

Zaken Doen

oktober 2007

Het tweemaandelijks nieuwsblad van uw onafhankelijke IIB-bedrijfsadviseur

Ondernemers hebben er lol in!

Bron: Postbank, Het Financieele Dagblad, CBS

Meer dan 90% van de ondernemers is positief over de toekomst. De helft verwacht een verbetering van het financiële resultaat. Van de zelfstandigen vindt 57% het een gunstige tijd om te investeren. Maar bijna 40% maakt zich zorgen om zijn onderneming. Opvallend is dat het voornamelijk ondernemers betreft met meer dan drie werknemers. Misschien heeft dat ook te maken met het feit dat de helft van de ondernemers met één tot vier werknemers nooit geld heeft hoeven lenen.

Ergernis

We zijn het ook bijna allemaal eens over wat ons plezier in het ondernemen bedreigt, namelijk de alsmaar toenemende wet- en regelgeving en zaken als de stijgende zorgpremies voor werkgevers. Andere bronnen van zorg zijn de concurrentie binnen de branche, de angst voor ziekte of arbeidsongeschiktheid, en de kans dat de economie weer inzakkt of achterblijft. En we ergeren ons aan de banken. Die zijn veel te voorzichtig, te traag, te arrogant en te duur als we geld nodig hebben!

Omzetverlies door personeelsgebrek

Een snel groeiend probleem ervaren we in het vinden en houden van goede medewerkers. Bij steeds meer bedrijven, vooral in de metaal- en elektro-industrie, leidt het personeelstekort er nu al toe dat ze opdrachten moeten weigeren, zo bleek bij de presentatie van het rapport 'De Nederlandse economie 2006' van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De krapte op de arbeidsmarkt wordt voelbaar bij steeds meer sectoren. Tot en met juni van dit jaar waren er al 250.000 vacatures in Nederland. Drie van de honderd functies in het land zijn onvervuld en dat wordt voorlopig niet beter. Het is extra moeilijk geworden goed personeel te vinden, te motiveren en vast te houden. Typisch een terrein waar u als ondernemer een verschil kan maken! Reden voor Zaken Doen om in dit nummer extra aandacht te besteden aan de Arbeidsmarkt.

Harde werkers

We werken nog altijd erg hard: 47% van ons maakt werkweken van meer dan 51 uur en dat geldt vooral voor degenen die in de horeca of in de detailhandel food actief zijn. Op de voldoening die we uit het ondernemen halen, lijkt echter dit harde werken geen invloed te hebben: we hebben er nog altijd veel lol in! Maar liefst 20% vindt zelfs de resultaten ondergeschikt aan het plezier van het ondernemen. De meeste ondernemers verwachten voor 2008 vooral aandacht te geven aan continuïteit en stabiliteit of zich te richten op het verhogen van omzet of winst. Op ons gezamenlijke verlanglijstje staat geld bovenaan (18%), gevolgd door personeel (16%) en naamsbekendheid en publiciteit (12%).

Ziekteverzuim reëel risico

Bron: Het Financieele Dagblad

U bent wettelijk verplicht het loon van een zieke werknemer tot maximaal twee jaar door te betalen. En dan hebben we het nog niet gehad over de kosten van zijn vervanging! Dat zijn financiële risico's die u kunt voorkomen met een verzuimverzekering op maat. Meer dan 20% van de bedrijven met twintig of minder werknemers heeft echter geen verzekering afgesloten voor het doorbetalen van het loon van zieke medewerkers. Toch weet vrijwel iedereen dat hij verplicht is om het loon van de zieke tot twee jaar door te betalen. De meeste werkgevers denken (of hopen!) echter dat het zo'n vaart niet zal lopen en dat de kans op langdurig uitvallen van hun personeel erg klein is. Dat zou wel eens erg kunnen tegenvallen – reden waarom bijvoorbeeld MKB-Nederland haar leden adviseert om dit risico wel degelijk te verzekeren. Uw IIB-adviseur sluit zich daar bij aan en kan u eventueel wel assisteren bij het vinden van een betrouwbare verzekeraar.

Dit blad wordt u aangeboden door Margriet Guiver-Freeman, AInstIB



Guiver Freeman

Expertise in Transition Management

Dijkhof 73 - 6715 DW EDE Gld – T/F 0318 438 177 – M 0611 380 349
E margriet@guiver-freeman.com - www.guiver-freeman.com - www.iib.ws

Wilt u mij alstublieft een e-mail sturen als u Zaken Doen in het vervolg niet meer wenst te ontvangen?

Arbeidsmarkt: Steeds meer interimmers

Bron: Russam GMS

Door de grote behoefte aan kennis en ervaring en tegelijk de stijgende krapte op de arbeidsmarkt, de overvolle agenda's van managers en ondernemers en mogelijk ook het gebrek aan voldoening dat veel managers ervaren bij het leidinggeven (zie artikel *Gebrek aan belangstelling voor management-functies*) is in de afgelopen drie jaar de vraag naar interimmers met wel 8% per jaar toegenomen.

