

# Ervaren regeldruk bij mkb-ondernemers

Een onderzoek naar ervaren knelpunten en mogelijkheden tot vermindering van regeldruk

**In opdracht van:**

Tweede Kamer der Staten Generaal, Dienst Analyse en Onderzoek

**Lectoraat Weerbare Democratie**

Enschede, 4 november 2019

Projectleider: mr. L.A.D. (Lesley) Fisscher  
mr. M.J. (Marjolein) Stoeten

Projectmanager: dr. ir. A.A. (Attila) Németh  
Lector: mr. dr. W. Slingerland

## Samenvatting

Op verzoek van de Tweede Kamer der Staten-Generaal heeft het Lectoraat Weerbare Democratie van Hogeschool Saxion verdiepend onderzoek gedaan naar ervaren regeldruk bij mkb-bedrijven. Verdeeld over 10 branches zijn 4 ondernemers per branche geselecteerd om hen te interviewen. De branches zijn: bouw, gezondheidszorg, zakelijke en financiële dienstverlening, maakindustrie, landbouw, detailhandel, horeca, vervoer, high tech en (branche-onafhankelijk) ZZP-ers. Per branche zijn ondernemingen geselecteerd in de volgende categorieën: 1-5 medewerkers, 5-10 medewerkers, 10-50 medewerkers en 50-250 medewerkers. Uiteindelijk zijn 39 ondernemers geïnterviewd.

De interviews zijn gehouden op basis van een vragenlijst (bijlage 1), die is opgesteld aan de hand van vijf in de bedrijfskunde gangbare managementgebieden: personeels-, productie- (of diensten-), marketing-, financieel en strategisch management. Aan deze managementgebieden zijn juridische issues gekoppeld, waarover de ondernemers werden bevraagd. Vooraf zijn 26 onderwerpen in kaart gebracht. Ondernemers werd gevraagd of zij met betrekking tot die onderwerpen een probleem c.q. regeldruk ervaren. Als dit het geval was, werd hen gevraagd een zgn. puntenkwadrant in te vullen. Hiermee konden zij de omvang van het probleem in termen van kosten en moeite ('weinig kostbaar - kostbaar - zeer kostbaar') en de daadwerkelijke belemmering voor de organisatie om te ondernemen ('geen belemmering - serieuze belemmering - bedreiging voortbestaan') aangeven. Daarnaast werd gevraagd om een toelichting en om de gewenste situatie weer te geven. Ondernemers kregen nadrukkelijk ook de gelegenheid zelf onderwerpen ter sprake te brengen. De interviews duurden gemiddeld iets minder dan twee uur. Er is gesproken met zeer verschillende ondernemers, van ondernemers die aangaven geen regeldruk te ervaren, tot ondernemers waarbij de emoties in de gesprekken soms hoog opliepen. De betrokkenheid was bij de meeste ondernemers groot.

Op basis van het onderzoek zijn de nodige onderwerpen geïdentificeerd ten aanzien waarvan regeldruk wordt ervaren. Van de 26 vooraf in kaart gebrachte onderwerpen werden de volgende het vaakst genoemd (in willekeurige volgorde):

- instroom van personeel op basis van tijdelijke arbeidsovereenkomsten
- ziekte en verzuim(-beleid)
- uitstroom van personeel (opzegging, ontbinding van arbeidsovereenkomsten)
- arbeidsvoorwaarden
- ICT-informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens
- overheidsvergunningen
- 'contracteren'
- verzekeringen
- contacten met de belastingdienst en regels omtrent belastingen
- contacten met banken en regels omtrent betalingsverkeer
- regels omtrent aanbestedingen, staatssteun en subsidies
- contacten met toezichthouders en regels omtrent toezicht

Overzichten van ervaren regeldruk per branche en per categorie van omvang van ondernemingen zijn opgenomen in bijlage 3 en bijlage 4.

