

## **Bijlage: Reactie per knelpunt op onderzoek Hogeschool Saxion naar de ervaren regeldruk bij mkb-ondernemers**

In deze bijlage is grotendeels de indeling aangehouden uit het rapport van Saxion. De inhoud van de bijlage is tot stand gekomen in nauwe afstemming met de betrokken departementen.

### **Personeelsmanagement**

**De regels rondom ziekte en verzuim zijn ingewikkeld. Om aan alle verplichtingen te voldoen is professionele ondersteuning nodig. Dit is kostbaar.**

Zoals staat in de Voortgangsrapportage van het Programma 'Merkbaar betere regelgeving en dienstverlening voor bedrijven 2018-2021' hebben kleine werkgevers eerder aan gegeven dat het voldoen aan de verplichtingen rond loondoorbetaling bij ziekte erg lastig en kostbaar is. Het kabinet herkent deze zorgpunten ook. Daarom heeft het kabinet in december 2018<sup>1</sup> afspraken gemaakt met MKB-NL, VNO-NCW, LTO Nederland en het Verbond van Verzekeraars, die tegemoetkomen aan die zorg. De loondoorbetalingsverplichting voor werkgevers wordt hierdoor duidelijker, makkelijker en goedkoper. De afspraken omvatten:

1. Er komt een Mkb-verzuim-ontzorg-verzekering per 1 januari 2020, waardoor kleine werkgevers optimaal ontzorgd worden. Deze verzekering helpt met name de kleine ondernemer bij de verplichtingen en taken rond de loondoorbetaling bij ziekte, biedt een goed en betaalbaar dienstverleningspakket aan voor die twee jaar en helpt zodoende het (langdurig) verzuim van zijn werknemers beperken.
2. Er komt een tegemoetkoming voor de kosten van loondoorbetaling van in totaal 450 miljoen euro, waar met name de kleine werkgevers van profiteren.
3. Per 1 januari 2021 wordt het medisch advies van de bedrijfsarts bij de toets op re-integratie-inspanningen (RIV-toets) leidend. Op basis van dit advies richten werkgever en werknemer het re-integratietraject in. Om te stimuleren dat het medisch advies van de bedrijfsarts en het medisch oordeel van de verzekeringsarts gebaseerd zijn op gelijke uitgangspunten investeert het kabinet € 10 miljoen in een kwaliteitsverbetering.
4. De transparantie rondom loondoorbetaling zal worden verbeterd. Het kabinet wil dat het voor werkgevers helderder wordt waar het UWV hen op beoordeelt bij de re-integratie van zieke werknemers (RIV-toets).
5. Werkgevers krijgen meer grip op het zogenoemde 'tweede spoor'. Bij een tweede spoor re-integratie keren zieke werknemers niet terug op de oude werkplek, maar bij een andere werkgever. Werkgevers krijgen door deze maatregelen meer zekerheid over de inzet van het tweede spoor en kunnen dan samen met de medewerker een plan maken. Daarbij krijgt de medewerker een grotere rol dan nu. Ook gaat de Minister van SZW ruimte bieden voor experimenten in het tweede spoor die kunnen leiden tot meer of makkelijkere re-integratie bij een andere werkgever.

**De administratie rondom ziekte wordt als last ervaren, mede omdat, als niet aan administratieve verplichtingen wordt voldaan, boetes dreigen. De regels zijn te rigide.**

In het hiervoor genoemde akkoord (alternatief pakket voor de Regeerakkoordmaatregelen loondoorbetaling bij ziekte) werken SZW, UWV en het Verbond van Verzekeraars samen aan betere communicatie over het thema loondoorbetaling bij ziekte, waardoor alle betrokken partijen weten waar ze aan toe zijn en de kans op boetes (loonsancties) verkleind wordt. Dit is de afspraak bij het hiervoor genoemde punt dat de transparantie rondom loondoorbetaling verbeterd wordt. Op <https://www.hoewerkt nederland.nl/onderwerpen/loondoorbetaling-bij-ziekte> en <https://loondoorbetalingbijziekte.nl/> is inmiddels al veel informatie voor werkgevers te vinden.

**Maak ontslag bij langdurig zieken eenvoudiger, vereenvoudig het ontslagrecht.**

Met de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) zijn al stappen gemaakt ten aanzien van de versoepeling van het ontslagrecht. Zo is de transitievergoeding (ontslagvergoeding) per 1 januari 2020 verlaagd en is een zogenoemde 'cumulatiegrond' voor ontslag geïntroduceerd. Daarnaast is het per 1 april 2020 mogelijk om compensatie te ontvangen voor de betaalde transitievergoeding bij ontslag na langdurige arbeidsongeschiktheid. De commissie Regulering van werk heeft op 23 januari 2020 haar eindrapport "In wat voor land willen wij werken?" aangeboden aan het kabinet. Hierin zit onder meer een aanbeveling om de belasting van werkgevers rondom loondoorbetaling bij ziekte

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 29544, nr. 873

en ontslag te verminderen, maar het opzegverbod bij de eerste twee jaar van ziekte in stand te laten. Het kabinet zal voor de zomer op het rapport reageren.