Door de toegenomen vraag naar interimmers wordt ook steeds vaker duidelijk onderscheid gemaakt naar verschillende niveaus.

Zo kennen we **uitzendkrachten**, die worden ingehuurd voor tijdelijke ondersteunende werkzaamheden, **freelancers**, **ZZZP'ers of interim-professionals**, die worden ingeschakeld om hun vakinhoudelijke expertise ten behoeve van de uitvoering van projecten, en **interim-managers**.

Uitzendkrachten hebben een dienstverband met het uitzendbureau. Freelancers en ZZZP'ers zijn zelfstandig (vraag naar hun VAR-dga of VAR-wuo!) en interim-professionals zijn meestal in dienst van het bureau dat hen detacheeert.

Interim-managers zijn zelfstandigen, die – om wisselende redenen - tijdelijk de leiding komen overnemen van een organisatie of organisatie-onderdeel. De gemiddelde opdracht van een interim-manager duurt net iets meer dan drie maanden. Om succesvol te zijn moet hij zich dus wel heel snel kunnen inwerken. Na een week moet hij al een duidelijk beeld hebben van de vaak lastige situatie en de mogelijkheden. Het beroep stelt dan ook heel speciale eisen aan de interim-manager: 'intellectuele rusteloosheid, veerkracht, intuïtie, het vermogen om snel te leren en zich snel aan te passen, collegiaal zijn en toch snel zaken voor elkaar krijgen, bruggen kunnen bouwen, het eigen ego ondergeschikt kunnen maken, ruime zelfkennis'.

Een goede interim-manager is overgekwalificeerd voor het werk waarvoor hij wordt ingehuurd en dat betekent dat hij vaak een coachende rol vervult voor de vaste medewerkers. Een interimmer kost veel geld, maar: Mits de interim-manager een heldere opdracht krijgt en goed wordt begeleid door zijn 'schaduwmanager' (met wie de opdrachtgever ook een klik moet hebben!) kan hij zeker rendement opleveren voor de onderneming.

Arbeidsmarkt: Geen belangstelling voor managementfuncties

Bron: Cubiks, onderzoek onder 137 medewerkers van grote Europese organisaties in verschillende bedrijfstakken

Weerstand tegen feedback geven en krijgen

Moderne managers halen geen voldoening uit de ontwikkeling en aansturing van medewerkers. Niet meer dan 28% vindt het belangrijk dat hun medewerkers groeien onder hun leiderschap, terwijl 53% aangeeft dat zij vooral gemotiveerd worden door hun grotere invloed op de besluitvorming van de organisatie. Waarom ze dan toch manager zijn geworden? Voor 7% was de reden 'meer salaris en betere secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals een lease-auto' en voor 6% was de managementfunctie slechts een opstapje naar een betere positie. Bijna de helft besteedt minder dan 10% van de tijd aan de ontwikkeling en aansturing van het team. Ook blijkt het slecht gesteld met het vermogen van de manager om een open en constructieve sfeer te creëren in de organisatie. De meeste mensen nemen dus de stap naar een managementfunctie niet omdat zij graag medewerkers aansturen en ontwikkelen. Geen wonder dat het lastig is om goede mensen vast te houden! De meeste mensen vinden het bovendien moeilijk om feedback te geven en te krijgen. Ruim 50% gelooft dat kritiek leveren op je manager schadelijk is voor de loopbaan en bijna evenveel mensen vinden het moeilijk om kritiek te leveren op collega's. Tweederde van de ondervraagden voelt zich onprettig als zij negatieve feedback ontvangen. Waar veel werkgevers een cultuur van ontwikkeling willen in hun onderneming, loopt dit dus vast op de weerstand tegen het leveren van feedback. Dat wil zeggen dat werkgevers de aansturing van nieuwe en zittende managers zullen moeten verbeteren. Training of coaching op zelfinzicht en 360 graden feedback zijn uitstekende middelen om gemakkelijker feedback te leren geven en ontvangen. Wilt u hierover meer weten? Uw IIB-adviseur kan u adviseren.

Denk niet te gemakkelijk over uw Arboverplichtingen

Een werkgever, een advocatenkantoor (!), heeft onlangs een flinke schok gekregen toen eerst de kantonrechter en vervolgens (in hoger beroep) het hof hem aansprakelijk stelde voor de RSI-klachten van een ex-werkneemster die inmiddels in de WAO was beland. Met deskundigenrapporten is aangetoond dat de klachten van de werkneemster zijn ontstaan in de periode waarin zij bij het advocatenkantoor werkte. Haar werk bestond voornamelijk uit beeldschermwerk, maar er waren nog meer risicofactoren: de werkplek was niet ergonomisch aan de individuele kenmerken van de vrouw aangepast en er was regelmatig sprake van een aanzienlijke werkdruk. Bovendien wordt de werkgever verweten dat hij zijn zorgplicht niet heeft nageleefd: hij heeft namelijk niet tijdig een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) laten opstellen, de werkplek laten aanpassen en voorlichting en onderricht laten geven. Dit kan hem wel eens heel veel geld (schadevergoeding) gaan kosten. Zorg dat het u niet overkomt en laat tijdig een RI&E opstellen. Uw IIB-adviseur kan u daarbij helpen.

