

Adviesrapport:

**Opzet brancheorganisatie
voor computerhulp bedrijven**

Adriaan van Dorth tot Medler
Deventer, 28 augustus 2006

Opleiding

Saxion Hogeschool IJselland
Bachelor HBS Facility Management
Deventer

Stage begeleider

Mevrouw M. Stam
Facility Management
Saxion Hogeschool IJselland

Onderzoekperiode

20 april 2005 t/m Juni 2006

Opgesteld door

Adriaan van Dorth tot Medler
Student facility management

Voorwoord

Geachte lezer,

In het kader van mijn opleiding facilitymanagement aan Saxion hogescholen te Deventer, heb ik onderzoek gedaan naar de behoefte aan een brancheorganisatie binnen de branche computerhulp. Dit aanbevelingsrapport is opgesteld ten behoeve van de mogelijke opstart van een brancheorganisatie.

Het rapport bestaat uit 4 bijlagen waarin de gehouden onderzoeken staan beschreven met bijbehorende onderzoeksresultaten. Deze onderzoeken bestaan uit een behoefte onderzoek onder ICT-bedrijven, een behoeften onderzoek onder consumenten, een externe omgevingsfactoren analyse en een analyse met gegevens van bestaande brancheorganisaties. De onderzoeken zijn ieder apart geanalyseerd en zijn samengevat in een aparte analyse genoemd: "analyse opzet brancheorganisatie".

De samenvattingen en de gestelde conclusies zorgen ervoor dat er een onderbouwd advies tot stand heeft kunnen komen.

Deventer, 28 augustus 2006

A.J. van Dorth tot Medler

1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave	4
2.	Management samenvatting.....	5
3.	Aanleiding onderzoek	6
4.	Inhoud van de opdracht	7
5.	Plan van aanpak	8
6.	De opbouw van het advies.....	9
7.	Analyse huidige situatie.....	10
8.	Sterke, zwakke en verbeterpunten van de huidige situatie	11
9.	Conclusie van huidige situatie	12
10.	De gewenste/optimale situatie	13
11.	Wat zijn de criteria voor een optimale situatie	14
12.	Kan er aan de criteria worden voldaan?	15
13.	Op welke manieren kan de situatie worden verbeterd	17
14.	Welke consequenties of neveneffecten zijn te verwachten.....	18
15.	Implementatie	19
16.	Actie programma	20

2. Management samenvatting

Na het kiezen van deze onderzoeksoopdracht om te onderzoeken of er voldoende draagkracht bestaat om een brancheorganisatie op te richten voor de computerservice branche, zijn er de volgende onderzoeken verricht:

- Een behoefteonderzoek onder ict-bedrijven
- Een behoefteonderzoek onder consumenten
- Een externe omgevingsfactoren analyse
- Een onderzoek onder brancheorganisaties, keurmerken en de geschillencommissie

De resultaten van de gehouden onderzoeken zijn erg positief. Het is opvallend dat de branche zelf graag de huidige kwaliteit wil verbeteren om daarmee het imago te verhogen. De behoefte van kleine bedrijven aan een brancheorganisatie is groter dan bij de grote ondernemingen. Echter een meerderheid van de onderzochte bedrijven ziet er grote in en voordelen en meldt zich graag aan bij de brancheorganisatie.

Voor de consument geldt dat zij graag een doorzichtiger markt ziet. De controle is zeer gewenst op het afgeleverde werk. Men zal bij meer vertrouwen minder hoeven en gaan uitwijken naar familie of vrienden.

De externe analyse wijst uit dat de ontwikkelingen nog steeds groeien en dat er voorlopig nog voldoende computerondersteuning nodig is.

De analyse onder de brancheorganisaties wijst uit dat er een behoorlijke organisatie nodig is om een brancheorganisatie draaiend te houden. Er zijn veel financiële middelen nodig om het gewenste resultaat te bereiken. Vanaf het eerste moment moet er sterk gelet worden op de kosten en zijn sponsorleengelden

Het initiatief om een brancheorganisatie op te richten is haalbaar, echter het vergt een grote inzet om de organisatie tot een succes te maken zodat zij een groot deel van de van de markt gaat vertegenwoordigen. Wanneer er voldoende animo is voor werkgroep die zich maximaal zal inzetten, is het te adviseren om het initiatief uit te werken.

3. Aanleiding onderzoek

De computer wordt een steeds belangrijker hulpmiddel voor de mens om dingen mee te regelen, contacten te onderhouden en informatie mee op te zoeken. Met de komst van de computer bij de particulier thuis is de vraag ontstaan naar mensen die voorkomende problemen op konden lossen. Deze computerspecialisten waren vaak computerfanaat en sprongen in op de vraag. Aangezien de computer bijna een noodzakelijk kwaad is geworden beschikken veel mensen er over één terwijl ze over weinig tot geen kennis beschikken. Voor veel computerspecialisten is het eenvoudig om deze mensen om de tuin te leiden zonder dat men het in de gaten heeft. Tot op heden is er nog geen organisatie die de verantwoordelijk op zich neemt en aan deze langdurige ontwikkeling een halt toeroept.

