



Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland

Op weg naar een frictieloze klantreis

Robert Vels
Leon Bosma





Onze weg naar een FRICTIELOZE klantreis...



Robert Vels CCXP
Lead Customer Experience



Leon Bosma
CX Consultant



De crisis aangrijpen
om de
klantbeleving te
verbeteren op weg
naar het
waarmaken van de
klantbeloften
en **Agenda 2022**



Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland



Wat is het Service Verbeter Team?



De Service Verbeter Teams
maakten afgelopen jaar meer
impact voor onze klanten dan ooit



We ontwikkelden een eigen Service Verbeter Methodiek om snel
en effectief tot actiegericht klantinzichten te komen



[illegible]

CONTENT & COMMUNICATIE

IMP & DICTU

DATA-ANALISTEN

VAKAFDELINGEN



TVL Adviestool

ONTDEKKEN



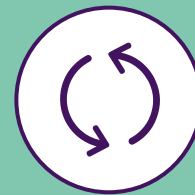
Ophalen van
klantbehoeften met
behulp van een
klantreis

ONTWERPEN



Ontwerpen van een
TVL Adviestool en
valideren met klanten

IMPLEMENTEREN



Maken van de
adviestool, meten
van het resultaat en
doorontwikkelen



Snel zien of en voor welk bedrag je in aanmerking komt...

Adviestool TVL

Controleer uw
SBI-Code

Check de
voorwaarden

Bereken het
bedrag

Vul uw omzetgegevens in. Hiermee berekent u welk bedrag u mogelijk kunt krijgen. Voor deze berekening gebruiken we uw SBI-code en uw verwachte omzetverlies tussen 1 juni en 30 september 2020. De tegemoetkoming is een schatting. Het precieze bedrag kan anders zijn na uw aanvraag.

Proefberekening TVL

Let op: aan deze proefberekening kunt u geen rechten ontleen.

Omzet 2e kwartaal 2019 (door u ingevuld)	€ 23.456
Omzet 3e kwartaal 2019 (door u ingevuld)	€ 24.567
Ongerekende referentieomzet juni tot en met september 2019	€ 32.382
Verwachte omzet 2e kwartaal 2020 (door u ingevuld)	€ 2.344
Verwachte omzet 3e kwartaal 2020 (door u ingevuld)	€ 2.355
Ongerekende verwachte omzet juni tot en met september 2020	€ 5.136
Verwacht omzetverlies (90%)	€ 29.246
Percentage vaste lasten op basis van uw SBI-code (4932)	33%
Deel vaste lasten van uw referentieomzet	€ 10.686
Deel vaste lasten van uw omzetverlies	€ 9.651
Vaangesteld vergoedingspercentage	50%
Maximaal bedrag bij 100% omzetverlies	€ 5.343
Tegemoetkoming bij uw verwachte omzetverlies	€ 4.826
Voorshot dat u mogelijk kunt ontvangen (80% van de TVL)	€ 3.860

Kies een ander KVK-nummer

Bereken opnieuw

Volgende stap

Klaar voor uw aanvraag?
Met uw antwoord heeft u misluchen recht op de TVL. Let op: U heeft nog geen aanvraag gedaan. Dit kunt u doen via onze website.

- Bekijk het aanvraagproces: [van voorbeelden en aanvragen, tot wat er na uw aanvraag gebeurt.](#)
- Of ga direct uw aanvraag doen.

Adviestool TVL

Controleer uw
SBI-Code

Check de
voorwaarden

Bereken het
bedrag

Vul uw omzetgegevens in. Hiermee berekent u welk bedrag u mogelijk kunt krijgen. Voor deze berekening gebruiken we uw SBI-code en uw verwachte omzetverlies tussen 1 juni en 30 september 2020. De tegemoetkoming is een schatting. Het precieze bedrag kan anders zijn na uw aanvraag.

Proef uw ondernemingsplan

Stond uw ondernemingsplan 1 april 2019 ingeschreven in het Handelsregister van de KVK?

Vul uw omzetgegevens in

Omzet 2e kwartaal 2019

Omzet 3e kwartaal 2019

Omzet 2e kwartaal 2020

Verwachte omzet 3e kwartaal 2020

Let op: Het bedrag dat u mogelijk kunt krijgen is gebaseerd op de gegevens die u hierin invult. Het bedrag dat u uiteindelijk kunt krijgen kan anders zijn na uw aanvraag.