Kloppen uw loonbelastingverklaringen?

Bron: Deloitte Loonbelasting

Beschikt u wel over loonbelastingverklaringen van al uw werknemers? En zijn die wel up-to-date? Is er niemand verhuisd sinds de laatste verklaring? Hebt u de gegevens op de verklaring wel vergeleken met de gegevens in het paspoort van de werknemer? Als u niet een correcte loonbelastingverklaring hebt met de naam, adres en woonplaatsgegevens (en de handtekening!) van uw werknemer, dan moet uw administrateur de loonbelasting van die werknemer berekenen tegen het anoniementarief. Dit is het hoogste belastingtarief.

Voorkom naheffingen

Hoewel de loonbelastingverklaring per 2007 is afgeschaft, zijn werknemers ook nu nog steeds verplicht om onder meer hun naam, adres en woonplaats op een voorgeschreven wijze bij de werkgever bekend te maken. Als u geen (oud) loonbelastingverklaringsformulier gebruikt, kan de opgave op een door de werkgever opgesteld formulier plaatsvinden, als het maar gebeurt uiterlijk een dag vóór aanvang van de werkzaamheden en voldoet aan de volgende eisen:

- Het formulier staat op papier, is gedagtekend en ondertekend door de werknemer;
- Er staan naam, adres en woonplaats op, plus de geboortedatum en het sofinummer (burgerschapsnummer) van de werknemer.

Als deze gegevens niet op de voorgeschreven wijze zijn aangeleverd, is het anoniementarief van toepassing, net zoals dat het geval was bij het ontbreken van een loonbelastingverklaring. Let op: als de werkzaamheden op dezelfde dag starten als waarop de dienstbetrekking is aangegaan, mag de opgave op deze dag maar uiterlijk vóór aanvang van de werkzaamheden plaatsvinden.

Websites worden gehackt

Bron: MKB Net

Websites die door iedereen als betrouwbaar worden beschouwd, inclusief die van banken, worden steeds vaker gehackt door criminelen. Dat levert flinke risico's op voor werkgevers. Ook werknemers in het MKB maken steeds vaker gebruik van onveilige websites en andere toepassingen, terwijl hun IT-managers van mening zijn dat zij de zaken optimaal beschermd hebben. Uit onderzoek onder leidinggevenden in Nederland, Duitsland en Italië werd duidelijk dat geen van de benaderde bedrijven beveiligd was tegen alle negen risico's die in het onderzoek werden bekeken.

Arbeidsmarkt: Echte loyaliteit is niet te koop

Uit het promotieonderzoek van Alex Klein (Nijenrode) is gebleken dat het, om personeel te binden aan het bedrijf, van belang is om aandacht te besteden aan het opbouwen van loyaliteit bij de medewerkers.

Mensen moeten (weer) trots worden op 'hun' bedrijf. Klein concludeert dat de binding gemiddeld genomen heel zwak is: de helft van de werknemers voelt zich nauwelijks betrokken bij de onderneming van hun werkgever. Loyaliteit is niet te koop. Incidentele bonussen of loonsverhogingen helpen op termijn dus niet. Natuurlijk moet het salaris redelijk zijn, maar Klein's onderzoek toont aan dat

echte loyaliteit ontstaat door werkelijke aandacht voor de behoeften van de medewerker.

Scholingstrajecten of de vergoeding van de zorgverzekering voor het gezin werken beter.

Interne communicatie

Aandacht voor de interne communicatie in de onderneming is essentieel. Door veel te praten en uw medewerkers doorlopend te informeren over wat er speelt, door ze te laten meepraten over beslissingen en door uit te leggen waarom u bepaalde besluiten neemt, maakt u ze enthousiast, motiveert u, creëert u draagvlak en binding.

Arbeidsmarkt: Diversiteitsbeleid

Diversiteit is bij grotere organisaties al een tijdje 'hot'. Gezien de situatie op de arbeidsmarkt zullen ook kleinere organisaties aan het thema diversiteit moeten.

De werkzame bevolking van Nederland is de afgelopen jaren behoorlijk veranderd (meer kleur, meer vrouwen, meer ouderen, enz.). Bijna iedere werkgever voelt het groeiende tekort aan geschikte arbeidskrachten.

Ondernemers moeten dus wel hun werkwijze aanpassen en meer verschillende medewerkers aantrekken om aan de behoefte te kunnen voldoen. Dat heeft gevolgen voor de hele organisatie. Die zal moeten leren werken met werknemers van verschillende achtergronden. Ook zal de werkgever veel beter moeten kijken naar de talenten van de werknemers en die optimaal benutten.

Een goed diversiteitsbeleid is niet alleen goed voor de in- en doorstroom, maar ook voor de aansluiting bij (potentiële) klanten. Want ook daar neemt de verscheidenheid toe!

Effectief verzuimbeleid

Onderstaande tips helpen u het verzuim binnen uw bedrijf zoveel mogelijk onder controle te houden. Neemt niet weg dat u bij ziekteverzuim te maken heeft met de financiële gevolgen ervan. Die kunnen aanzienlijk zijn als een medewerker langdurig ziek is. (Zie het artikel *Ziekteverzuim reëel risico*).