Begin april jl. werd er door het televisieprogramma 'Kassa' een uitzending gewijd aan de "computerhulp aan huis specialist". In deze uitzending werd aandacht geschonken aan de slechte dienstverlening van specialisten die bij consumenten thuis computer problemen oplossen. Er werden een achttal bedrijven onderzocht die op dat moment werkzaam waren op deze markt. Uit het onderzoek bleek, dat er door de specialisten maar de helft van de gemiddeld vrij simpele problemen opgelost kon worden. Kassa wilde hierop een reactie van de desbetreffende brancheorganisatie, echter kon dit niet gegeven worden omdat er geen brancheorganisatie is die deze branche vertegenwoordigt. Er moest om reactie gevraagd worden aan de grootste speler op de markt HCChulp, die net als de andere specialisten niet over de benodigde kwaliteit beschikte. De vraag werd uiteindelijk gesteld aan deze grote speler op deze markt, of het niet nodig was om de handen in één te slaan en de kwaliteit te verbeteren. Dit zou kunnen doormiddel van een brancheorganisatie en een keurmerk. Deze grote speler beweerde in de uitzending, dat de kwaliteit voldoende was en dat er geen behoefte bestond aan een overkoepelende organisatie in deze branche. Er werd door deze speler benadrukt dat het maar een moment opname was en dat er normaal wel voldoende goede kwaliteit geleverd werd.

Mede door deze uitzending is het idee ontstaan om te bekijken of er daadwerkelijk wel of geen behoefte bestaat aan een brancheorganisatie. En zo ja, is het opzetten van een brancheorganisatie haalbaar en hoe zou die er dan uit moeten komen te zien?

Om deze ideeën tot serieuze plannen te maken die haalbaar en realistisch zijn, moest eerst een onderzoek gedaan worden. De doelstelling van dit onderzoek is een beeld te krijgen van de behoefte van consumenten met betrekking tot de kwaliteit van computerhulp, of de ict-bedrijven willen meewerken aan de kwaliteitsverbetering, wat de omvang van deze bedrijven is, hoe een brancheorganisatie eruit ziet en wat de kosten daarvan ongeveer bedragen. Dit rapport geeft over deze onderwerpen een advies dat voortkomt uit de resultaten van de gehouden onderzoeken die uitwerkt zijn in de verschillende bijlagen.

4. Inhoud van de opdracht

Het idee om een brancheorganisatie op te richten lijkt goed en te voldoen aan verschillende behoeften van consumenten en dienstverleners. Echter, er moet onderzocht worden of dit daadwerkelijk klopt. Het gros van de branches heeft een vertegenwoordiging van een brancheorganisatie. Om er toch zeker van te zijn, of dit idee zo goed is als het lijkt, moet er onderzoek worden gedaan om de haalbaarheid van dit plan te meten.

De onderzoeken zijn dusdanig opgesteld om op meerdere vragen antwoord te kunnen geven.

De hoofdvragen luiden:

Is er behoefte aan een brancheorganisatie en de oprichting van een keurmerk? Aan welke diensten is er behoefte? Met behulp van de verkregen resultaten moet een advies worden samengesteld om te onderbouwen of het haalbaar is om een brancheorganisatie op te zetten. Tot slot moet er bekeken worden waarmee rekening gehouden moet worden bij het opzetten van een brancheorganisatie.

De subvragen luiden:

Wat zijn de bedrijfsgegevens van de huidige speler op de markt? Wat is het consumentengedrag in de branche?

In het adviesrapport zal uitsluitend de hoofdvraag worden beschreven en daarover zal een advies worden gegeven.

5. Plan van aanpak

Om tot het gewenste resultaat te komen van dit onderzoek is voor een systematische aanpak gekozen. Er is voor gekozen om eerst de behoefte te toetsen onder ict-bedrijven met betrekking tot de brancheorganisatie. Wanneer uit het onderzoek kwam dat de branche geen of te weinig belang zag in een brancheorganisatie, dan zou dit niet verder hoeven uitgewerkt te worden. Gezien het onderzoek onder de ict-bedrijven een bijzonder goed eindresultaat op meerdere punten gaf, is er besloten door te gaan.

Aan het onderzoek heeft 9% van de bedrijven meegewerkt die op dit moment werkzaam zijn. Een ruime meerderheid wil zich graag aansluiten bij een brancheorganisatie en een keurmerk wordt als een goed middel gezien om de kwaliteit te verbeteren.

Na het verbazingwekkende resultaat is gekozen voor verder onderzoek in de volgende volgorde:

- 1^e stap Het onderzoek onder de ict-bedrijven met een bijzonder positief eindresultaat dat eraan vooraf ging¹.
- 2^e stap Onderzoeken of de consument behoefte heeft aan een brancheorganisatie en onderzoeken hoeveel betaalde hulp men consumeert².
- 3^e stap Onderzoeken welke omgevingsfactoren nu een rol spelen en wat de ontwikkelingen in de toekomst zullen zijn³.
- 4^e stap Onderzoeken hoe de opzet van andere brancheorganisaties in elkaar zit en welke diensten en voordelen ervoor leden zijn⁴.
- 5^e stap Deze onderzoeksresultaten samenvatten in een analyse "analyse opzet brancheorganisatie"⁵.
- 6^e stap Een adviesrapport samenstellen die antwoord geeft op de hoofdvraag.
- 7^e stap Het geven van een presentatie aan de eerste werkgroep die zich met de opzet van de brancheorganisatie gaat bezighouden medio oktober 2006.