**Het systematisch bijhouden van arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd kost tijd. Het voorkomen dat een vast dienstverband ontstaat kost tijd.**

Dit is onvermijdelijk. Als gevolg van een Europese richtlijn<sup>2</sup> zijn er regels voor het beperken van tijdelijke contracten. Het contract voor onbepaalde tijd is het uitgangspunt van deze richtlijn. Daarom zijn er in Nederland beperkingen in het aantal en de duur van tijdelijke contracten die kunnen worden aangegaan voordat een vast contract ontstaat. Bij overschrijding van dit aantal of deze duur wordt het tijdelijke contract omgezet in een vast contract.

Het kabinetsbeleid zoals neergelegd in de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) is erop gericht dat flexibele (waaronder tijdelijke) contracten worden gebruikt als dat past bij de aard van het werk. Met de WAB, die op 1 januari 2020 in werking is getreden, is de periode waarin een reeks van tijdelijke contracten kan worden aangegaan verruimd van twee jaar naar drie jaar. Dat dit betekent dat de werkgever zal moeten bijhouden hoeveel en hoe lang een werknemer al een tijdelijk contract heeft, is daarbij onvermijdelijk.

**Als een werknemer niet functioneert moet een dossier worden opgebouwd. Dit is lastig en kostbaar. Maak duidelijk aan welke eisen een dossier moet voldoen om werknemers te kunnen ontslaan, geef aan welk bewijs nodig is en op welke manier dat mag worden verkregen.**

In zijn algemeenheid kan niet worden aangegeven wanneer een dossier wel of niet voldoet. Dit is afhankelijk van het geval. In zijn algemeenheid kan wel worden gezegd dat een werkgever, logischerwijs, zal moeten aantonen en onderbouwen dat de werknemer onvoldoende functioneert, en dat pogingen zijn gedaan om dat functioneren te verbeteren. Met de WAB is het ontslagrecht per 1 januari 2020 versoepeld doordat via de introductie van de cumulatiegrond ontslag mogelijk is op grond van een combinatie van in de persoon van de werknemer gelegen redenen.

**Het voldoen aan de aanzeggingsplicht is ingewikkeld en kost tijd.**

Er is bewust voor een aanzegplicht gekozen, omdat de werknemer tijdig moet weten of hij op zoek moet gaan naar een andere baan. De werkgever moet een werknemer met een tijdelijk contract (van 6 maanden of langer) daarom minimaal een maand voor het einde van het tijdelijke contract informeren of hij het contract wel of niet voortzet en tegen welke voorwaarden. De aanzeggingsplicht geldt vanaf 1 januari 2015. Met de WAB is hier geen verandering in aangebracht.

**Het is moeilijk om technisch-commerciële medewerkers te vinden. Deze kunnen moeilijk van buiten de EU worden ingevlogen. Het werven van technisch personeel buiten de EU moet zo makkelijk mogelijk worden.**

Het kabinet herkent dat het moeilijk is om technisch-commerciële medewerkers (als mede technici in bredere zin) te vinden. Het kabinet steunt daarom het Techniekpact dat als doel heeft het tekort aan technisch geschoold personeel terug te dringen en bèta, technische en technologische vaardigheden van werkenden te versterken. Ook zet het kabinet zich in voor een aantrekkelijk vestigingsklimaat voor internationale kenniswerkers.

Er worden kennismigranten toegelaten voor hoger geschoold werk als daarmee aan de geldende salariseis wordt voldaan. Het gaat om banen waarmee een bijdrage wordt geleverd aan de kenniseconomie. Er geldt een soepele, snelle procedure en de werkgever heeft dan geen tewerkstellingsvergunning (TWV) nodig. Daarnaast kunnen andere arbeidsmigranten van buiten Nederland of Europa worden toegelaten voor banen waarvoor de werkgever in Nederland of binnen de Europese Unie niemand heeft kunnen vinden. Er is dan geen zogenoemd prioriteit genietend arbeidsaanbod in Nederland of de EU aanwezig. Als dat het geval is, kan de werkgever in aanmerking komen voor een TWV. Het doel van het arbeidsmigratiebeleid is het zodanig afstemmen van arbeidsmigratie op de concrete behoefte op de arbeidsmarkt dat verdringing van prioriteit genietend arbeidsaanbod wordt voorkomen.

---

<sup>2</sup> Richtlijn 2019/1152 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 betreffende transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden in de Europese Unie (Transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden in de EU).