1. Ga na waarom de medewerker verzuimt.
Uit onderzoek is gebleken dat wel 4 van de 5 verzuimende werknemers lichamelijk best enig werk zouden kunnen verrichten. De belangrijkste oorzaken voor verzuim liggen in zaken als werkdruk en arbeidsomstandigheden.
2. Houd een goede verzuimadministratie bij.
Houd per medewerker bij hoe vaak en hoe lang hij verzuimt. Registreer daarbij ook de redenen. Loop uw overzichten regelmatig na. Vallen er patronen in te ontdekken?
3. Praat met de medewerker! Houd contact met de zieke.
Neem regelmatig contact op met zieke medewerkers. Niet alleen om te vragen wat er aan de hand is en hoe lang hij denkt te verzuimen, maar ook om hem te laten weten dat u aan hem denkt. De medewerker is niet verplicht om zijn medische probleem met u te bespreken (wel met een door u in te schakelen bedrijfsarts), maar hij moet u wel vertellen of hij onder behandeling is van een arts of specialist.
4. Hoe eerder de werknemer weer aan het werk kan, hoe beter.
Hoe langer iemand ziek is, des te moeilijker wordt het voor hem om weer terug te komen. Kijk of er mogelijkheden zijn om hem toch naar het werk te halen en iets te laten doen. Zelfs alleen maar koffie drinken met collega's of het werkoverleg bijwonen helpt vaak het herstelproces.
5. Tevreden medewerkers zijn minder vaak ziek.
Wie zijn baan leuk vindt, meldt zich minder vaak ziek. Laat een slechte werksfeer dus nooit doorsudderen – doe er iets aan!

Arbeidsmarkt: Ouders zijn goede ondernemers

Bron: *The Parentpreneur Edge*, door Julie Lenzer Kirk

Ondernemen en opvoeden verschillen nauwelijks van elkaar, volgens het boek *The Parentpreneur Edge*, dat stelt dat ouders én ondernemers beiden beschikken over de volgende competenties:

- Vindingrijkheid: klant/kind/business is uniek
- Doorzettingsvermogen: niet alles is direct een succes
- Geduld: zaken duren altijd langer dan je zou willen
- Passie: alleen dan krijgt u het beste uit uw onderneming, net als uit uw kind
- Visie en doelstellingen: zonder visie en doel is elke activiteit gedoemd tot mislukken: dat is duidelijk.

Arbeidsmarkt: Hoogopgeleide allochtonen doen het goed

Bron: *Intermediair*

Veel hoogopgeleide allochtonen hebben moeite met het vinden van een eerste baan die aansluit bij hun opleiding. Vaak starten ze in functies (en dus met een salaris) onder hun niveau.

Maar ze bewijzen zich en lopen de achterstanden snel in. Dit blijkt uit onderzoek van Intermediair waarin de loopbaangegevens van 1200 allochtone en 30.000 autochtone hoogopgeleiden met elkaar zijn vergeleken. De moeilijke start blijkt voor een deel te verklaren vanuit het zoekgedrag, onbekendheid met de bedrijfscultuur en een niet goed ontwikkeld netwerk van de allochtone afgestudeerden. Er blijkt wel verschil tussen de generaties van allochtonen te bestaan: de jongste generatie haalt de achterstanden wel in, in vijf tot tien jaar, maar dat lukt de oudere generaties niet. De 'jongeren' zijn heel ambitieus en beschikken over zelfvertrouwen. Ze lijken daarin sterker dan de autochtonen!

Arbeidsmarkt: Meer vrouwelijke managers

Internationaal onderzoek van Grant Thornton International Business Report toont aan dat Nederlandse bedrijven in negatieve zin de kroon spannen voor wat betreft het aantal vrouwen in de top. Alleen Japan doet het in dit opzicht nog slechter (25 procent).

Op dit moment is niet meer dan 12 procent van de managers in het bedrijfsleven vrouw. Minister van Onderwijs en Emancipatie Plasterk zou graag zien dat dit in 2010 ligt op 25%. Daarvoor zouden elk jaar 2 procent meer vrouwen aan het werk moeten gaan. Uiteindelijk moet dat leiden tot een arbeidsdeelname van 65 procent in 2010, zoals is vastgelegd in de Lissabondoelstellingen (afspraken die in 2000 in een actie- en ontwikkelplan van de Europese Unie zijn gemaakt).

Daarbij moeten ook de verschillen in beloning tussen mannen en vrouwen worden aangepakt. In het bedrijfsleven ontvangen vrouwen al jaren gemiddeld 20% minder salaris dan mannen. Deels komt dit door het feit dat vrouwen vaker in ondersteunende functies werken, maar 7 procent van het verschil blijkt nergens op gebaseerd te zijn. Plasterk gaat de verschillen in beloning tussen mannen en vrouwen bij de rijksoverheid aanpakken. Hij wil ze binnen deze kabinetsperiode halveren.