¹ Zie bijlage 1

² Zie bijlage 2

³ Zie bijlage 3

⁴ Zie bijlage 4

⁵ Zie bijlage 5

6. De opbouw van het advies

Om tot een duidelijk en compact adviesrapport te komen is ervoor gekozen om met verschillende bijlagen en een eindanalyse te werken.

Het adviesrapport komt voort uit verschillende onderzoeken die zijn gedaan in het voorjaar en begin van de zomer 2006. Deze bijlagen met resultaten zijn samengevat in de eindanalyse. Deze analyse heeft als doel, een duidelijk totaal beeld geven van de huidige situatie in de ruimste zin van het woord.

De vier bijlagen hebben de volgende inhoud:

- Bijlage 1 bevat: Behoeftedonderzoek onder ict-bedrijven
- Bijlage 2 bevat: Behoeftedonderzoek onder particulieren
- Bijlage 3 bevat: Onderzoek onder verschillende brancheorganisaties
- Bijlage 4 bevat: en externe analyse, inhoud van een keurmerk en de geschillencommissie

Inhoud van bijlagen:

- Bijlage 1 Het behoeftedonderzoek dat in mei 2006 is gehouden bevat de letterlijke vragen en antwoorden daarop van 87 eigenaren van ict-bedrijven. De vragen betroffen onder andere: of men een brancheorganisatie belangrijk acht, of men waarde hecht aan een keurmerk en of men een geschillencommissie belangrijk vindt. Naast de behoeften zijn de bedrijfsgrootten onderzocht. Dit is gedaan om een beter inzicht te krijgen van de grootte van de bedrijven die in deze markt werkzaam zijn.
- Bijlage 2 Het behoeftedonderzoek onder particulieren heeft in juni 2006 plaatsgevonden. Dit onderzoek geeft helaas geen representatief beeld omdat er maar een heel kleine gedeelte van de Nederlandse bevolking aan dit onderzoek heeft meegewerkt. Het onderzoek geeft wel voldoende input om een goede beeldvorming te verkrijgen over de gedachten van consumenten van deze branche.
- Bijlage 3 De externe analyse geeft een duidelijk beeld van de ontwikkelingen, trends en een toekomstvisie van de branche. In deze analyse zijn cijfers te vinden van verschillende belangrijke zaken die van invloed zijn op de branche.
- Bijlage 4 In deze bijlage bevinden zich meerdere onderzoeken die in juni en juli 2006 zijn gehouden. Er is onderzoek gedaan bij andere brancheorganisaties. Er is informatie opgevraagd bij het Keurmerkeninstituut en de Geschillencommissie. Tot slot is er een begroting gemaakt van de te verwachten kosten en opbrengsten.

7. Analyse huidige situatie

Sinds de komst van de computer bij de particulieren thuis, is er een nieuwe markt ontstaan. De mens stelt zich steeds afhankelijker op ten opzichte van de computer. Op dit moment beschikt 83% van de bevolking over een internetverbinding en heeft een nog grotere groep mensen een computer thuis⁶. De computer heeft een vaste positie gekregen in de maatschappij en is voor de meeste mensen niet meer weg te denken. Men is erbij gebaat dat een computer constant werkt om hiermee: sociale contacten te onderhouden, om geldzaken mee te regelen en daarnaast nog veel meer zaken.

Gezien het feit dat een computer helaas niet een middel is dat eenvoudig werkt en weinig storingen heeft, ontstaan bij veel gebruikers problemen. Wanneer een computer storingen vertoont is het noodzakelijk om op onderzoek uit te gaan en te proberen de storing te verhelpen. Helaas klinkt die eenvoudiger dan dat het in werkelijkheid voor veel gebruikers is. Om deze problemen op te lossen wordt hulp ingeroepen van een expert.

Om ervoor te zorgen dat een computer optimaal functioneert, moet er periodiek onderhoud worden gepleegd. De computer moet geüpdate worden, oude programma's, informatie en virussen moeten verwijderd worden. Daarnaast komt het voor dat onderdelen of de gehele computer niet meer (optimaal) functioneren. Omdat deze ingrepen complex kunnen zijn, kan niet elk persoon dit zelf. Bij de generatie die niet met de computer is opgegroeid ontbreekt vaak de kennis om zelf eenvoudige tot gecompliceerde problemen op te lossen.

Parallel aan de komst van de computer, is de vraag ontstaan naar ict mensen met ruime kennis op dit vakgebied. Deze groep specialisten is nu uitgegroeid tot 934 bedrijven ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in juni 2006. Naast deze officiële groep bedrijven werken er nog veel meer zogenaamde zwartwerkers op de markt.

