste klantreis.

1. **Persoonlijke checklist bij het starten van een eigen onderneming**

Hierin kunnen de volgende concepten opgenomen worden. NB: deze zijn ontwikkeld en getoetst in een focusgroep met 8 starters:

- De Naamchecker: de starter checkt bij inschrijving naast het Handelsregister en de domeinnaam ook de beschikbaarheid van de naam als merk. Daarnaast wordt de starter geïnformeerd over de mogelijkheden en regels rondom intellectueel eigendom.
- Stempelkaart voor een rondje langs diverse loketten (onder andere gemeente, BOIP) voor advies tijdens de startperiode.

2. Touchpoint **optimalisatie voorinschrijving** bij KVK

Dit contactmoment dient dieper onderzocht te worden. Daarna toetsen op klantbeleving en verbeteren. NB: dit is reeds in werking gezet.

3. Touchpoint **optimalisatie btw-aangifte**

Ook dit contactmoment verdient een nader onderzoek om daarna op klantbeleving getoetst te worden. Eveneens hierna een verbeteringslag aanbrenge.

4. **Samen optrekken in informatievoorziening**

De overheidsorganisaties bundelen de informatie naar de starter (bijvoorbeeld via digitaal Ondernemersplein). Maak gebruik van elkaars kanalen en middelen met hoge attentiewaarde bij de starter. Zowel online als offline. Bijvoorbeeld om kansen en regelgeving bij gemeenten onder de aandacht te brengen of informatie over intellectueel eigendom te delen.

5. **Enkelvoudige registratie**

Validatie bij starters heeft aangetoond dat er geen evidente behoefte is aan het reduceren van het aantal handelingen bij de registratie. Het is niet per definitie een punt van ergenis. Daarnaast is er terughoudendheid om – met name – financiële gegevens te delen met de overheid.

Hoe nu verder...

De opdracht van het in kaart brengen van de klantreis 'ik wil voor mezelf beginnen' eindigt met de oplevering van deze rapportage. Er zijn zeker vervolgstappen te benoemen en aan te raden.

Vervolgstappen

- Delen van de inzichten en creëren van draagvlak voor implementatie bij de betrokken (overheids)organisaties.
- Concretiseren van een vervolgoopdracht voor implementatie van de adviezen bij de betreffende organisaties / actiehouders.
- Uitvoeren van een nul-meting om het effect van de genomen maatregelen te inventariseren.
- Uitvoeren van aanvullend onderzoek. Met name rond het vraagstuk over de rol van gemeentes en lokale wetten en regelgeving of subsidies richting starters. Maar ook rondom het één overheidsloket voor ondernemers.
- Belastingdienst en KVK ontwerpen gezamenlijk een toekomstvisie op het gewenste klantproces bij inschrijving in het Handelsregister, waarbij de gesignaleerde aandachtsgebieden worden meegenomen.

Bijlagen

Validatieconcepten bij starters

Deelnemers:

- Eenmanszaken en klein mkb formeel gestart binnen 0-18 maanden:
- Jessica (Onderwijs)
- Gijsbert (Detailhandel)
- Nynke (Events)
- Patricia (Detailhandel)
- Ditte (Ontwerper)
- Stefano (Events)

Getoetste concepten

- Stappenplan
- OndernemersID
- Pushing the news
- Stempelkaart
- Naamchecker
- Btw-aangifte



Quotes

- “Na de inschrijving, was ik in jubelstemming.”
- “Als je eenmaal bent begonnen, dan kom je er wel achter wat nodig is.”
- “Tijdens mijn voorbereiding ben ik op de KVK Startersdag geweest. Ik kwam erachter dat ik nog veel moest regelen en heb het daarom nog een jaar uitgesteld.”
- “Dingen hoeven niet altijd ingewikkeld te zijn, eenvoudig is al goed genoeg.”
- “Ik heb even gewacht met inschrijven, uiteindelijk wel gedaan omdat ik het wel legaal wil doen.” (Met betrekking tot belastingen.)
- “Ik zie veel voorbeelden om me heen van gestreste ondernemers, vooral klanten vinden en het lopend krijgen van hun onderneming. Daarom heb ik nog een baan ernaast.”
- “Ik haat nieuwsbrieven, mailbox zit zo vol en ik lees ze niet omdat er weinig relevante informatie wordt gegeven (dit wordt bijna door de hele groep onderstreept!).”
- “Bang iets niet goed te doen met betrekking tot de Belastingdienst en de KVK-inschrijving. Daarom heb ik veel tijd besteed om alles goed uit te zoeken, ongeveer een jaar.”

De leukste en minder leuke momenten bij het starten van een eigen bedrijf

Leukste momenten

- De helft van de starters vinden het inschrijfmoment bij KVK een feestelijk moment en zijn trots. De andere 50% vindt het een formaliteit.
- Je plannen delen en doornemen met je persoonlijke netwerk is fantastisch. Het is een opluchting om te delen en tegelijkertijd krijg je constructieve feedback.
- Het opstarten van een eigen bedrijf is laagdrempelig. (KVK- en btw-nummer aanvragen, btw-aangifte en een basisadministratie).
- Het gratis ondernemersadvies van KVK is een welkome verrassing.

Minder leuke momenten

- 4 weken wachttijd tot je je bij KVK kunt inschrijven.
- De voorinschrijving bij KVK is soms lastig. De vragen die gesteld worden zijn lastig.
- Onverwachte afhankelijkheden. Bijvoorbeeld, wat kun je nu of moet je eerder aanvragen? Onduidelijk of je bijvoorbeeld eerder een KVK-nummer nodig hebt of dat je de financiering van je businessplan rond moet hebben.
- Zodra ik mijn naam en domeinnaam heb bedacht, heb ik angst dat deze naam vergeven zal zijn. Ik wil deze zo snel mogelijk claimen en zekerstellen.
- Ik kan de Belastingdienst niet bereiken!
- Ik ben een dag te laat met mijn btw-aangifte met een geldige reden en krijg desalniettemin toch een boete.
- Ik werd geconfronteerd met een aanklacht dat ik voor de foto's op mijn website moet betalen.
- Ik ervaar dat ik mijn bedrijfsnaam niet als merk kan registreren.
- Alle administratieve activiteiten en regelactiviteiten voor het eerst doen. Maar ik wil eigenlijk gewoon ondernemen!

Opvallend is dat er 2x zoveel minder leuke momenten als leuke momenten worden genoemd.

Léon Hoek

KVK

Programmamanager klantreizen

Barbara van Duin

KVK

CX specialist en trainer & ondernemer

Werner Käller

KVK

Klantreis facilitator & ondernemersadviseur

Fatma Sener

KVK

Klantreis facilitator & ondernemersadviseur

Jeroen Ham

Belastingdienst

Coördinator communicatie cluster mkb

Jeske Gunterman

VNG Realisatie

Procesbegeleider klantreizen

Marleen Kuiper

BOIP

Sr. PR officer & intellectual property specialist

Contactgegevens

Voor vragen neem contact op met partners van deze klantreis:

Léon Hoek (KVK): leon.hoek@kvk.nl

Jeroen Ham (Belastingdienst): ja.ham@belastingdienst.nl

Jeske Gunterman (VNG): jeske.gunterman@vng.nl

Marleen Kuiper (BOIP): mkuiper@boip.int