Maar: Ondernemer wil niet meer vrouwen aan de top

Niet meer dan 16% van de Nederlandse ondernemers wil meer vrouwelijke managers in zijn (of haar) bedrijf. Een derde geeft klip en klaar aan niet meer vrouwen aan de top te willen, en voor ruim 40 procent maakt het geslacht van de managers niet uit. Een grote meerderheid zegt wel dat vrouwen ambitieus genoeg zijn om aan de top te komen. Maar aan de andere kant zegt de helft van de (vast en zeker mannelijke!) managers dat vrouwen die aan de top komen, dat vooral aan hun uiterlijk te danken hebben. Minister Plasterk schrikt daarvan en noemt het een 'mentaliteitskwestie'.

Arbeidsmarkt: Vluchtelingen op de arbeidsmarkt

Bronnen: Integratiemonitor, Jaarverslag 2006 St.Emplooi, Banenoffensief Vluchtelingen

In 2005 had 30% van de erkende vluchtelingen in Nederland werk, was 54% op zoek naar werk en was 16% niet gericht op werk. Van degenen die hier langer dan 10 jaar waren had 62% een baan, van degenen die hier 5 tot 10 jaar waren slechts 21%. Tweederde van alle erkende vluchtelingen zei grote financiële problemen te hebben. Een hoge opleiding in het land van herkomst leek hun kans op de Nederlandse arbeidsmarkt nauwelijks te verbeteren.

In het Banenoffensief Vluchtelingen werken sinds 2006 verschillende partners samen om een goede match te maken tussen de vele vacatures op de arbeidsmarkt en de vele – vaak hoogopgeleide – nieuwe Nederlanders: gemeenten en de Centra voor Werk en Inkomen, Vluchtelingenwerk, de Stichting Empllooi en de Stichting voor Vluchtelingstudenten UAF. Door deze samenwerkings-

verbanden zijn soms ook gerichte (door een of meer van de partners bekostigde) bijscholingen mogelijk waardoor de kans op succesvol integreren in een 'normale' vacature sterk wordt vergroot. De leer-werktrajecten krijgen veel belangstelling. Een groot aantal van de groep werkloze vluchtelingen is namelijk niet direct plaatsbaar bij een bedrijf omdat zij nog de nodige werkervaring ontberen of langere tijd werkloos zijn geweest.

In 2006 zijn 670 vluchtelingen aan een baan of stage geholpen via het Banenoffensief en nog eens 527 via de Stichting Empllooi. Veel werkgevers zijn bereid vluchtelingen aan een baan te helpen. Daar zijn grote namen bij als Philips, Achmea, Walibi, TNT, Aviodrome, het ministerie van SZW en verschillende universiteiten, maar er zijn ook vele MKB-ondernemingen blij gemaakt met een nieuwe, goed opgeleide en zeer gemotiveerde werknemer!

Arbeidsmarkt: De beste werknemers komen uit...

Bron: European Motivation Index en Cass Business School

In Nederland werken de meest gemotiveerde werknemers van Europa (die kunnen dus wel allerlei nationaliteiten hebben...).

Frankrijk en Spanje scoren op dit punt het laagst. Duitsers blijken de meest betrokken medewerkers van Europa zijn. Ook zijn Duitsers, samen met Belgen, de meest tevreden medewerkers van Europa. In Engeland zijn medewerkers het minst tevreden.

Vrolijke landen waar inwoners open en goedgemutst zijn, hebben meer betrokken werknemers. Wie op zoek is naar een positieve, betrokken medewerker, kiest dan ook voor een Braziliaanse, Israëliische of Cypriotische kandidaat. Kandidaten uit Rusland, Japan en Hong Kong scoren hierop bijzonder slecht. Russen worden neurotisch en depressief genoemd.

Arbeidsmarkt: Vrouwen in mannensectoren

Werkgevers in typische mannensectoren doen niet genoeg hun best om vrouwen in dienst te nemen en te houden.

75% van de ondervraagde bedrijven geeft aan dat niet meer dan 10 procent van het personeel van het vrouwelijke geslacht is, zo blijkt uit onderzoek van twee ministeries onder honderd bedrijven met een oververtegenwoordiging van mannen onder de loep genomen, voornamelijk in de bouw, industrie,

metaal en ICT. Uitzonderingen zijn ondernemingen die een voortrekkersrol vervullen, zoals Shell en IBM, die beide een goed diversiteitsbeleid hebben en uitvoeren.

De mannensectoren hebben geen idee van wat er aan vrouwelijk potentieel beschikbaar is op de arbeidsmarkt. Ook lijkt men – ondanks de tekorten aan geschikt personeel - de zin niet in te zien van het aantrekken van vrouwen.

Arbeidsmarkt: Leerbedrijven gezocht

De behoefte aan leerbedrijven blijft stijgen, terwijl er nauwelijks nieuwe bijkomen. Nederland heeft al 186.000 leerbedrijven, maar dat is lang niet genoeg om aan de vraag te voldoen. Mede vanwege het competentie-gerichte onderwijs is het belang van praktijkervaring erg groot.

