

A woman with her arms raised in celebration, wearing a teal dress, surrounded by a shower of colorful confetti. The background is a gradient of light grey to purple.

KLANTGEDREVEN WERKEN MET DE AANPAK LEVENSGEBEURTENISSEN

Vandaag meegenomen om te bespreken

- De aanpak levensgebeurtenissen: filosofie, aanpak en resultaten
- De levensgebeurtenis 'financiering vinden' (primeur!)
- Slimme coalities? Kansen en knelpunten bij samenwerking

Introductie Klaas Damstra

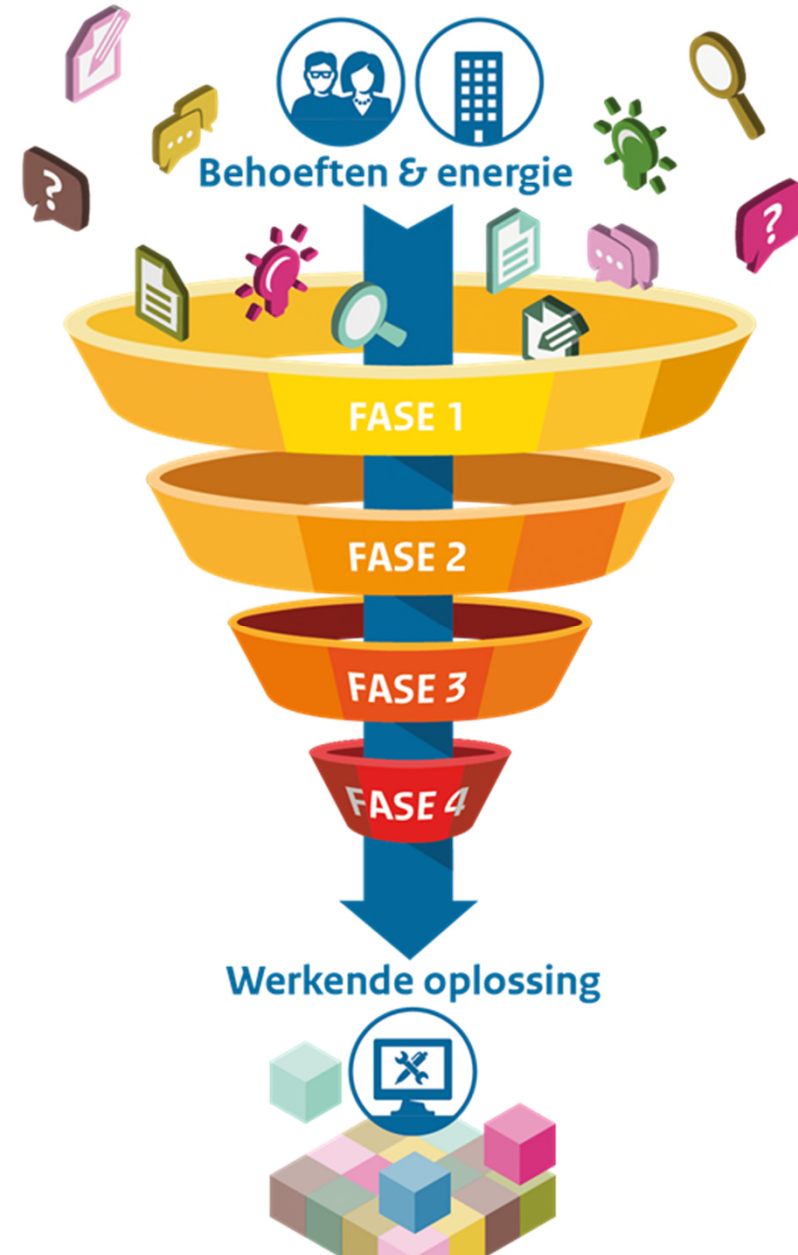


- Klantreisspecialist KVK
- Coordinator levensgebeurtenis 'Financiering vinden'
- Klantonderzoek registerdienstverlening voor notarissen
- Levensgebeurtenissen, klantreizen sterk ecosysteem
- 14 jaar KVK: Innovatie en groei, advies en projectmanagement
- Verbinden en samenwerken = slimme coalities
- Thuis ook slimme coalities: vrouw, kinderen, papegaaiachtigen en aquariumbewoners
- Liefhebber van obscure feitjes, bands en voetbalclubs

De kern van de levensgebeurtenis aanpak

- ✓ Dienstverlening overheidsbreed meer laten aansluiten op de leefwereld van burgers en bedrijven
- ✓ Over de grenzen van verschillende overheden heen
- ✓ Samen met mensen en overheden de klantreis doorlopen
- ✓ Knelpunten signaleren. Quick wins oplossen, langere termijn oplossingen agenderen