Voor het ervaren van regeldruk werden de nodige oorzaken genoemd. Onder andere de volgende knelpunten kwamen vaker ter sprake. Allereerst de onzekerheid of wel aan regelgeving wordt voldaan en/of wat het resultaat zal zijn van het volgen van de regels. Gedacht kan worden aan procedures rondom ziekte van werknemers of uitkomsten van ontslagprocedures. Ook onzekerheid omtrent de handelwijze van uitvoeringsinstanties werd vaker genoemd. Het voorgaande hangt nauw samen met een tweede punt. Regelgeving wordt vaak ingewikkeld gevonden. Een derde punt, dat hier ook verband mee houdt, zijn de kosten die ondernemers moeten maken om aan regelgeving te voldoen en/of hiervan gebruik te maken. Te denken valt aan subsidies, waarvan het aanvragen dermate ingewikkeld wordt gevonden dat externe ondersteuning nodig is, of aan benodigde ondersteuning voor het aanvragen van vergunningen. Ook wordt regeldruk ervaren als regels niet zinnig worden gevonden.

Bij enkele onderwerpen waren er opvallende verschillen in uitkomsten tussen branches en/of omvang van ondernemingen. Zo viel op dat bij het onderwerp 'vergunningen' alle drie de ondernemingen uit de branche landbouw dit onderwerp als (zeer) kostbaar en serieuze belemmering / bedreiging van het voortbestaan ervaren. Bij het onderwerp 'contracten' viel op dat drie van de zeven ondernemingen die grote knelpunten ervaren, ondernemingen uit de branche gezondheidszorg zijn. Bij 'verzekeringen' en 'aanbestedingen en subsidies' lijken de grootste problemen te worden ervaren door de kleinste ondernemingen (categorie 1-5 werknemers).

Oplossingen om regeldruk te verminderen lijken ondernemers onder andere te zoeken in regels die zij kunnen 'snappen'. Dat wil zeggen dat regels vereenvoudigd moeten worden zodat deze niet alleen inhoudelijk duidelijk zijn, maar ook dat een ondernemer kan begrijpen waarom de betreffende regels er zijn. Ondernemers weten dan waarom er wat van hen wordt verwacht. Dit reduceert de ervaren onzekerheid en bespaart kosten doordat zij de regels eenvoudiger kunnen uitvoeren. Ook kunnen zij regels dan zelf uitvoeren. Dit bespaart kosten. Tot slot, regelgevers en uitvoeringsinstanties zouden meer uit kunnen gaan van vertrouwen in ondernemers.

De uitkomsten van het onderzoek en de oplossingen die door ondernemers zijn genoemd, moeten worden gelezen in de context van de politieke en economische realiteit rondom de vaststelling en/of aanpassing van regelgeving (schema p. 40). Het is van belang dat in deze context de stem van mkb-ondernemers wordt gehoord. Dit onderzoek beoogt daaraan bij te dragen.

# Ervaren regeldruk bij mkb-ondernemers

**Ziekte en verzuimbeleid** Vaste contracten **Overheidsvergunningen**  
 Onroerend goed **Contacten belastingdienst** Rechtsvormen **Contacten met banken**  
 Verplichtingen bestuurders en toezichthouders Vervoer en aflevering **Arbeidsomstandigheden**  
 Verplichting boekhouding **Uitstroom van personeel** Handelsmerken en -namen  
**Sluiten van contracten** Verpakking **Contacten toezichthouders** **Tijdelijke contracten**  
 Uitzendkrachten Zekerheidsrechten **Scholing** Incasso van vorderingen **Reclame en social media**  
**Kamer van Koophandel** **Arbeidsvoorwaarden** **ICT en informatiebeveiliging**  
**Verzekeringen** ZZZP **Aanbestedingen, staatssteun en subsidies**

## 39 ondernemers

### Interviews

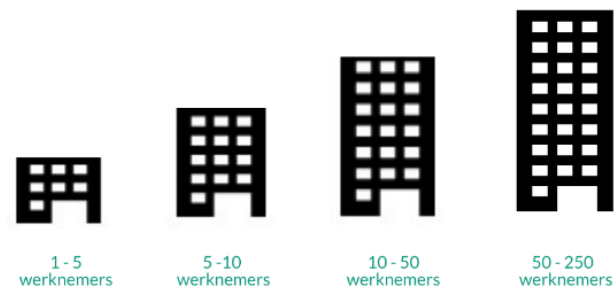
Methode: Managerial Law

- Personeelsmanagement
- Productiemanagement
- Marketingmanagement
- Financieel management
- Strategisch management