Vooral de zorgsector heeft een groot tekort aan stageplaatsen. Ook in de sectoren uiterlijke verzorging, mode en toerisme zijn er structureel te weinig stageplaatsen.

Veel studenten denken dat werkgevers studenten die zoeken naar een stageplek discrimineren op afkomst en ras, opleiding of leeftijd. Opvallend daarbij was dat ze ook denken dat de discriminatie minder wordt naarmate het niveau van de opleiding hoger is.

Arbeidsmarkt: Werknemer vergelijkt loon op Internet

Uit statistieken is gebleken dat internetsites als Loonwijzer.nl iedere maand maar liefst 400.000 keer bezocht worden. Werknemers uit alle branches krijgen daardoor een goed beeld van de redelijkheid van hun salaris, maar ook van wat een mogelijke nieuwe werkgever kan bieden. Iets om rekening mee te houden!?

De afsluiter Mensenwerk

Wat drijft u in uw bedrijf? De meesten van ons zijn met ons bedrijf begonnen omdat we eigen baas wilden zijn en afgerekend wilden worden op onze eigen prestaties. En niet, en passant, de zakken van een ander wilden vullen. Deze vrijheid en directe verantwoordelijkheid beschouwen we als een zegen. Het komt maar weinig voor dat iemand zijn bedrijf opgeeft om weer ergens in loondienst te gaan. Zoals een vriend van mij ooit eens krachtig zei: "Dichter dan dit komen we in ons gewone leven niet bij het paradijs!" "Maar", voegde hij er verzuchtend aan toe: "Vervelend alleen dat die klanten er nog tussen zitten!" Hij doelde daarmee op de kleine groep klanten, een onuitroeibare 20%, die vaak niet tevreden zijn, komen zeuren en verwachten dat we aan hun onrealistische wensen tegemoet komen. "Het lijkt wel of er altijd een groep mensen blijft," zo beklagde hij zich, "die steeds weer een lagere prijs, een hogere kwaliteit, meer service en extra aanvullende diensten eisen, maar zelf nooit op tijd betalen". Die nare klanten, kortom, die volgens hem ons paradijselijk ondernemerschap verstoren. "Juist die klanten", antwoordde ik mijn vriend, "herinneren ons eraan dat ons bedrijf niets is zonder hen. Zij zijn de spreekwoordelijke koning, zij hebben per definitie altijd gelijk. We bereiken niks zonder hen en eigenlijk bestaat onze missie eruit dat we in hun behoeften moeten voorzien."

Natuurlijk mogen we ons zo nu en dan ergeren aan die overigens kleine groep klanten die onze producten en diensten zwaar ter discussie stellen en daarmee ons als ondernemers het vuur wel erg dicht aan de schenen leggen. Je kunt hierin een beperking van onze vrijheid zien. Maar bekijk het eens van de andere kant. Eigenlijk bewijzen deze "kritische klanten" ons een enorme dienst. Ze houden ons scherp om onze producten of diensten te verbeteren, en... dat helpt ons niet alleen om te overleven maar zelfs om met succes de concurrentie aan te gaan. Bovendien is het goed te bedenken dat er ook vele zwijgende en tevreden klanten zijn van wie we nooit iets horen.

Klanten zijn geen onvermijdelijk randverschijnsel bij ons bedrijf. Ze zijn de hoeksteen ervan. Natuurlijk *hebben* niet alle klanten gelijk, maar ze *krijgen* dat wel. De kunst is natuurlijk om die klantenfeedback eruit te filteren waar we echt iets mee kunnen. Die ons op het spoor kan zetten van verbeteringen voor ons bedrijf, uitbreiding van de markt, van een entree bij meer of nieuwe klantengroepen, van mogelijke nieuwe producten of diensten of van verhoging van de bestaande marges.

Als wij ondernemers het over "de markt" hebben, bedoelen we altijd "klanten". En dat zijn mensen zoals jij en ik, die uit eigen vrije wil besluiten onze producten of goederen af te nemen. Kortom: kopers in een vrijemarkt-economie.