Het aantal geregistreerde bedrijven vormt in verhouding tot de geschatte niet geregistreerde bedrijven een kleine groep op deze markt. De branche wordt als een vrij ondoorzichtig ervaren. Tot op heden staat de branche beter bekend als zogenaamd handige jongens die vaak niet zonder schade of zonder het probleem op te lossen hoge rekeningen sturen of een nieuwe computer proberen te verkopen. De branche draagt al geruime tijd dit negatieve imago. Omdat deze ontwikkelingen al geruime tijd spelen en nog steeds voortduren, is verbetering noodzakelijk. De branche ondervindt grote inkomstenderving door dit slechte imago. Wil de branche een toekomst hebben, dan moet er een organisatie komen die zijn verantwoordelijkheid gaat nemen en hier wat aan gaat doen.

Het idee is ontstaan om een brancheorganisatie op te zetten die met behulp van een keurmerk de kwaliteit en het vertrouwen gaat verbeteren. Voordat het idee wordt uitgewerkt, is ervoor gekozen om eerst de behoefte te meten.

Deze opdracht staat in het teken van een nog op te zetten brancheorganisatie. Tot op heden is er nog geen brancheorganisatie op de markt die de belangen van computerspecialisten behartigt. In dit adviesrapport zal duidelijk gemaakt worden of het verstandig is om een brancheorganisatie op te richten.

⁶ Zie bijlage 3

8. Sterke, zwakke en verbeterpunten van de huidige situatie

De sterke punten van de huidige situatie:

- Er is voldoende behoefte aan betaalde hulp bij computerproblemen.

De zwakke punten van de huidige situatie:

- De branche worstelt met een slecht imago.
- De gemiddelde geleverde kwaliteit is matig.
- Het consumentenvertrouwen is laag.
- Consumenten wijken veel uit naar vrienden of familie om de problemen op te lossen.
- Er is geen organisatie die zijn verantwoordelijk neemt met betrekking tot de problemen die er spelen.
- Er is geen onafhankelijke geschillencommissie die bemiddelt tussen leverancier en consument bij eventuele problemen.

Verbeterpunten:

- De kwaliteit van de geleverde diensten moet omhoog.
- De consument moet kunnen zien welk bedrijf goede kwaliteit levert.
- Er moet een organisatie komen die zich verantwoordelijk stelt voor de branche en die probeert problemen op te lossen.
- Er moet een onafhankelijke geschillencommissie op de markt komen.

9. Conclusie van huidige situatie

Zoals u heeft kunnen lezen staat de ICT-branche die aan huis computerservice biedt onderdruk. De kwaliteit die op dit moment geleverd wordt door veel aanbieders is onacceptabel. Er is geen controle op de geleverde diensten door computerspecialisten. Zogenaamde specialisten kunnen beweringen doen die voor het gros van de consumenten niet te controleren zijn. De consument heeft behoefte aan meer kwaliteit bij de huidige tarieven die ICT'ers vragen. Er is op tot op heden geen organisatie die zijn verantwoordelijkheid neemt op dit gebied.

Doordat de branche met een slecht imago en consumentenvertrouwen kampt, vragen veel consumenten hulp aan familie of vrienden. Op deze manier loopt de branche erg veel economische schade op.

Gezien het grote aantal, dat in deze branche werkzaam zijn, is het frappant dat er nog geen brancheorganisatie. Er werd gezegd dat er in het verleden wel initiatieven zijn geweest, maar dat het aan draagvlak ontbrak. Het gehouden onderzoek zal uitwijzen of deze beweringen nog kloppen.

10. De gewenste/optimale situatie

Om tot een gewenste situatie te komen is het van belang dat er een brancheorganisatie wordt opgericht. Alleen een brancheorganisatie kan de verantwoordelijkheid op zich nemen van een hele branche. Om ervoor te zorgen dat deze organisatie een groot deel van de branche gaat vertegenwoordigen moet er met een aantal punten rekening worden gehouden.

1. De kwaliteit van de geleverde diensten moet verbeterd worden bij de bedrijven die zich aansluiten bij de brancheorganisatie.
2. Er moet voor de consument duidelijk te zien zijn welke bedrijven kwaliteit nastreven.
3. Er moet een brancheorganisatie worden opgericht die zijn verantwoordelijk gaat nemen voor deze branche. Deze organisatie zal inspelen op de ontwikkelingen in de branche. Deze organisatie zal daarnaast ook zijn verantwoordelijkheden nemen tot verbeteringen en zal het aanspreekpunt moeten worden van de branche. Tot slot moet het een invloedrijke gesprekspartner worden.
4. Het lidmaatschap van de brancheorganisatie moet voor ieder lid betaalbaar zijn.
5. Dat er een onafhankelijke geschillencommissie komt.

11. Wat zijn de criteria voor een optimale situatie

1. De kwaliteit van de geleverde diensten moeten voldoende zijn voordat men kan lid worden van de brancheorganisatie.

Voordat een bedrijf lid kan worden van de brancheorganisatie moet onderzocht worden of men over voldoende kwaliteit beschikt en of men staat inschreven bij de Kamer van Koophandel.