Uw SBI-code

Kies een andere SBI-code (KVK-nummer: 123456789) of kies een andere SBI-code (KVK-nummer: 123456789)

Let op: Het percentage vasten lasten van uw omzetverlies is gebaseerd op de gegevens die u hierin invult. Het percentage vasten lasten kan anders zijn na uw aanvraag.

Tekst van het ondernemingsplan

Volgende stap

Adviestool TVL

Controleer uw
SBI-Code

Check de
voorwaarden

Bereken het
bedrag

Vul uw omzetgegevens in. Hiermee berekent u welk bedrag u mogelijk kunt krijgen. Voor deze berekening gebruiken we uw SBI-code en uw verwachte omzetverlies tussen 1 juni en 30 september 2020. De tegemoetkoming is een schatting. Het precieze bedrag kan anders zijn na uw aanvraag.

Stond uw ondernemingsplan 1 april 2019 ingeschreven in het Handelsregister van de KVK?

Kies of nee...

Volgende stap

**ONTWIKKELTIJD
VAN TWEE WEKEN**



Met een funnelanalyse onderzochten we de klantwaarde van de TVL adviestool ...

Bezoeker

Informatie

Formulier start

Formulier indienen

Geen adviestool



Veel informatie
in één keer

Wel adviestool



Informatie
op maat



Mensen konden de TVL Adviestool niet altijd vinden...

“Het is een super handig dat er een tool is voor de berekening, dus het is zonde dat je hem niet tegenkomt.”

Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL)

Hoort uw onderneming bij die sectoren die het meest zijn geraakt door de overheidsmaatregelen rond het coronavirus (COVID-19)? Heeft u moeite om uw vaste lasten te betalen door de noodgedwongen sluiting, de inperking van bijeenkomsten en/of het negatieve reisadvies buitenland? Dan kunt u via de Beleidsregel Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) maximaal € 50.000 ontvangen.

De regeling staat open voor ondernemers in specifieke branches. Maak alleen gebruik van de regeling als u deze echt nodig heeft.

U kunt de TVL-subsidie aanvragen van 30 juni 2020 12:00 uur tot en met 30 oktober 2020 17:00 uur.

Kom ik in aanmerking?

Nu aanvragen

Status van mijn aanvraag



TVL Website

ONTDEKKEN



Ophalen van
klantbehoeften met
behulp van data-analyse
& klantinterviews

ONTWERPEN



Design Sprint rondom
het (her)ontwerpen
van een TVL pagina

IMPLEMENTEREN

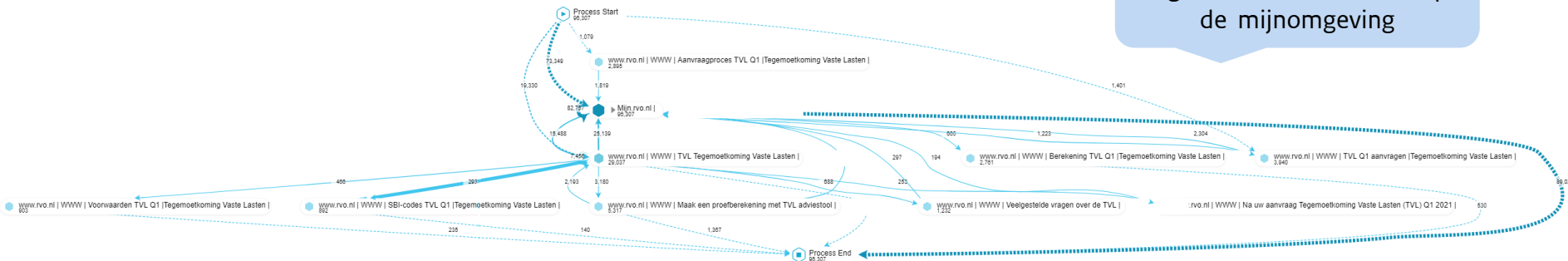


Implementeren van
nieuwe pagina &
meten van het
resultaat



Met behulp van procesmining van de webpagina kwamen we erachter dat klanten niet altijd hun weg konden vinden op de website