In het algemeen bestaat binnen Europa en in Nederland nog relatief veel onbenut arbeidspotentieel. Het beleid is gericht op een zo goed mogelijke benutting van het binnenlands menselijk kapitaal. Vanuit dit perspectief is de arbeidsmarkttoets in de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) opgenomen en deze neemt daarin een centrale plaats in. Er is ook sprake van prioriteit genietend aanbod indien werkzoekenden pas na een inwerkperiode of na enige scholing aan de functie-eisen voldoen. Naarmate de arbeidsmarkt krapper is, wordt de kans op afgifte van een TWV derhalve groter. Op deze wijze wordt met de Wav naar rato van de behoefte van de arbeidsmarkt een positief legaal migratiebeleid gevoerd.

**Van kostenstijgingen als gevolg van wijzigingen van cao's, is onzeker of deze kunnen worden doorberekend.**

De overheid stelt voor cao's alleen de kaders in wet- en regelgeving, zoals in de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag of in het Burgerlijk wetboek. De uiteindelijke CAO-vorming is in Nederland decentraal belegd. Eventuele kostenstijgingen die rechtstreeks volgen uit een wijziging van de CAO zijn dan ook niet het gevolg van nationale wet- en regelgeving. Het is aan werkgeversorganisaties en werknemersorganisaties samen om al dan niet collectieve arbeidsvoorwaarden af te spreken in bedrijfstak-cao's. Zij gaan zelf over de vorming, inhoud, uitleg en naleving van die afspraken. Uiteraard binnen de grenzen van de wet- en regelgeving. Het is aan de sociale partners in de betreffende bedrijfstakken om vast te stellen welke financiële ruimte er is en welke collectieve afspraken er binnen die ruimte gemaakt kunnen worden. Hierbij zal ook rekening worden gehouden met de betaalbaarheid van de afspraken voor de diverse werkgevers (groot en klein) in de sector. De financiële situatie per werkgever kan uiteraard verschillen en daarmee ook de gevolgen van de kosten en de mogelijkheid deze door te berekenen. De inzet van de onderhandelingen en de uiteindelijke uitkomsten daarvan leggen de werkgevers- werknemersorganisaties ook altijd ter goedkeuring voor aan hun leden.

**De Werkkostenregeling is te star en ingewikkeld gemaakt. Extra beloning voor werknemers wordt te zwaar belast.**

Het kabinet is hiermee bekend, evenals de onzekerheid die wordt ervaren over de juiste toepassing van de regeling. Zoals in de Voortgangsrapportage van het Programma 'Merkbaar betere regelgeving en dienstverlening voor bedrijven 2018-2021' is geschetst zijn in het kader van de evaluatie van de werkkostenregeling in 2018 meerdere gesprekken gevoerd met het bedrijfsleven om te onderzoeken welke verbeteringen of aanpassingen mogelijk zijn om de regeling eenvoudiger te maken. Overleg heeft onder andere plaatsgevonden in de vorm van een MKB-toets. Naar aanleiding van de gesprekken is de werkkostenregeling met ingang van 2020 op vier punten aangepast. Daarmee is tegemoetgekomen aan bezwaren die zijn geuit ten aanzien van de grootte van de vrije ruimte, de fiscale behandeling van de VOG, de te korte aangiftetermijn en het verschil in de waardering van producten uit eigen bedrijf.

1. Er wordt een tweeschijvenstelsel in de berekening van de vrije ruimte geïntroduceerd: de vrije ruimte wordt 1,7% van de loonsom tot en met € 400.000 plus 1,2% van de resterende loonsom.
2. De vergoeding voor de verklaring omtrent gedrag (VOG) wordt gericht vrijgesteld.
3. De aangiftetermijn voor de eindheffing over 2020 en verder wordt met één tijdvak verlengd.
4. Voor de waardebeoordeling van producten uit eigen bedrijf geldt voortaan steeds de waarde in het economische verkeer, meestal de consumentenprijs.

Verder is aangegeven dat het moeten aanwijzen van eindheffingsloon als knelpunt wordt ervaren. Het aanwijzen is echter vormvrij. De Belastingdienst gaat er gedurende het kalenderjaar vanuit dat vergoedingen en verstrekkingen waarvoor een gerichte vrijstelling kan gelden in ieder geval zijn aangewezen als eindheffingsloon indien zij niet individueel zijn verloned. De Belastingdienst zal dit ook in haar handboek loonheffingen opnemen.

**Aanpassingen van de pensioenregels gaan snel, zijn moeilijk te overzien. Pensioenregels zijn te ingewikkeld, daarom worden zaken omtrent pensioenen uitbesteed en dat is voor een kleine onderneming niet altijd mogelijk. Verplicht verzekeraars met wetgeving om pensioenen beter inzichtelijk te maken.**

Zie de passage over dit onderwerp in de brief.

**De Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) is uitgebreid, kostbaar en ingewikkeld. Kosten zitten bijvoorbeeld in externe toetsing of uitgebreidheid. Eén van de bevroegde ondernemers vindt de RIE onduidelijk en noemt de regels bijzaak. Deze ligt alleen op de plank om sancties te voorkomen, maar kan wel een bedreiging van het voortbestaan zijn. Zorg voor praktisch uitvoerbare regelgeving of een simpele checklist en geef aan wat bedrijven van verschillende grootte geregeld moeten hebben.**

Zie de passage over dit onderwerp in de brief.