2. Er moet voor de consument duidelijk te zien zijn welke bedrijven kwaliteit nastreven.

Er moet een keurmerk worden opgericht dat de kwaliteit van bedrijven die zich willen onderscheiden kan waarborgen. Deze keuring zal door het Keurmerkeninstituut gedaan moeten worden om hierdoor de onafhankelijkheid te kunnen garanderen.

3. Er moet een brancheorganisatie worden opgericht die zijn verantwoordelijk gaat nemen voor deze branche. Deze organisatie zal inspelen op de ontwikkelingen in de branche. Deze organisatie zal daarnaast ook zijn verantwoordelijkheden nemen tot verbeteringen en zal het aanspreekpunt moeten worden van de branche. Tot slot moet het een invloedrijke gesprekspartner worden.

De brancheorganisatie moet professioneel worden opgezet en moet onafhankelijk zijn. Het moet een non-profit organisatie worden die ervoor zorg draagt dat alles gedaan wordt in belang van de leden.

4. Het lidmaatschap van de brancheorganisatie moet voor ieder lid betaalbaar zijn.

Er moet naar een optimale contributie worden gestreefd die voor alle soorten bedrijven qua grootte te betalen is. Er zal naar eenheid moeten worden gestreefd in dit bedrag.

5. Dat er een onafhankelijke geschillencommissie komt.

Om ervoor te zorgen dat de problemen die zich voor kunnen doen tussen de consument en leverancier op een neutrale manier opgelost kunnen worden. Deze geschillencommissie zal uitbesteed moeten worden aan Stichting Geschillencommissie die voor veel brancheorganisaties deze dienst levert.

12. Kan er aan de criteria worden voldaan?

Het is van belang om te kijken of de branche wil meewerken aan de gestelde criteria die een optimale situatie teweeg zullen brengen.

Om een duidelijk beeld te geven van de verschillende onderzochte bedrijven, zijn er groepen samengesteld.

Groep 1: werken tot 10 uur per week naast een studie of werk.

Groep 2: werken parttime 15 tot 30 uur per week.

Groep 3: werken fulltime 1 of 2 fte's

Groep 4: werken fulltime met 3 fte's

Wat moeten de meerwaarden zijn voor een lidmaatschap?

Het is noodzakelijk om, voor ieder bedrijf dat zich wil aanmelden als lid een reëel lidmaatschapsgeld te vragen. Omdat de bedrijven niet allemaal even intensief werkzaam zijn kan een lidmaatschap van € 600,- dat gemiddeld wordt gevraagd bij brancheorganisaties voor bedrijven die 10 uur per week werken erg hoog uitvallen. Uit het onderzoek is wel gebleken dat de kleine bedrijven graag op korte termijn willen groeien in tegenstelling tot de grote bedrijven. De brancheorganisatie zal bepaalde zaken collectief moeten gaan regelen, denk hierbij aan reclame maken en imago verbetering van de branche. Er moet voor gezorgd dat elke ondernemer voldoende zijn voordelen ziet in een lidmaatschap.

De parttime ondernemingen zien grote voordelen in:

- Het invoeren van een keurmerk
- Het gezamenlijk reclame maken
- Dat het vertrouwen van de consument en het imago worden verhoogd
- De invoering van de geschillencommissie
- Kennis uitwisseling
- De ontwikkelingen centraal bijhouden

De fulltime bedrijven zien voordelen in:

- Het centraal bijhouden van ontwikkelingen
- Het verbeteren van het huidige imago
- Collectief reclame maken
- De kwaliteit waarborgen d.m.v. een keurmerk
- Ontwikkeling van kennis stimuleren
- De geschillencommissie

De grote fulltime bedrijven zien voordelen in:

- Het centraal bijhouden van ontwikkelingen
- Het verbeteren van het huidige imago

Uit het onderzoek is gebleken dat de bedrijven met drie mensen en meer in dienst veel zaken zelf goed geregeld hebben. Deze groep maakt voor zichzelf reclame en lost voorkomende problemen zelf op met klanten. Mede dankzij de grote van de bedrijven, geeft het de klanten meer vertrouwen waardoor zij minder lijden onder het matige consumenten vertrouwen.

Contributie:

Voor het berekenen van de contributie en de onderbouwing van de hoogte van het bedrag, is er met een aantal punten rekening gehouden. Het is ten eerste aan te bevelen om de hoogte van het lidmaatschap voor ieder lid op de zelfde hoogte te stellen. Het is moeilijk te controleren en naderhand te bepalen hoe hoog de contributie moet worden bij groei. Het is wel aan te bevelen om per bedrijfsgrootte ervoor te zorgen dat de voordelen van een lidmaatschap opwegen tegen de kosten van de contributie. Uit de voordelen per bedrijfsgroep die hierboven wordt genoemd, blijkt dat de kleine startende ondernemingen het meeste belang zien bij de oprichting van de brancheorganisatie. Deze kleine bedrijven zien deze ontwikkeling als nieuwe kans om hun bedrijf te laten groeien. In tegenstelling tot de grote spelers op de markt willen de kleine bedrijven veel activiteiten collectief regelen. Denk hierbij vooral aan de reclame en imago verbetering. Een contributie van € 50,- per maand € 600,- op jaarbasis moet voor ieder bedrijf een reële kostenpost zijn. Wanneer men 10 uur per week zijn activiteiten uitvoert, moet men rekenen op extra kosten van € 1,15 per uur. De hoogte van dit bedrag in combinatie met de voordelen kan als acceptabel

worden gezien. Uit berekeningen blijkt dat dit bedrag van € 600,- noodzakelijk is om de kosten te dekken⁷.