Grote uitval na klik op 'direct regelen' en direct komen op de mijnomgeving



Bezoekers raakten verdwaald na één klik omdat er veel pagina's waren en één overzichtspagina ontbrak



OUDE PAGINA

[Home](#)
[Actueel](#)
[Onderwerpen](#)
[Subsidies & Financiering](#)
[Over ons](#)

[Zoeken](#)

Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL)

Inhoud van deze pagina

- ↓ TVL Q1 2021 open
- ↓ Extra steun voor specifieke sectoren
- ↓ Voorwaarden
- ↓ Adviestool
- ↓ Aanvragen
- ↓ Vorige subsidieperiodes
- ↓ Meer weten?

Gewijzigd op: 16-02-2021

Heeft u omzetverlies door de coronamaatregelen? En moeite om de vaste lasten van uw mkb-onderneming te betalen? Dan kunt u via de regeling Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) subsidie aanvragen. U vraagt de TVL telkens aan voor een periode van 3 maanden.

De TVL is beschikbaar voor bijna alle ondernemers die hun bedrijf voor 15 maart 2020 inschreven in het Handelsregister van KVK. Voor een paar specifieke sectoren is er extra steun.

TVL Q1 2021 open

U kunt tot 30 april 2021 17:00 uur TVL Q1 2021 aanvragen.

[Direct uw aanvraag regelen](#)

Het kabinet heeft op 21 januari besloten om de TVL voor Q1 2021 flink uit te breiden. Het subsidiepercentage stijgt naar 85%, het minimum- en maximumbedrag gaan omhoog en niet-mkb bedrijven komen nu ook in aanmerking. De VGO-opslag voor non-food detailhandelaren wordt verlengd en is verhoogd. Er komen extra opslagen voor de reissector en de land- en tuinbouwbedrijven.

De uitbreidingen zijn nog niet in werking bij de opening van TVL Q1 2021. Dit kost tijd. De Europese Commissie moet de [gewijzigde] subsidieregeling goedkeuren. Daarna kunnen we de uitbreidingen doorvoeren in ons systeem.

- [Bekijk alle uitbreidingen in TVL Q1 2021](#)
- [Lees meer over de verhoging van het subsidiepercentage](#)

Wat betekenen de uitbreidingen voor uw TVL Q1 2021-aanvraag?

Als u TVL Q1 2021 aanvraagt, berekenen we uw subsidie op basis van het eerdere subsidiepercentage (50-70%), en het huidige minimum- en maximumbedrag (€ 750 en € 90.000). U ontvangt later automatisch een extra betaling. Op dit moment kunnen we nog niet aangeven wanneer.

Mogelijk komt u ook in aanmerking voor TVL Q1 2021 als niet-mkb'er of ondernemer met lage vaste lasten. Voor de

Vragen over TVL?

[Neem contact met ons op](#)

[Info in English](#)

In opdracht van

- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Blijf op de hoogte

[Nieuws TVL](#)

[Nieuwsbrief RVO](#)

Uitgelicht

[Rationale spreiding TVL aanvragen](#)

Ok interessant voor u

Verhoging subsidiepercentage TVL

Opslag Voorraad Gesloten Detailhandel (VGO)

15 februari 2021 – 28 februari 2021

NIEUWE WEERGAVE

[Home](#)
[Actueel](#)
[Onderwerpen](#)
[Subsidies & Financiering](#)
[Over ons](#)

[Zoeken](#)

Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL)

Heeft u omzetverlies door de coronamaatregelen? En moeite om de vaste lasten van uw mkb-onderneming te betalen? Dan kunt u via de regeling Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) subsidie aanvragen. U vraagt de TVL telkens aan voor een periode van 3 maanden.

De TVL is beschikbaar voor bijna alle ondernemers die hun bedrijf voor 15 maart 2020 inschreven in het Handelsregister van KVK. Voor een paar specifieke sectoren is er extra steun.

TVL Q1 2021 open

U kunt tot 30 april 2021 17:00 uur TVL Q1 2021 aanvragen.