**Het voldoen aan Arbo-regels is kostbaar. De theorie is in de praktijk niet altijd haalbaar, 100% veilig werken lukt nooit.**

Het kabinet hecht er groot belang aan dat werknemers veilig en gezond kunnen werken. Dat voorkomt niet alleen persoonlijk leed, maar ook uitval van werkenden. Om verzuim, beroepsziekten en arbeidsongevallen te voorkomen verplicht de Arbeidsomstandighedenwet aan werkgevers om adequate maatregelen te nemen ter bescherming van hun werknemers tegen de aanwezige arbeidsrisico's. Maatregelen kunnen kostbaar zijn, maar zijn nodig om kostbare uitval en leed te voorkomen. De omvang van de maatregelen hangen samen met de aard en omvang van de aanwezige risico's. Uitvoerbaarheid van regels is essentieel voor de naleving ervan. Waar mogelijk worden regels op dat punt verbeterd, alsmede de ondersteuning bij de naleving.

### **Productiemanagement (of dienstenmanagement)**

**Een (zorg-)ondernemer noemt verplichte opleiding voor inschrijving in het BIG-register kostbaar. Regels omtrent tegemoetkoming zijn niet duidelijk of onbekend.**

Uit het onderzoek blijkt niet geheel duidelijk of het hier gaat om het volgen van een initiële opleiding/vervolgopleiding of om scholing in de zin van herregistratie BIG. Vermoedelijk doelt de betreffende ondernemer op het laatste. Dit omdat voor het volgen van initieel onderwijs/vervolgonderwijs gelden beschikbaar worden gesteld via het ministerie van OCW dan wel het ministerie van VWS. Deze zijn kostendekkend.

Voor scholing bij herregistratie is de bekostiging iets anders geregeld. Het is namelijk zo dat een BIG-geregistreerde zorgverlener zich iedere vijf jaar dient te laten herregistreren. Dit kan door te voldoen aan de werkervaringseis dan wel door het volgen van een scholingsprogramma. VWS heeft eerder signalen ontvangen dat deze scholingsprogramma's te duur zijn. Om hieraan tegemoet te komen kunnen zorgorganisaties gebruik maken van verschillende subsidiemogelijkheden. Met SectorplanPlus is €420 miljoen beschikbaar voor scholing van nieuwe medewerkers. De extra middelen voor verpleeghuizen kunnen ook ingezet worden voor scholing. Voor ziekenhuizen is jaarlijks €200 miljoen beschikbaar voor scholing met de Kwaliteitsimpuls Personeel Ziekenhuiszorg (KIPZ).

Het CIBG, een uitvoeringsinstantie van het ministerie van VWS, informeert zorgverleners via haar website en haar nieuwsbrieven over de scholingsprogramma's en de financiële mogelijkheden. Tevens heeft CIBG onlangs aan de beroepsverenigingen gevraagd om deze informatie ook nog eens bij hun leden extra onder de aandacht te brengen.

De minister voor VWS heeft de Tweede Kamer hierover (via de verzamelbrief naar aanleiding van de schriftelijke vragen over de Ontwerpbegroting VWS 2020) geïnformeerd naar aanleiding van de motie van de Kamerleden Hijink (SP) en Hermans (VVD) over de kosten voor scholing en examens herregistratie.<sup>3</sup>

**Zorgverzekeraars willen, soms met terugwerkende kracht, bepalen hoe behandelingen eruit moeten zien. Dit maakt behandeltrajecten onnodig ingewikkeld en kostbaar.**

Uit het rapport blijkt niet in welke gevallen een knelpunt wordt ervaren en wat dan specifiek de administratieve lasten zijn. In algemene zin kan worden opgemerkt dat zorgverzekeraars

---

<sup>3</sup> Kamerstuk 2018-2019, 29282, nr. 369

bijvoorbeeld gerichte controles uitvoeren op de rechtmatigheid en doelmatigheid van declaraties. Deze hebben tot doel om de kosten van de gezondheidszorg beheersbaar te houden en de kwaliteit van zorg te kunnen garanderen. In diverse zorgsectoren lopen in het kader van het actieprogramma (Ont)Regel de Zorg wel acties om de maximale termijn voor de zogeheten materiële controles te verkorten naar twee jaar. Hiermee worden de administratieve lasten voor zorgaanbieders en zorgverzekeraars verminderd.

**Regels omtrent onlineverkoop en terugsturen zijn onredelijk voor kleine ondernemingen. Schaf extra bescherming van de consument bij online verkoop van elektrische apparaten af en maak onderscheid tussen grote en kleine ondernemingen.**

Dit is een bekende klacht van ondernemers, maar het is een expliciete politieke keuze en beleidskeuze om hier een hoog niveau van bescherming van de consument te borgen. Het borgen van 'een hoog niveau van consumentenbescherming' is ook letterlijk de grondslag voor deze keuze in het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. Differentiatie tussen bescherming die consumenten genieten bij een klein of groot bedrijf is vanuit dat oogpunt ongewenst. Dat creëert namelijk voor de consument veel onzekerheid en beperkt daardoor hun vertrouwen om aankopen te doen, en daarmee het economisch verkeer. Bovendien vraagt het veel extra administratieve handelingen om bij te houden bij welk bedrijf je wel en niet bescherming geniet.