Het moet financiële voordelen bieden:

Naast de te verwachten verhoging van de omzet bij de ondernemingen van de leden is het verstandig om afspraken met leveranciers te maken over prijsvoordelen speciaal voor deze leden. De brancheorganisatie kan klanten leveren en de leveranciers scherpere prijzen bieden.

Het moet maximaal de belangen per bedrijfsgrootte behartigen:

Aangezien de verschillen tussen de bedrijven in de branche erg groot zijn, moet daar rekening mee worden gehouden. Het is aan te bevelen om bijvoorbeeld lezingen te organiseren en daar leden voor uit te nodigen afhankelijk van de bedrijfsgrootte. Een lezing over startende ondernemers kan heel interessant zijn voor de kleine onderneming. Voor de grotere ondernemingen kan bijvoorbeeld een lezing over de ontwikkelingen in de sector erg interessant zijn.

Er moet een keurmerk op de markt komen:

Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de branche wordt verbeterd en erkend zal worden, is een keurmerk noodzakelijk. Een keurmerk dat wordt beheerd door het keurmerken instituut is kostbaar, als voordeel biedt het vooral consumentenvertrouwen. Gezien de huidige situatie waarbij het imago en het vertrouwen erg slecht is en de groei van veel ondernemingen vertraagd, was het aan te bevelen om een keurmerk op te richten. Het oprichten van een keurmerk is erg kostbaar. De oprichtingsfase gaat de brancheorganisatie rond de €14.500,- kosten. Dit is een behoorlijke investering voor een startende brancheorganisatie. Voor de eerste toetsing per bedrijf wordt €975,- gerekend en de controles daarop €575,-.⁸

Doordat deze kosten hoog zijn moeten er keuzes gemaakt worden. Het is een te groot risico om in een te vroeg stadium een keurmerk op te starten. Het is aan te bevelen hiermee te wachten totdat de brancheorganisatie over voldoende leden beschikt om dit plan haalbaar te maken. Naast de hoge startkosten zijn de kosten voor de ondernemer erg hoog. Voor een steekproefcontrole betaalt men €575,- per keer. Het is aan te bevelen om eerst een werkgroep te vormen met mensen die actief gaan bekijken of het verantwoord is om een keurmerk op te richten.

De oprichting van de geschillencommissie:

Het oprichten van een geschillencommissie kan goed bijdragen aan de verbetering van het consumentenvertrouwen. Het is aan te bevelen om ook hiervoor een werkgroep te maken die zich bezighoudt met dit onderwerp. Het onderzoek heeft uitgewezen dat de behoefte aan een geschillencommissie vrij beperkt is. De kosten bedragen €7.000,- op jaarbasis en zijn daarmee fors*. Gezien de hoogte van dit bedrag en de minimale vraag, moet er nader onderzocht worden of het oprichten van deze commissie zin heeft. Dit onderzoek zal te zijner tijd ook onder consumenten gehouden moeten worden.

Selectie leden:

De branche kampt op dit moment met een slecht imago. Men vindt dat het om hobbybedrijven gaat die zich een bedrijf noemen terwijl ze niet staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Om de professionaliteit van deze branche duidelijk te laten zijn is het aan te raden om te eisen dat ieder lid ingeschreven staat bij de kamer van koophandel.

Sponsoren:

Om tot een goede financiële basis te komen is het noodzakelijk om sponsoren, partners of andere inkomstenbronnen te hebben naast de inkomsten van contributie. Bij een groot aantal brancheorganisaties kunnen leveranciers van producten die aan de leden van de brancheorganisatie leveren partner worden. De gevraagde bedragen kunnen oplopen tot €3.000,- excl. BTW per maand. Bij het bereiken van een groot ledenaantal dat een groot deel van de branche vertegenwoordigt, moet dit haalbaar zijn.

⁷ Zie bijlage 4

⁸ Zie bijlage 4

13. Op welke manieren kan de situatie worden verbeterd

Gekeken naar de grootste zwakke punten van de huidige situatie valt te concluderen dat er een grote samenhang is tussen de verschillende problemen. De problemen hebben allen betrekking op de kwaliteit, het vertrouwen en het imago van de branche.

Sinds de vorming van deze branche werken de bedrijven onafhankelijk van elkaar en heeft men zijn eigen kwaliteit bepaald.