In het afgelopen decennium, met de zegeningen van de computertechnologie, hebben velen van ons een klanten-relatie-beheer-, of CRM-systeem ingevoerd. Hiermee kunnen we tot in het kleinste detail niet alleen de kopers in kaart brengen (mensen die wat bij ons gekocht hebben), maar ook de prospects (mensen die navraag bij ons hebben gedaan en de aanschaf van onze producten/goederen blijkbaar overwogen hebben). Zo vergaren we allerlei statistische gegevens waarmee we onze bedrijfsvoering kunnen verbeteren. We kunnen er bijvoorbeeld achter komen wat de grootste gemene delers zijn en hoe onze klanten tot ons komen, zodat we weten hoe we andere mensen met dezelfde eigenschappen, die nog niet bij ons zijn geweest, kunnen benaderen. En dat doen we dan weer via de marketingkanalen die het meest effectief gebleken zijn. Nog een logische stap is om onze klanten zo nu en dan direct te benaderen met nieuws van ontwikkelingen of om hun mening te vragen. Dat is altijd goed en kan business opleveren. Het is echter vrij veel werk en kost (dus) veel tijd en geld. Ik houd daarom geen pleidooi voor het aanschaffen van meer CRM software. Als u, net als ik, een echte ondernemer bent, kent u uw klanten goed, weet u wat hen drijft en speelt u al lang daarop in. Als u, zoals de meeste Nederlandse bedrijven, het niet van prijs alleen maar vooral van uw kennis, kunde en kwaliteit moet hebben, dan zoeken uw klanten gewoon goede, betrouwbare oplossingen voor hun problemen, zonder al te veel gedoe. Ze vinden het prettig als u ze serieus neemt, hen de problemen uit handen neemt en met snelle, gebruikersvriendelijke oplossingen komt die gewoon werken. Dat wist u al, neem ik aan: dat is namelijk wat alle klanten de laatste tien a vijftien jaar constant zeggen, en dat hebt u dus waarschijnlijk ook al van hen gehoord. Het ongevraagde advies, dat ik u meegeef, is om eens één dag per kwartaal de bril van een klant of prospect op te zetten en naar uw bedrijf te kijken zoals zij dat zouden doen. Dan merkt u opeens hoe u uw bedrijf aan de telefoon krijgt, hoe uw advertenties en bedrijfspresentaties overkomen, wat anderen over uw bedrijf zeggen, maar vooral ook wat de meerwaarde van uw bedrijf is voor de klanten en hoe u als bedrijf hen behandelt. U krijgt dan een idee wat hen bevalt en waar ze zich aan ergeren, maar ook wat er fout gaat en wat er beter kan en welke kansen u nog mist.

Langdurige klantentevredenheid is een belangrijk doel, omdat het klantentrouw en positieve mond-tot-mond reclame oplevert en negatieve publiciteit vermijdt. Het is kortom, HET recept voor een beter bedrijfsresultaat. Klanten zijn, zoals ik al zei, gewone mensen, en daar is eigenlijk niets complex aan: dat kunt u als ondernemer prima begrijpen, omdat u zelf ook een klant bent. Bedenk eens hoe u als klant behandeld wil worden en behandel uw klanten vervolgens precies zo. Ik garandeer u dat deze kleine investering zich veelvoudig uitbetaalt. Het is namelijk de crux van het ondernemerschap: het is gewoon mensenwerk!

JvM

ZD-Extra

Prinsjesdag 2007

Bijlage bij Zaken Doen oktober 2007

De miljoenennota

“Het dak repareren óf hooien wanneer de zon schijnt?”

Bron: Volkskrant, NRC, Het Financieele Dagblad, ManagementTeam, DeGids, P&OActueel

Eind september had 'onze politiek' het maar druk met Prinsjesdag, de Miljoenennota voor 2008 en de Algemene Beschouwingen in de Tweede Kamer.

De belangen van het kabinet en de regeringsfracties aan de ene kant en van de oppositie aan de andere kant lijken hierbij haast per definitie op vele onderdelen min of meer strijdig met elkaar te zijn. En dat geeft binnen een week tijd dan traditioneel een hoop gekrakeel.

Het kabinet beweert stellig dat we het in 2011 qua koopkracht beter zullen hebben, maar eerst wordt 2008 met lastenverzwaringen en prijsstijgingen nog een 'zuinig' jaar. VNO-NCW, MKB-Nederland en LTO Nederland uiten – ook weer bijna per definitie - forse kritiek op de plannen van het kabinet voor 2008. Volgens de werkgevers legt deze begroting met bezuinigingen in 2008 forse lastenverzwaring bij ondernemingen. “Dat beschadigt de motor van de economie.” Deze werkgeverskoepels voorspellen dat de banengroei verder zal terugvallen en waarschuwen dat minder koopkracht bij de consument leidt tot omzetverlies bij bedrijven. De lasten voor werkgevers worden hoger en men vreest voor verdere toename van het fileprobleem.

Naar verwachting zullen de lonen stijgen met gemiddeld 3,25% en de prijzen met ruim 2%. Er gaan verscheidene belastingen omhoog, net als de premie voor de ziektekostenverzekering. Volgens het Nibud heeft dan ook volgend jaar bijna iedereen minder te besteden: een gemiddeld Nederlands gezin ongeveer € 20,00 per maand.

We hebben eens – redelijk neutraal - op een rijtje gezet met welke plannen van het kabinet ondernemers de komende jaren te maken krijgen. De meeste zaken moeten nog door het parlement worden goedgekeurd voor ze een feit worden!

Arbeidskorting / Meewerk- en zelfstandigenaftrek

In 2009 wordt de arbeidskorting op werkenden en ouderen verhoogd. De meewerkaftrek vervalt. De zelfstandigenaftrek wordt in 2008 slechts gedeeltelijk geïndexeerd.

BTW

Om in 2011 op een begrotingsoverschot te kunnen uitkomen moeten de belastingen per saldo omhoog, rekent de minister van Financiën ons voor. De BTW-verhoging, per 1 januari 2009, van 19 naar 20%, levert de schatkist 2 miljard Euro op. Volgens het kabinet krijgen de werknemers dat geld echter weer teruggesluisd in de vorm van lagere WW-premies. Overigens worden via Internet de Nederlandse belastingbetalers inmiddels opgeroepen mee te stemmen voor afschaffing van deze BTW-verhoging. Deze belastinglobby is in volle gang.