**Leg de verantwoordelijkheid voor ziek worden van eten of drinken in een horecagelegenheid niet automatisch bij de ondernemer. Maak 'tracking en tracing' administratief beter werkbaar.**

Het is bekend dat ondernemers moeite hebben met een goede tracement; deze is echter van groot belang voor het minimaliseren van de gezondheidsschade in het geval van incidenten. De verplichting om te traceren is door het goed bijhouden van de administratie wel uitvoerbaar. In het geval van verwerking van een ingrediënt in een grote hoeveelheid verschillende producten (en mogelijk per type product verschillende partijen) kan de ondernemer zelf bepalen wat de partijgrootte is, bijvoorbeeld een hele dagproductie van alle geproduceerde producten samen. Bij het eventueel noodzakelijke terugroepen van producten kunnen dan alle producten van de betrokken dagproducties worden teruggehaald.

Het is een bewuste keuze dat een bedrijf de primaire verantwoordelijkheid heeft voor producten die het verkoopt. Dit wil uiteraard niet zeggen dat bij een enkele klacht direct bewezen wordt geacht dat dat aan het voedsel in de bezochte horecagelegenheid heeft gelegen. Ook kan het zijn dat een voedselinfectie is te wijten aan een tekortkoming bij een voorgaande schakel. Het is echter aan de horecaondernemer om dit aan te tonen.

**Het is moeilijk te achterhalen waaraan je bij het starten of stoppen van een onderneming moet voldoen; een stappenplan voor hoe de oprichting of opheffing van een onderneming aan te pakken, ontbreekt. Geef beter aan waaraan moet worden voldaan bij oprichting van een onderneming (niet alleen grote, maar ook kleine issues zoals verzekeringen, keuringen elektrische apparaten etc.). Organiseer startersbijeenkomsten gericht op verschillende types ondernemers en ondernemingen.**

Sinds 2014 is de KvK aan het transformeren van een fysieke naar een digitale organisatie. Dat betekent dat de KvK arbeidsintensieve, fysieke activiteiten vervangt door duidelijke digitale informatie ondersteund met een kwalitatief hoogwaardige adviesdienst. Het organiseren van startersbijeenkomsten past niet meer in deze strategie. Op de KvK-website staat uitgebreide informatie over het oprichten van een onderneming, waaronder de 10 belangrijkste stappen. Een link naar dit stappenplan verschijnt op de eerste pagina met zoekresultaten in google wanneer gezocht wordt op 'bedrijf starten'. De KvK heeft een adviesteam waarvan het telefoonnummer op de website te vinden is, voor het stellen van specifieke vragen over starten en ondernemen.

**Bied andere indicaties dan jaarcijfers, waaruit de betrouwbaarheid van ondernemingen kan worden afgeleid.**

Er is behoefte aan informatie waaruit de betrouwbaarheid van ondernemingen kan worden afgeleid. De KvK beschikt echter niet over andere indicatoren die iets zeggen over de betrouwbaarheid van ondernemingen anders dan de gegevens die zijn opgegeven via de deponering van de jaarrekeningen. Deze zijn op te vragen. Wel wordt er momenteel gewerkt aan het zogenoemde

UBO-register dat meer inzicht moet bieden in de uiteindelijke belanghebbenden bij organisaties die in Nederland zijn opgericht. Zo kunnen personen hun financieel-economische criminaliteit niet meer verhullen achter juridische entiteiten. Daardoor kunnen personen en organisaties door de openbaarheid van het register beter geïnformeerd besluiten met wie zij zaken doen.

### **Regels omtrent verkoop van voedingsmiddelen aan huis, maken dit niet rendabel.**

Het kabinet heeft niet eerder signalen ontvangen dat regels voor de verkoop aan huis onredelijk knellend zouden zijn. Voor deze verkoop gelden in principe dezelfde eisen als bij verkoop vanuit een winkel of horecagelegenheid. Bij de verkoop aan huis kan het lastig zijn te voldoen aan bepaalde hygiënevoorschriften (bijv. voorschriften voor de temperatuurbeheersing). Deze voorschriften zijn altijd gesteld als doelvoorschriften, wat betekent dat de ondernemer zelf bepaalt hoe het resultaat wordt bereikt. Als de ondernemer hier niet (economisch rendabel) aan kan voldoen, kan beter van deze afzet worden afgezien. Hiervoor kunnen de hygiënevoorschriften niet worden verlicht.