Om tot verbetering van de huidige situatie te komen zijn nieuwe initiatieven noodzakelijk. Het initiatief om een brancheorganisatie op te richten is zoals de onderzoeken uitgewezen hebben de enige optie. Er is geen bedrijf of andere instelling die de kwaliteit, vertrouwen in de branche en het huidige imago kan verbeteren. Om de kwaliteitsverbeteringen beter aan de consument te kunnen laten zien is de invoering van een keurmerk door het onafhankelijke keurmerkeninstituut de beste mogelijkheid. Deze organisatie is geheel onafhankelijk en heeft ervaring met de oprichting hiervan. Indien een serviceaanbieder niet het gewenste resultaat biedt of nalatig is, moet de consument met zijn of haar probleem kunnen naar een onafhankelijke geschillencommissie. Deze activiteiten kunnen worden uitbesteed aan de Stichting Geschillencommissie. Naast het leveren van betere kwaliteit is het belangrijk dat de branche professioneel tewerk gaat. De bedrijven moeten klantvriendelijk zijn, moeten legale software gebruiken en moeten alle gereedschappen bij zich hebben. Om tot de gewenste situatie te komen moeten er werkgroepen worden samengesteld die zich bezighouden met de verschillende activiteiten.

Het is noodzakelijk dat vanaf het begin van de oprichting van de brancheorganisatie hard wordt gewerkt aan deze verbeterpunten. Op deze manier zal de organisatie serieus worden genomen door de eigen branche, door de consument en de politiek. De leden moeten kunnen zien waar hun contributiegeld heen gaat. Er zullen verschillende activiteiten ondernomen moeten worden om alle belangen te behartigen. Het eerste doel dat behaald moet worden is de kwaliteit verbeteren, het consumenten vertrouwen verhogen en het imago versterken. Deze activiteiten zullen vanaf het eerste moment voor alle leden de hoogste prioriteit moeten hebben. De bedrijven zullen betere groeimogelijkheden krijgen waardoor de vooruitzichten zullen verbeteren.

14. Welke consequenties of neveneffecten zijn te verwachten

Het oprichten van de brancheorganisatie met daarbij een keurmerk en eventueel een geschillencommissie, zal grote veranderingen met zich meebrengen.

De beoogde situatie zal zijn:

- De kwaliteit van het geleverde werk gaat gemiddeld omhoog doordat de brancheorganisatie dit promoot en er meer informatie wordt verspreid. Er kan gedacht worden aan een zwarte lijst van bedrijven die qua kwaliteit ver onder de maat diensten leveren.
- De bedrijven met een voldoende hoge kwaliteit kunnen in aanmerking komen voor het keurmerk. De keurmerkhouders zullen herhaaldelijk in de publiciteit komen, waardoor de omzet zal groeien.
- De consument kan zelf kiezen voor gegarandeerde kwaliteit bij een keurmerkhouders of meer risico nemen bij een niet keurmerkhouders.
- Het vertrouwen van de consument verbetert bij het ervaren van een goed geleverde dienst.
- Door meer consumentenvertrouwen zal het imago van de branche verbeteren.
- Er zullen weer meer mensen gebruik gaan maken van de computerondersteuning aan huis.
- De markt zal weer aantrekken waardoor de werkgelegenheid weer zal groeien.
- Er zullen weer goede mogelijkheden ontstaan om in deze branche te gaan werken.

Neveneffecten

- Door de groei van de brancheorganisatie zal deze meer invloed kunnen uitoefenen als het gaat om politieke ontwikkelingen.
- Er kunnen afspraken gemaakt worden met leveranciers om inkoop voordeel voor leden te genereren.
- Het kan een bijdrage leveren aan het milieu, doordat computers een langere levensduur krijgen door goede technische ondersteuning.
- Het kan kleine invloeden geven op de economie?

15. Implementatie

Om tot het juiste resultaat te komen is het van belang dat de punten van de optimale situatie worden beken. Er moet bekeken worden of het haalbaar is qua kosten en organisatie. Is het financieel organisatorisch mogelijk om tot de optimale situatie te komen dan moet dat gedaan worden. Wanneer men tot de optimale situatie komt zal de organisatie maximaal groeien en zal het een belangrijke gesprekspartner worden.

Om tot voldoende draagkracht te komen is het noodzakelijk om werkgroepen samen te stellen die ieder zijn eigen taken heeft. Deze werkgroepen hebben als eerste taak het maken van een begroting gevolgd met de oprichting van de brancheorganisatie. Na de oprichting moet er een bestuur gekozen worden de leden.

Het bestuur zal er als volgt uit kunnen zien:

- Voorzitter algemene zaken, interne en externe communicatie, FT in dienst van 1^e jaar
- Vice-voorzitter economische zaken, marketing en fiscale zaken, PT 20 uur van af 2^e jaar
- Penningmeester financiën en beheer van fondsen, parttime 15 uur vanaf 3^e jaar
- Secretaris kwaliteit, product (code) en opleidingen, parttime 15 van 3^e jaar
- Secretaris juridische zaken, parttime 10 uur van 3^e jaar
- Secretaris personeel en organisatie, parttime 10 uur vanaf 3^e jaar
- Secretaris organisatie werkgroepen, parttime 10 uur vanaf 3^e jaar