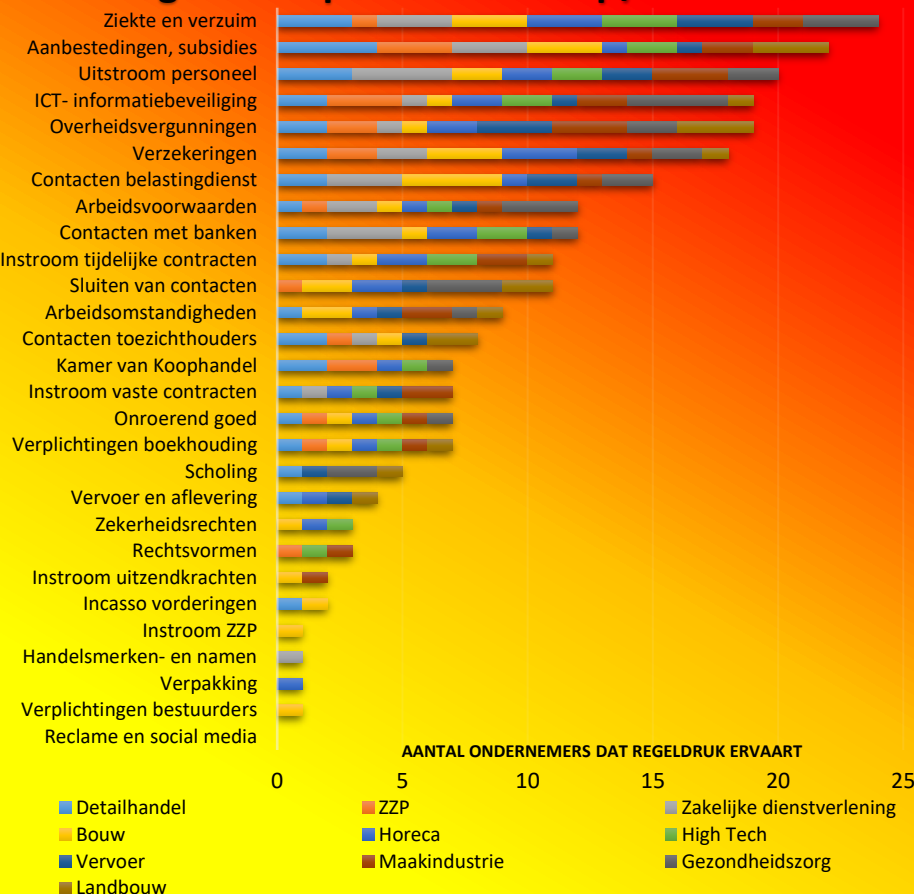
## Branches



## Bedrijfsgroottes



## Regeldruk per onderwerp/branche



## Ervaren regeldruk:

- Regels zijn ingewikkeld
- Onzekerheid over uitvoering door ondernemers en overheden
- Wijze van communicatie
- Uitvoering is kostbaar
- Regels zijn onrechtvaardig
- Te veel risico's en kosten bij mkb-ondernemers

## Gewenste situatie:

- Zorg dat regels te snappen zijn, duidelijk en begrijpelijk
- Zorg dat regels uitvoerbaar zijn
- Zorg voor heldere communicatie: wees bereikbaar, deskundig en denk mee
- Zorg dat de uitvoering betaalbaar is
- Zorg dat regels rechtvaardig zijn
- Maak onderscheid tussen het mkb en grote ondernemingen