### **Verschillende ondernemers wijzen erop dat de AVG niet nodig is. Zij zijn al gehouden aan hun geheimhoudingsplicht of gingen al verantwoordelijk met persoonsgegevens om.**

Uit het Saxion onderzoek komt naar voren dat ondernemers geen nut of noodzaak zien in de AVG en daardoor regeldruk ervaren. De AVG is echter een Europese verordening die rechtstreekse werking heeft in de hele Europese Unie. Dit betekent dat er op nationaal niveau geen wet- en regelgeving mag zijn die in strijd is met de bepalingen uit de Verordening en dat de rechten en plichten uit de Verordening rechtstreeks gelden voor personen en organisaties in Nederland. Met de AVG worden twee belangen gewaarborgd: de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van hun gegevens en het vrije verkeer van persoonsgegevens binnen de Europese Unie.

De AVG bevat naast algemene normen omtrent de verwerking van persoonsgegevens voor verwerkingsverantwoordelijken – en dus ook voor ondernemers in die rol – onder meer de plicht om betrokkenen te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens, om een register van verwerkingsactiviteiten bij te houden en datalekken te melden. Verder hebben zij de plicht om te voldoen aan het recht op inzage, het recht op rectificatie en het recht op gegevenswisseling dat betrokkenen hebben. Allemaal plichten om aan de verwerkingsverantwoordelijkheid een wezenlijke betekenis te geven. Op de regeldruk die rechtstreeks uit de verordening volgt kan nationale wetgeving geen invloed uitoefenen. Wel kan door goede voorlichting en het verschaffen van heldere informatie over rechten en plichten die voortvloeien uit de AVG de ervaren regeldruk bij ondernemers verminderen. Op grond van de haar in de AVG toebedeelde taak doet de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) veel om burgers en bedrijven te informeren over de AVG. Daartoe heeft zij onder meer de website [www.hulpbijprivacy.nl](http://www.hulpbijprivacy.nl) opgezet, die in het bijzonder op het mkb is gericht. De AP is voortdurend bezig deze website verder te ontwikkelen. Daarnaast geeft zij informatie, richtsnoeren en praktische tips op haar eigen website. Ook heeft zij een Informatie- en Meldpunt Privacy waar ondernemers telefonisch vragen van algemene aard kunnen stellen. Ook organisaties als VNO/NCW, MKB-Nederland en andere brancheverenigingen doen aan voorlichting voor hun achterban. De Autoriteit persoonsgegevens heeft een leidende rol bij de communicatie en voorlichting over de AVG.

## **Financieel management**

### **Maak duidelijke wetgeving voor de verdeling van verantwoordelijkheden voor brandveiligheid bij huur en neem deze op in startersinformatie van de Kamer van Koophandel.**

Vanuit de publiekrechtelijk bouwregelgeving is dit niet herkenbaar. De problematiek is privaatrechtelijk van aard. Het Bouwbesluit 2012 stelt brandveiligheidseisen aan een gebouw en aan het gebruik daarvan. In de Woningwet is geregeld wie aan deze eisen moet voldoen. In principe kan dit zowel de eigenaar als verhuurder zijn. Het bevoegd gezag zal bij handhaving dus vaak zowel eigenaar of huurder kunnen aanschrijven. In een handhavingsbesluit moet wel duidelijk worden wie wat moet doen. Deze werkwijze geeft bevoegd gezag de ruimte om altijd bij een partij te handhaven. Dit voorkomt dat het bevoegd gezag de contractuele verhoudingen tussen huurder

en eigenaar moet achterhalen. Het is mogelijk dat deze aanpak vervolgens leidt tot private juridische geschillen tussen de huurder en eigenaar, maar dat moet los worden gezien van de publiekrechtelijke bouwregelgeving.

De verhuurder is op grond van het Burgerlijk Wetboek verplicht om gebreken aan het gehuurde te (doen) verhelpen. In de contractuele verhouding kunnen voor een bedrijfsruimte hierover afwijkende afspraken worden gemaakt. Al het overige kan privaatrechtelijk contractueel tussen huurder en verhuurder worden geregeld, dit is geen onderwerp van regelgeving van het Rijk. Het is aan partijen zelf om in huurcontracten duidelijke afspraken te maken over de verantwoordelijkheden ten aanzien van de brandveiligheid van het gebouw.

## **Strategisch management**

### **Er wordt niet ingeschreven op aanbestedingen. Dit kost te veel tijd.**

De aanbestedingsplicht heeft als doel om op een openbare, transparante wijze een opdrachtnemer te krijgen voor een overheidsopdracht. Omdat aanbesteden gaat over de uitgaven van belastinggeld is het van belang dat dit volgens een aantal principes gebeurt. Met deze principes wordt ook geborgd dat geïnteresseerde ondernemers gelijke kansen krijgen om de opdracht binnen te halen. Zoals staat in de brief, laten de cijfers zien dat het mkb meedingt naar opdrachten van de overheid en dat het resultaat is dat twee derde van de opdrachten aan het mkb gegund worden. Dit jaar voer ik een nieuw onderzoek uit naar de deelname van het mkb aan aanbestedingen. Vorenstaande laat onverlet dat het aanbestedingsbeleid zich richt op verdere professionalisering van de aanbestedingspraktijk, waarbij het mkb een kans krijgt om mee te dingen naar de opdracht. Zie voorts de passage over dit onderwerp in de brief.