IB, Loonbelasting

De eerste schijf van de inkomstenbelasting wordt minder duur. DGA's die op 1 januari de enige werknemer zijn van hun BV, hoeven voortaan geen loonheffing meer in te houden over dat hele kalenderjaar.

Het belastingvoordeel voor niet-werkende gehuwde vrouwen wordt afgeschaft in vijftien jaar (dus sneller dan oorspronkelijk gepland).

Kennisvouchers

Kleine ondernemingen kunnen met ingang van 2008 vouchers krijgen waarmee ze bij instituten kennis kunnen kopen.

Leaseauto's, Accijns

Er gaat onderscheid gemaakt worden tussen de leaseauto's. De bijtelling voor heel zuinige auto's gaat omlaag naar 14%, terwijl voor alle andere voortaan 25% van de cataloguswaarde bij het inkomen moet worden geteld. Maar voor energiezuinige auto's komt een beloning van een korting op de aanschaf: die wordt verhoogd van nu € 1000 naar € 1400, terwijl voor 'vieze' auto's een toeslag moet worden betaald van € 1640 tot € 4000.

Het kabinet hoopt zo het autoverkeer terug te dringen. Maar volgens de autobranche hebben deze maatregelen helemaal niets met milieubeleid te maken. "Door het duurder maken van leaseauto's zal het totale wagenpark alleen maar groter worden," aldus een adviseur op het terrein van wagenparkbeheer. "Steeds meer mensen zullen de afweging gaan maken dat ze helemaal niet meer privé willen rijden in de auto van de zaak. Dan vervalt namelijk de fiscale bijtelling. Wat je zult zien, is dat die mensen er een tweedehands auto bij gaan nemen voor in het weekeinde! De conclusie is dat dan de zakenauto's met de nieuwste snufjes op het milieugebied in het weekeinde gras gaan eten en dat de oudere brikken weer de weg op gaan." Bovendien wordt de accijns op diesel en LPG verhoogd.

Meer mensen aan het werk

Het kabinet wil 165 miljoen euro investeren in plannen om aan het einde van de kabinetsperiode 309.000 meer voltijdsbanen vervuld te hebben ten opzichte van vorig jaar.

De werkloosheid moet omlaag van nu 340.000 naar 311.000 in 2008.

Werkgevers die WW'ers of gedeeltelijk arbeidsgeschikten in dienst nemen, komen in aanmerking voor loonkostensubsidies.

Als dat allemaal lukt, is straks 80% van de Nederlandse beroepsbevolking aan het werk in plaats van de huidige 70%.

Ouderen die tussen hun 62e en 65e blijven werken, krijgen een 'participatiebonus'.

Microkredieten

De microkredieten, bij ons vooral bekend door de activiteiten van Prinses Máxima, worden ook in Nederland ingevoerd om mensen te stimuleren een eigen onderneming te beginnen.

Ontslagstelsel

Het ontslagstelsel wordt aangepast.

Regeltjes

Het kabinet is van plan om 'door te gaan met het verminderen van de regeldruk', bijvoorbeeld voor het gemakkelijker te maken om vergunningen te krijgen voor diverse zaken.

Studieboeken

Studieboeken worden gratis.

Toeslagen

De huur- en zorgtoeslagen gaan omhoog.

De heffingskorting voor kinderen wordt een kindertoeslag.

De tegemoetkoming in schoolkosten wordt lager.

Topinkomens worden bestraft

Pensioenpremies voor inkomens boven € 185.000 mogen per 1 januari 2009 voor de belasting niet of niet volledig meer worden afgetrokken van de inkomsten, arbeidskorting wordt inkomensafhankelijk en duurdere huizen worden zwaarder belast. Het kabinetsplan om ook de kinderbijslag afhankelijk te maken van het inkomen lijkt het niet te gaan halen.

Vennootschapsbelasting

De eerste schijf van de Vpb wordt groter: tot € 40.000. De tweede schijf gaat lopen tot € 200.000. Het tarief van de tweede schijf wordt verlaagd tot 23%.

WW-premie voor werkgevers omhoog, voor werknemers omlaag

Werknemers gaan in 2008 3,5 % WW-premie betalen en met ingang van 2009 hoeven ze niet meer bij te dragen in deze verzekering (tegen nu 3,85%). Die last wordt overgeheveld naar de werkgevers: In 2008 betalen die 4,8% (tegen 4,4% nu). Het ziet er naar uit dat de werkgeverspremie met ingang van 2009 weer omlaag kan naar ongeveer 3,5%.

Ziektekosten

De premie van de ziektekostenverzekering zal weer stijgen. Met hoeveel is nog niet duidelijk.

In plaats van de no-claim komt een verplicht eigen risico.

De aftrek van bijzondere ziektekosten wordt geheel of gedeeltelijk afgeschaft.