

# Kamers van Koophandel

## Een digitaal gesprek

### Situatie

Vrijwel alle ondernemers zijn verplicht zich in te schrijven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel. Dit kost de ondernemer tijd en moeite. Bovendien moeten de aangeleverde gegevens door de Kamers van Koophandel foutloos worden verwerkt en bijgehouden. Dit betekent dat jaarlijks zo'n 1,2 miljoen wijzigingen en dagelijks ruim 4.600 mutaties worden doorgevoerd. Voor de organisatie was het van belang dat dit proces in de toekomst efficiënter en klantgerichter zou verlopen. Metaform werd gevraagd om nieuwe formulieren te ontwikkelen voor het stroomlijnen van dit proces.

### Doelstellingen

De nieuwe formulieren moesten voldoen aan de volgende doelstellingen:

- Ondernemers kunnen de gegevens gemakkelijk en foutloos aanleveren;
- Ondernemers hebben geen hulp nodig bij het aanleveren van de gegevens;
- Ondernemers ervaren de Kamer van Koophandel bij het aanleveren van de gegevens als een klantgerichte organisatie;
- Medewerkers bij de Kamer van Koophandel kunnen de gegevens snel en gemakkelijk verwerken.



### Werkwijze

Voor een optimale afstemming is een projectgroep samengesteld met vertegenwoordigers uit de verschillende regio's. Gezamenlijk is het proces rondom de inschrijving in het handelsregister zorgvuldig geanalyseerd. Bij het zoeken naar het optimale middel stond de gebruiker en het begrip 'gemak' centraal. De oplossing is gevonden in de vorm van een digitaal formulier. Ondernemers kunnen dit formulier zelf ophalen van internet. De keuze voor het juiste formulier hangt af van de rechtsvorm van het bedrijf. Het formulier is een helder vraag- en antwoordspel waardoor ondernemers het gemakkelijk kunnen invullen. Aan de introductie is de nodige aandacht besteed. Het is vooraf getest bij de doelgroepen. Daarnaast is er voor gezorgd dat de medewerkers goed zijn voorbereid op de nieuw werkwijze. Metaform ontwikkelde voor hen een handig overzicht zodat zij bij ontvangst van een formulier direct kunnen zien om welke rechtsvorm het gaat. Daarnaast werd tekst en uitleg gegeven in instructiebijeenkomsten.



### Resultaat

De nieuwe formulieren hebben een aanzienlijke kostenbesparing opgeleverd. Ondernemers kunnen gemakkelijk zelf het formulier invullen. Hierdoor is het foutpercentage bij het aanleveren van de gegevens fors gedaald. Medewerkers kost het minder tijd om de gegevens te verwerken. Deze worden correct aangeleverd. Bovendien hoeven zij minder formulieren toe te sturen of hulp te bieden bij het invullen ervan.

Metaform bv  
Ontwerpbureau voor vorm en inhoud  
Grasweg 57  
1031 HX Amsterdam  
Telefoon (020) 4940944  
www.metaform.nl  
contactpersoon Robert 't Hart  
robert@metaform.nl