### **Bij aanbestedingen wordt door overheden alleen gekeken naar prijs, niet naar kwaliteit.**

Het signaal dat te veel op laagste prijs wordt gegund komt met enige regelmaat voor. Dit signaal wordt echter niet bevestigd door de cijfers uit TenderNed<sup>4</sup>. Zo werden in 2018 14% van de werken aanbesteed op laagste prijs en slechts 7% van de diensten en leveringen aanbesteed op laagste prijs.

Het gunnen op laagste prijs betekent niet dat er geen kwaliteitscriteria zijn toegepast. Voor sommige producten of diensten geldt dat de kwaliteitscriteria heel goed verwerkt kunnen worden in de vooraf gestelde eisen van de aanbesteding. Dit is bijvoorbeeld het geval bij aanbestedingen van sommige werken. Wanneer in een dergelijk geval geen andere onderscheidende criteria mogelijk zijn, blijft soms de prijs over als enig gunningscriterium. Daarnaast zijn aanbestedende diensten verplicht om de keuze voor het gunnen op laagste prijs te motiveren in de aanbestedingsstukken.

### **Het systeem/proces van inschrijven op een aanbesteding verschilt per organisatie, is ingewikkeld of tijdrovend en/of systemen/tools werken niet altijd.**

Er zijn verschillende aanbestedingsprocedures voorgeschreven in de Aanbestedingswet 2012. Aanbesteden en dus ook het inschrijven op een aanbesteding blijft maatwerk en vergt daarmee inspanningen van zowel aanbestedende diensten als het bedrijfsleven. Het is tegenwoordig de norm dat alle aanbestedingen digitaal verlopen (97% van de aanbestedingen in 2018 verliep volledig digitaal.<sup>5</sup> Daarnaast ondersteunt het expertisecentrum aanbesteden PIANOo aanbestedende diensten met onder andere handreikingen en marktdossiers. Beter Aanbesteden is daarnaast gericht op professionalisering en op het verbeteren van de dialoog tussen aanbestedende diensten en ondernemers.

## **Informatievoorziening van en contactmomenten met uitvoeringsorganisaties als de UWV, KvK en de Belastingdienst**

### **Er worden knelpunten ervaren in de contacten met de Belastingdienst. Als oorzaken**

<sup>4</sup> [https://www.piano.nl/sites/default/files/media/documents/Aanbesteden%20in%20Nederland\\_2016-2018-juni2019.pdf](https://www.piano.nl/sites/default/files/media/documents/Aanbesteden%20in%20Nederland_2016-2018-juni2019.pdf)

<sup>5</sup> [https://www.piano.nl/sites/default/files/media/documents/Aanbesteden%20in%20Nederland\\_2016-2018-juni2019.pdf](https://www.piano.nl/sites/default/files/media/documents/Aanbesteden%20in%20Nederland_2016-2018-juni2019.pdf) )

**worden genoemd: de slechte bereikbaarheid van medewerkers, geen vast contactpersoon, geen kennis van de business van de ondernemer en van ondernemerschap en weinig kennis van de regels waardoor weinig informatie wordt gegeven. Daarnaast wordt de wijze van communiceren als star en indirect ervaren. De communicatie verloopt veelal schriftelijk en niet altijd digitaal en de doorlooptijd is lang. Als mogelijke oplossingen worden benoemd een vast contactpersoon en betere informatie aan de belastingtelefoon.**

De belastingdienst heeft voor grote ondernemingen een werkwijze waarbij afspraken worden gemaakt met alle partijen die bij het aangifteproces zijn betrokken. Dit heet Horizontaal Toezicht (HT). Grote ondernemingen hebben in het HT een vaste contactpersoon en een klantcoördinator. De fiscale dienstverleners die deelnemen aan het horizontaal toezicht hebben een relatiebeheerder met wie zij rechte contact hebben voor hun klanten, onder andere mkb-ondernemers. Mkb-ondernemers die niet onder het HT vallen, kunnen het antwoord op hun vragen vinden op de website of op de mijn-omgeving(en) voor ondernemers. Als het antwoord daar niet beschikbaar is of gevonden kan worden, kan de vraag aan fiscaal intermediairs of bij de Belastingtelefoon gesteld worden. Voor complexere vraagstukken kan een balie-afpraak worden gemaakt. De Belastingdienst geeft geen advies. Indien advies gevraagd wordt, wordt verwezen naar fiscaal adviseurs.