Levensgebeurtenissen en slimme coalities 15-3-2023



Klantbeleving: van buiten naar binnen

Nog te vaak beginnen we bij onze eigen organisatie en kaders

Inside-out →



Producten & diensten

Processen

Management

Werkklimaat

Gedrag medewerkers

Beleving als uitkomst



Burger of ondernemer

Overheid

Oplossingen Voor de klant

Processen

Begeleiden klantgerichtheid

Klantgerichte cultuur

Interactie & gedrag

Gewenste klantbeleving

← Outside-in

De aanpak levensgebeurtenissen zet je aan om te beginnen bij de gewenste beleving van de klant

Hoe we kiezen welke levensgebeurtenis te verbeteren

1. Is er een expliciete **ondernemersbehoefte**? Een belangrijk en urgent probleem of kans rondom een bepaalde taak of doel?
2. Komt een levensgebeurtenis **vaak voor**?
3. Zijn **meerdere overheidsorganisaties** betrokken?
 1. Bijvoorbeeld: Combinatie van uitvoeringsorganisaties + gemeentes / provincies / waterschappen (*casus 'overlijden')
 2. Duidelijke eigenaarschap
 3. Nog niet of niet voldoende opgepakt door overheid (of markt) over de grenzen van overheden heen
4. Is er een duidelijke **maatschappelijke behoefte**?
5. Speelt (ervaren) **regeldruk** een rol bij dit vraagstuk?

We vroegen 200 startende ondernemers met welke overheids-organisaties zij contact hadden rondom de start. Hoeveel verschillende organisaties hebben zij genoemd?

A.
Minder dan 10

B.
Meer dan 10

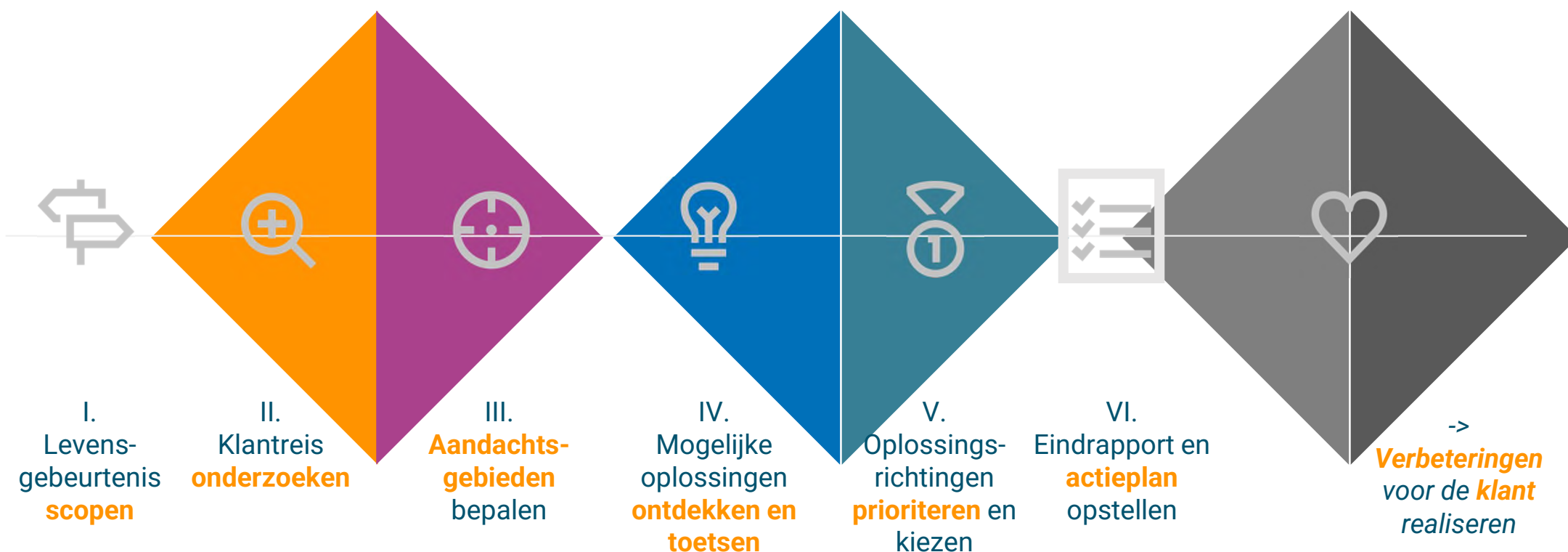
We vroegen 200 startende ondernemers met welke overheids-organisaties zij contact hadden rondom de start. Hoeveel verschillende organisaties hebben zij genoemd?

Ondernemers	Jaar	Aantal	Belasting- dienst	Gemeente	KvK	UWV	RVO	Provincie	Ministerie BuZa	RDW	Waterschap	SVB	DUO	Kadaster	CJIB	CAK	IND	DJI
Totaal		1,7	43	32	34	22	13	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	0
• Starten als ondernemer	2020	2,0	74	23	84	10	2	-	-	-	2	3	2	3	2	-	-	-
	2019	2,1	79	20	77	17	7	-	-	1	1	3	-	1	3	1	-	-

In hoeverre hebben wij al deze interactiemomenten op elkaar afgestemd vanuit het perspectief van de ondernemer?