[Raadpleeg de Adviestool](#) [Direct uw aanvraag regelen](#) [Naar uw aanvraag](#)

Ontwikkelingen rondom TVL

- 16-03-2021: [Europese Commissie keurt uitbreidingen TVL Q1 2021 goed](#)
- 12-03-2021: [TVL Q2 2021 vergoedt 100% van de vaste lasten](#)
- 09-03-2021: [TVL: uw hoofdactiviteit op 15 maart 2020](#)
- 15-12-2020: [Verhoging subsidiepercentage TVL](#)

Ga naar de TVL die voor u relevant is

TVL Q1 2021 (open tot 30 april 17:00 uur)

Periode van 1 januari tot en met 31 maart 2021:

- Voorwaarden
- Aanvraagproces
- Berekening subsidiebedrag
- SBI-codes en % vaste lasten

Sectorspecifieke steunmaatregelen

Voor sommige sectoren is er extra steun:

- Horeca (HVA)
- Detailhandel (VGO)
- Evenementenbranche (VLE)
- Reisbranche (AR)

TVL Q2 2021 (nog niet geopend)

U kunt naar verwachting in de tweede helft van mei aanvragen.

- Voorwaarden

Vragen over TVL?

[Neem contact met ons op](#)

[Info in English](#)

Blijf op de hoogte

[Nieuws TVL](#)

[Nieuwsbrief RVO](#)

Uitgelicht

[Rationale spreiding TVL aanvragen](#)

8 maart 2021 – 21 maart 2021

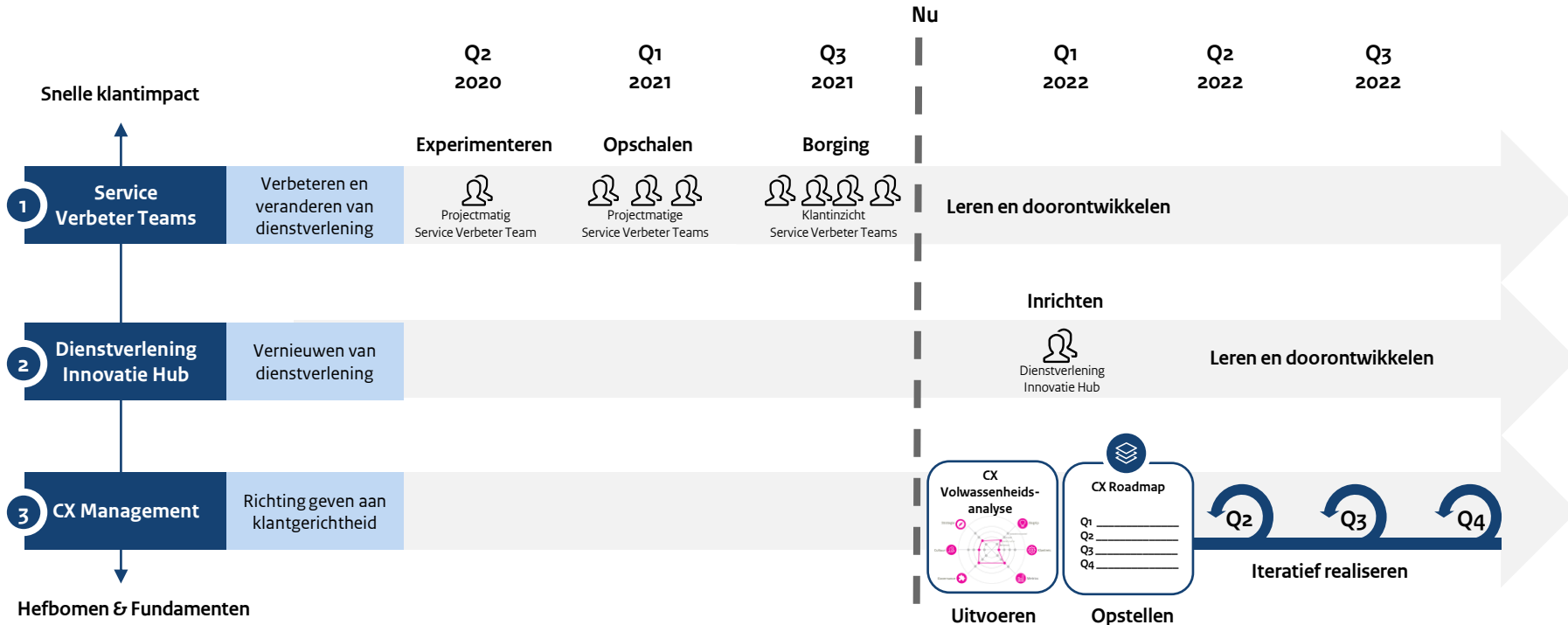
A photograph of a relay race in progress on a track. Two athletes are shown in the foreground, one handing a baton to the other. The background shows a grassy field, a fence, and mountains under a clear sky. The image has a teal color cast.