Uit de gemaakte begroting blijkt dat het haalbaar moet zijn om tot deze optimale situatie te komen in het bestuur, mits er voldoende leden zich aanmelden⁹. De begroting uit de analyse moet wel als een schatting worden gezien, echter hij wel reëel is. Aangezien de activiteiten vanaf het begin moeten starten en er op dat moment nog weinig leden zijn, moeten er financiers gezocht worden die de start van de eerste paar jaar willen financieren. Er zal bekeken moeten worden of een bank deze positie zal willen innemen. Het gaat hier om een organisatie die bij de opstart financiën nodig heeft en later geen winst gaat maken. Voor een belegger is dit geen interessante situatie. Afhankelijk van het beschikbare kapitaal en de groei van het ledenaantal en partners kunnen er activiteiten ondernomen worden. De eerste stap die de brancheorganisatie moet nemen is het verbeteren van de huidige kwaliteit van dienstverlening. Dit kan alleen maar bereikt worden wanneer men vanaf begin af aan eisen stelt aan de leden. Wanneer men deze eisen stelt, zal het imago van de brancheorganisatie goed zijn en zal deze positief in het nieuws komen.

Om verdere activiteiten te ondersteunen zal er vanaf begin af aan gewerkt moeten worden met werkgroepen om de kosten laag te houden. De volgende werkgroepindeling wordt geadviseerd:

De werkgroepen:

Keurmerk en Geschillencommissie

Deze werkgroep moet contact leggen met deze instellingen en moet bekijken of het voor de brancheorganisatie uitgewerkt kan worden.

Marketing en promotie

Moeten ervoor zorgen dat reclame campagnes van de grond komen.

Marktmonitor

De werkgroep is constant bezig met het volgen van de ontwikkelingen in de markt. Deze werkgroep zorgt daarnaast voor de publicaties van cijfers aan haar leden.

Financieel fonds

Regelt een aantal zaken zoals:

Voor de consument: Op het moment dat een ICT-bedrijf niet meer bestaat neemt een collega bedrijf de garantie over.

Voor de ondernemer: Meer bestedingsruimte bij leveranciers maar ook overleg met fiscus om een oplossing te zoeken voor de snelle waardevermindering van voorraden.

Voor de leverancier: Zekerheden over openstaande posten en als een vangnet

Deze werkgroepen en het bestuur zullen samen moeten bekijken welk beleid en strategie men wil gaan volgen met de brancheorganisatie voor computerservice in spee.

⁹ Zie bijlage 4 p. 30

16. Actie programma

- Een tiental eigenaren van verschillende bedrijfsgrootten benaderen om daarmee een werkgroep te vormen om de brancheorganisatie op te starten. Deze groep van zeven is oneven en kan het bestuur gaan vormen als die nog niet gekozen kan worden door leden. Er zal voor één persoon een fulltime baan zijn weggelegd mits er voldoende leden zich gaan aanmelden om de kosten te kunnen dekken.
- Na de vorming van de werkgroep moet de brancheorganisatie worden opgericht. Er moet een naam voor de organisatie worden bedacht en deze moet ingeschreven worden bij de Kamer van Koophandel.
- Na de inschrijving bij de Kamer van Koophandel moet er een bestuur gevormd worden. Er moet een voorzitter gekozen worden en de overige 6 mensen moeten een functie krijgen.
- Na het vormen van het bestuur moet er een plan van aanpak gemaakt worden om leden te verzamelen. Deze groep leden zal voor de eerste geldstroom gaan zorgen en er kunnen vanaf die tijd werkgroepen gevormd gaan worden om bepaalde activiteiten te starten.
- Bij voldoende leden (zie begroting analyse) kunnen er betaalde functies zijn voor mensen die veel tijd in de organisatie moeten steken. Daarnaast zal er een ruimte met inventaris nodig zijn.
- Afhankelijk van de media aandacht moet beken worden of de media opgezocht moet worden.
- Afhankelijk van de leden toestroom moet bekeken worden of er meer gedaan moet worden aan promotie om de leden die twijfelen over te halen.
- Er moeten een (digitaal) ledenblad komen met daarin beschreven de zaken die er spelen.
- Na het vormen van een redelijk aantal leden moet er gekeken worden of er partners gevonden kunnen worden die een jaarlijks een geldbedrag willen doneren aan de brancheorganisatie. Dit zullen leveranciers betreffen van ICT- producten. Met deze leveranciers kunnen verder afspraken gemaakt worden om hun afzet te verhogen door leden aanbiedingen of voordelen.
- Na een stabiele inkomstenbron moet er een werkgroep worden opgericht die zich bezig gaat houden met het keurmerk. Uit het onderzoek is gebleken dat er grote behoefte is aan een keurmerk. Gezien de hoge jaarlijkse kosten van een steekproef of meerdere steekproeven moet er onderzocht worden of men €575,- als jaarlijkse kosten overheeft voor het voeren van een keurmerk. Het is de taak van deze werkgroep om te bevorderen iedereen extra gemotiveerd is om het keurmerk behalen.
- Naar alle waarschijnlijkheid zal de invoering van het keurmerk zijn doorgang vinden. Vanaf dat moment is het verstandig om te bekijken of een geschillencommissie ook daadwerkelijk voldoet in de behoefte.