## Inhoud

Samenvatting.....	1
Inleiding .....	7
Onderzoek ‘Ervaren regeldruk bij MKB-bedrijven’ .....	7
Doel onderzoek .....	7
Uitvoering onderzoek .....	7
Toelichting opzet onderzoek en rapport.....	9
Onderzoeksresultaten .....	11
Inleidende vragen .....	11
Van welke wet/regel heeft u het meeste last en welke wet/regel zou u als eerste veranderen?....	11
Wat gaat er met betrekking tot regeldruk volgens u wel goed? .....	13
A. Personeelsmanagement .....	14
1. Hoeveel personen zijn werkzaam in de onderneming? .....	14
2. Instroom van personeel: soorten arbeidsrelaties in uw bedrijf op dit moment? .....	14
2.b. Arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd.....	14
3. Ziekte van werknemers en verzuim (beleid) .....	16
4. Uitstroom van personeel (mogelijkheden opzegging, ontbinding etc.) .....	18
5. Arbeidsvoorwaarden (arbeidsovereenkomsten, CAO’s, personeelsreglementen, bijzondere bedingen (concurrentie-, relatiebeding, IE-rechten), pensioenen).....	20
B. Productiemanagement (of dienstenmanagement) .....	22
10. ICT- en informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens .....	22
11. Overheidsvergunningen .....	24
12. Vertegenwoordiging, sluiten van contracten, contractvoorwaarden (garanties en looptijd, consumentenkoop, klachten en geschillen, productaansprakelijkheid) .....	26
C. Marketingmanagement .....	28
D. Financieel management .....	29
20. Verzekeringen (werknemersverzekeringen, WA, bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, arbeidsongeschiktheid etc.) .....	29
22. Contacten belastingdienst en regels omtrent belastingen .....	31
23. Contacten met banken en regels omtrent betalingsverkeer .....	33
E. Strategisch management .....	35
26. Aanbestedingen, staatssteun, subsidies.....	35
F. Afsluitende vragen.....	38
Politieke en economische realiteit van ervaren regeldruk.....	39
Regels .....	39
Regeldruk.....	39
Economische impact .....	39

Oplossing .....	39
Schema 'Politieke en economische realiteit van ervaren regeldruk' .....	40
Bijlage 1: Opzet vragenlijst .....	41
Bijlage 2 .....	44
A. Personeelsmanagement .....	44
1. Hoeveel personen zijn werkzaam in de onderneming? .....	44
2.a. Arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd .....	44
2.b. Arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd .....	45
2.c. ZZP .....	47
2.d. Uitzendkrachten .....	48
2.e. Andere genoemde arbeidsrelaties .....	49
3. Ziekte van werknemers en verzuim (beleid) .....	50
4. Uitstroom van personeel (mogelijkheden opzegging, ontbinding etc.) .....	52
5. Arbeidsvoorwaarden (arbeidsovereenkomsten, CAO's, personeelsreglementen, bijzondere bedingen (concurrentie-, relatiebeding, IE-rechten), pensioenen) .....	55
6. Arbeidsomstandigheden .....	57
7. Ondernemingsraad (OR) / personeelsvertegenwoordiging (pvt) .....	59
B. Productiemanagement (of dienstenmanagement) .....	60
8. Kamer van Koophandel (KvK) (inschrijving, informatievoorziening etc.) .....	60
9. Scholing .....	62
10. ICT- en informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens .....	63
11. Overheidsvergunningen .....	65
12. Vertegenwoordiging, sluiten van contracten, contractvoorwaarden (garanties en looptijd, consumentenkoop, klachten- en geschillen, productaansprakelijkheid) .....	68
13. Incasso van vorderingen .....	70
C. Marketingmanagement .....	72
14. Handelsmerken en -namen .....	72
15. Verpakking (bescherming, informatie) .....	73
16. Vervoer en aflevering .....	74
17. Reclame, social media .....	75
D. Financieel management .....	76
18. Onroerend goed (koop, huur) .....	76
19. Zekerheidsrechten, bankgaranties .....	77
20. Verzekeringen (werknemersverzekeringen, WA, bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, arbeidsongeschiktheid etc.) .....	78
21. Verplichtingen omtrent boekhouding .....	80
22. Contacten belastingdienst en regels omtrent belastingen .....	81

23. Contacten met banken en regels omtrent betalingsverkeer .....	83
E. Strategisch Management .....	85
24. Rechtsvormen en daaraan verbonden risico's, statuten.....	85
25. Verplichtingen bestuurders en toezichthouders.....	86
26. Aanbestedingen, staatssteun, subsidies.....	87
27. Contacten toezichthouders (ACM, AP etc.) .....	89
F. Afsluitende vragen.....	91
De antwoorden op de afsluitende vragen, waren vaak al eerder tijdens de interviews besproken. Het getal achter de besproken antwoorden geeft het aantal keren aan dat het antwoord bij de afsluitende vragen is genoemd.....	91
28. Als u denkt aan risico's die uw onderneming loopt, van welke regels ligt u 's-nachts wakker?	91
29. Weerhoudt bepaalde regelgeving u van het opzetten van activiteiten? .....	91
30. Zijn er onderwerpen onbesproken gebleven die u zelf aan de orde had willen stellen? .....	92
Bijlage 3: Overzicht ervaren regeldruk per branche .....	94
Bijlage 4: Overzicht ervaren regeldruk naar omvang ondernemingen .....	95