Verbeteren van dienstverlening
is een **ESTAFETTERACE**...



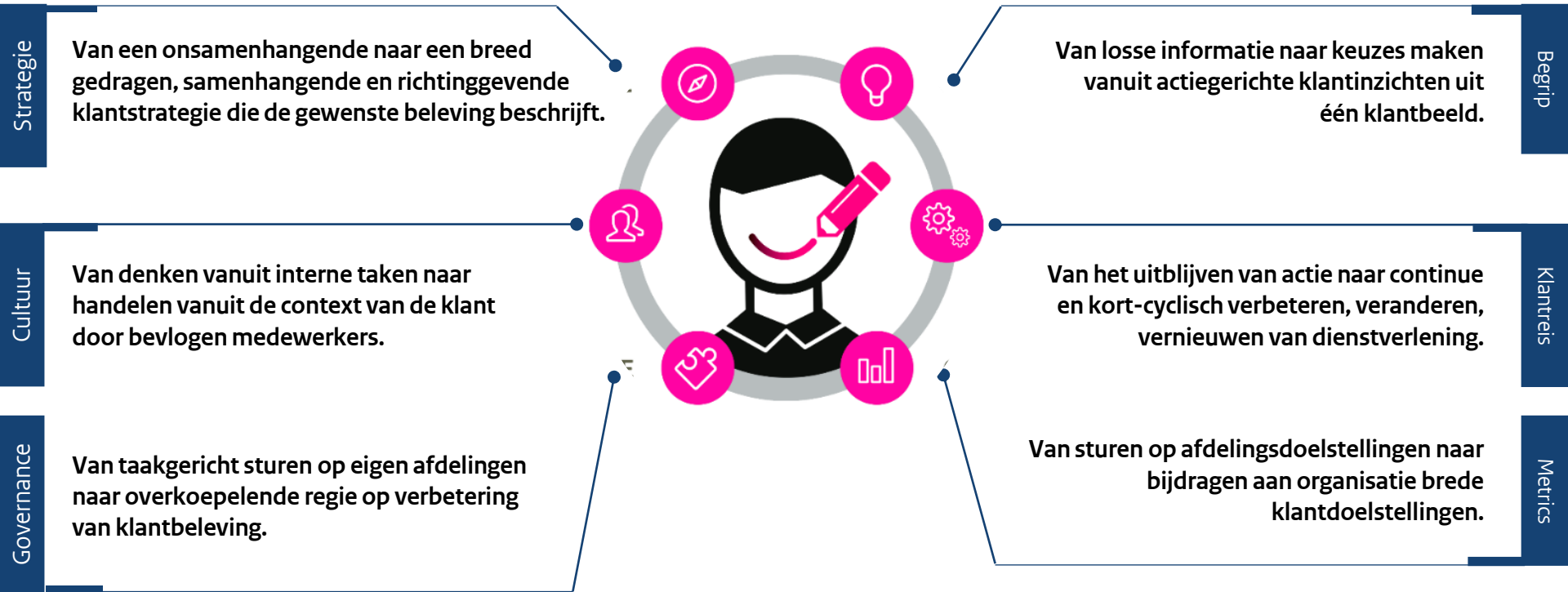
Vervolgstappen

in het organiseren van klantgerichtheid binnen RVO...





Groeien in volwassenheid in klantgericht denken & doen





Onze weg naar een FRICTIELOZE klantreis...



Robert Vels
robert.vels@rvo.nl



Leon Bosma
l.bosma@kirkmancompany.com