De Aanpak Levensgebeurtenissen

In zes fases een levensgebeurtenis in kaart en klaar om te verbeteren!



KVK

Overzicht levensgebeurtenissen

Burgerdomein (Mens Centraal)

- Er is iemand in mijn omgeving overleden
- Ik ga verhuizen
- Ik bereid me voor op ouder worden (en meer zorg)
- Ik wil gaan studeren
- Ik word 18 jaar
- Ik ga scheiden
- Ik krijg een kind

Ondernemersdomein (KVK)

- Ik wil voor mijzelf beginnen
- Ik wil/moet duurzaam ondernemen
- Ik moet mijn onderneming stoppen
- Overlijden van een ondernemer
- Starting a business in the Netherlands
- Digitaliseren voor het MKB
- Werknemer met schulden
- Financiering vinden**

Levensgebeurtenis 'financiering vinden'

- Aanleiding: MKB ondervindt steeds meer moeite om te financieren
- Scope: kleine financieringen voor micro-mkb
- Samenwerkingspartners
 - EZK
 - KVK
 - RVO
 - Ondernemersplein
- Periode: zomer 2022 – nu
- Resultaten onderzoek worden eind maart gepubliceerd

Aanpak van onderzoek

- Respondenten vinden: Klantenpanel KVK + eigen netwerk
- Kerngroep betrokken in opzet en vragen
- Kwalitatief onderzoek via MS Teams of telefonisch
- Samenwerking met eCXperience
- 2^e ronde verdiepende interviews voor meer inzicht in 1 specifiek knelpunt

Inzichten uit klantreisonderzoek

- ✓ Fases : *Behoefte* – Oriëntatie – Aanvraag – Uitkomst – Toekomst
- ✓ Veranderende wereld: Het klassieke model van enkel bankfinanciering via de vaste accountmanager is niet meer
- ✓ Er zijn veel soorten alternatieve financiering, terwijl kennis en blikveld van ondernemers beperkt zijn
- ✓ Privé en zakelijk lopen steeds vaker door elkaar heen, ook samenwerking binnen de keten en het zakelijk netwerk op financiersgebied
- ✓ Emoties zijn heftig, omdat het de toekomst van bedrijf en ondernemer raakt

Quotes



'Mijn accountant heeft alle gesprekken gevoerd met de bank en was de rots in de branding'

'Crowdfunding sluit aan bij de filosofie van mijn bedrijf'

'Dit heeft enorme impact op mijn mentale gestel'

'Ik heb voor mijn gevoel slapende honden wakker gemaakt'



'Het was het meest makkelijk en snel om het object te financieren bij de leverancier'

'Het leek of ze met opzet het proces vertraagden en niemand de moed had om vroegtijdig te zeggen dat het een doodlopende straat was'

'Ik heb nog steeds een rotsvast vertrouwen in mijn bedrijf en de groei die wij willen realiseren'

Kansenrichtingen

1. Door samenwerking tussen overheden zorgen voor een **betere vindbaarheid van publieke informatie-en adviesdiensten**, zodat de ondernemer de juiste hulp kan vinden in de oriëntatiefase.
2. Ondernemers helpen om na afwijzing de weg naar een **tweede kans** te vinden en de kans te verhogen om die te benutten.
3. Zorgen dat de ondernemer **eerder inzicht** krijgt. Zorgen voor een **betere doorverwijzing** naar de beschikbare reguliere en alternatieve financieringsopties.
4. Het optimaliseren van de rol van (verschillende soorten) externe **adviseurs** voor bedrijven bij een financieringsaanvraag door samenwerking binnen het ecosysteem.

Dia 15

ML1

Martijn Lentz; 1-12-2021

Slimme coalities

- Coalities tussen ondernemers en hun netwerk
- Coalities tussen overheden
- Coalities tussen overheid en markt

Kansen en uitdagingen

- Aanpak heeft bijgedragen aan de bewustwording van het belang voor het denken vanuit de burger/ondernemer en over de grenzen van de eigen organisatie heen.
- Uitdaging # 1: Van inzichten naar realisatie van plannen; maak het concreet!
- Goede intenties is niet hetzelfde als eigenaarschap of gerealiseerde impact
- Draagvlak en slagkracht - niet iedereen die je nodig hebt voor realisatie zit aan tafel
- Afstemmen van organisatiestrategieën , grote en kleine uitdagingen en verschillende werkwijzes en processen. Ook respect voor ieders rol en functie.
- Er zijn ook andere trajecten die raken aan wat je vanuit een levensgebeurtenis doet, en daarmee invloed hebben
- Wat je wel en niet kunt en mag met kwalitatief onderzoek
- Risico om door de complexe organisatie de klant uit het oog te verliezen