De Belastingtelefoon heeft in 2019 geïnvesteerd in verbetering van bereikbaarheid, ook voor ondernemers, en gaat daar in 2020 verder in investeren. Het is niet mogelijk om voor alle mkb-ondernemers een vast aanspreekpunt te creëren. Dat is te kostbaar en sluit ook niet aan bij de visie van de Belastingdienst om ondernemers steeds meer te helpen met digitale dienstverlening. In het jaarplan 2020 van de Belastingdienst wordt uitgebreider toegelicht welke verbeteringen in de dienstverlening de Belastingdienst ook voor mkb-ondernemers in 2020 voornemens is door te voeren.

**Stuur ondernemers niet van het kastje naar de muur (zie voorbeelden: Voor inschrijving bij de Kamer van Koophandel moest een ondernemer beschikken over een bankrekening. Voor een bankrekening moest de ondernemer zich hebben ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Idem: voor inschrijving bij de Kamer van Koophandel moest een ondernemer (zorgverlener) beschikken over een contract met een zorgverzekeraar. Voor een contract met de zorgverlener, wilde de zorgverzekeraar de inschrijving bij de Kamer van Koophandel zien).**

De genoemde voorbeelden worden niet herkend. Er is geen zakelijke bankrekening vereist voor inschrijving bij KVK. De ondernemer kan de inschrijvergoeding betalen vanaf de privérekening en na inschrijving declareren aan de nieuw gestarte onderneming. De KvK stelt een contract met een verzekeraar niet als vereiste voor de inschrijving.

De KVK werkt continu aan verbetering van haar dienstverlening aan ondernemers, door klachten in kaart te brengen en door veelgehoorde verbeterpunten eerst aandacht te geven. De KvK zal op basis van bovengenoemde voorbeelden bekijken of de informatievoorziening hierover moet worden aangepast.

**Bij een fusie werd de site van de KvK als 'lastig' ervaren. Ook ontbrak een specifieke code waaronder de onderneming zou kunnen vallen. Zorg voor een goed werkende website en voor toepasselijke codes voor alle ondernemingen (codes nodig voor het afsluiten van verzekeringen).**

Waarschijnlijk worden hier codes van de Standaard Bedrijfsindeling (SBI) bedoeld. De SBI is een hiërarchische indeling van economische activiteiten die het CBS onder meer gebruikt om bedrijfseenheden in te delen naar hun hoofdactiviteit. Deze zijn gebaseerd op een internationale standaard. Het is voor de KvK niet passend om in deze codering wijzigingen aan te brengen. Om het vinden van de juiste SBI-code te vergemakkelijken is sinds kort de mogelijkheid gerealiseerd om rechtstreeks met trefwoorden te zoeken in de CBS database met SBI-codes<sup>6</sup>. De link naar deze

---

<sup>6</sup> <https://sbi.cbs.nl/cbs.typeermodule.typeerservicewebapi/content/angular/app/#/>

module staat tevens op de KvK site<sup>7</sup>. Er loopt op dit moment een initiatief om het gebruik van de typeermodule als webservice in te bouwen in verschillende onderdelen van de KVK.

**Informatie inwinnen en/of bureaucratie bij het UWV kost veel tijd. Aantonen dat sprake is van een bedrijfseconomische reden om op te zeggen, is lastig.**

Dit is onderdeel van het ontslagrecht dat ten doel heeft het beschermen van de werknemer tegen ontslag als daar geen redelijke grond voor is. Dit leidt tot stabiele arbeidsrelaties, de bereidheid van werkgevers en werknemers over en weer om te investeren in scholing en opleiding en tot inkomens- en werkzekerheid voor werknemers. Het UWV zet veel in op voorlichting over de ontslagprocedure aan zowel werkgevers als werknemers en het verbeteren van de dienstverlening. In de afgelopen jaren is onder andere de informatie over ontslag en de UWV-procedure op [uwv.nl](http://uwv.nl) verbeterd.

**De Autoriteit Persoonsgegevens geeft geen duidelijkheid / reageert niet.**

Ondanks de inspanningen van het AP (waaronder een regelhulp, te vinden bij RVO), vraagt de markt naar verdergaande voorlichting en (nog) betere bereikbaarheid.

De AP spant zich in om ondernemers goed in te lichten over de uitvoering van de AVG. Daartoe heeft zij onder meer de website [www.hulpbijprivacy.nl](http://www.hulpbijprivacy.nl) opgezet, die in het bijzonder op het mkb is gericht. De AP is voortdurend bezig deze website verder te ontwikkelen. Daarnaast geeft zij informatie, richtsnoeren en praktische tips op haar eigen website. Ook heeft zij een Informatie- en Meldpunt Privacy waar ondernemers telefonisch vragen van algemene aard kunnen stellen.

Thans loopt er een met JenV gezamenlijk extern onderzoek naar taken en middelen van de AP. Dit onderzoek, waarvan de resultaten voor de zomer worden verwacht, moet voorzien in een gedeeld beeld van een gezonde financiële basis voor de uitoefening door de AP van al haar wettelijke taken, waaronder voorlichting.

---

<sup>7</sup> <https://www.kvk.nl/overzicht-standaard-bedrijfsindeling/>