## Inleiding

### Onderzoek 'Ervaren regeldruk bij MKB-bedrijven'

Op verzoek van de vaste commissie voor Economische Zaken en Klimaat van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, heeft het Lectoraat Weerbare Democratie van Saxion de ervaren regeldruk bij mkb-ondernemingen nader onderzocht. Het onderzoek is een vervolg op een internetconsultatie die plaatsvond in september/oktober 2018. Hieronder volgen de opbrengsten van het onderzoek.

### Doel onderzoek

Doel van het onderzoek is:

- Een verdiepend inzicht in de beleving van regeldruk bij mkb-bedrijven;
- Een nadere specificatie van knelpunten bij regeldruk binnen te onderscheiden managementgebieden; en
- Een inventarisatie van door mkb-ondernemers aangedragen mogelijkheden tot vermindering van ervaren regeldruk.

### Uitvoering onderzoek

Het onderzoek is als volgt uitgevoerd:

- Verdeeld over 10 branches zijn 4 bedrijven per branche geselecteerd. Deze bedrijven vallen in de volgende categorieën: 1-5 medewerkers, 5-10 medewerkers, 10-50 medewerkers en 50-250 medewerkers. In vier gevallen kon voornoemde categorisering niet worden aangehouden. Daarvan werden in twee gevallen bedrijven met een extra medewerker geselecteerd (6 in plaats van 5 en 11 in plaats van 10). In een geval werd een bedrijf met iets minder dan het gezochte minimumaantal van 50 werknemers geselecteerd (43 in plaats van 50). In één branche werd geen bedrijf in de categorie 50 - 250 medewerkers gevonden dat op de korte termijn waarbinnen het interview moest plaatsvinden wilde of kon deelnemen.
- Uiteindelijk werden 39 mkb-ondernemers individueel en semigestructureerd geïnterviewd aan de hand van 5 managementgebieden: personeels-, productie-(diensten-), marketing-, financieel en strategisch management.
- De drie hiervoor genoemde doelen kwamen per managementgebied en bijbehorende inhoudelijke onderwerpen aan bod.
- De volgende branches werden benaderd: bouw, gezondheidszorg, financiële en zakelijke dienstverlening, high tech, landbouw, detailhandel, horeca, vervoer, maakindustrie en (branche-onafhankelijk) ZZP-ers.
- Tijdens bespreking van de voorlopige resultaten van dit onderzoek in de Tweede kamer op 16 oktober jl. schoven drie nieuwe ondernemers aan. Opmerkingen van deze ondernemers zijn ook meegenomen.

Regels kunnen door kleinere ondernemingen anders worden ervaren dan door grotere. Regeldruk kan ook branche-specifiek zijn. Door voornoemde selectiecriteria te hanteren werd een breed en verdiepend beeld van ervaren regeldruk bij mkb-ondernemers verkregen.

Om een zo objectief mogelijk totaalbeeld te kunnen krijgen, werden ondernemers willekeurig benaderd. Ook als op voorhand door ondernemers werd aangegeven dat geen regeldruk wordt ervaren, werd toch gevraagd deel te nemen. Om te voorkomen dat ondernemers een belemmering zouden kunnen ervaren bij het beantwoorden van vragen, is hen gevraagd om deel te nemen op basis van anonimiteit. Er werden afspraken van 3 uur gepland. Zo was op voorhand duidelijk dat

ondernemingen daadwerkelijk wilden meewerken aan dit verdiepende onderzoek. De tijdsduur was in alle gevallen voldoende. De gemiddelde duur van de interviews was iets minder dan 2 uur. Tijdens interviews liepen emoties soms stevig op. De betrokkenheid was bij de meeste ondernemers groot.

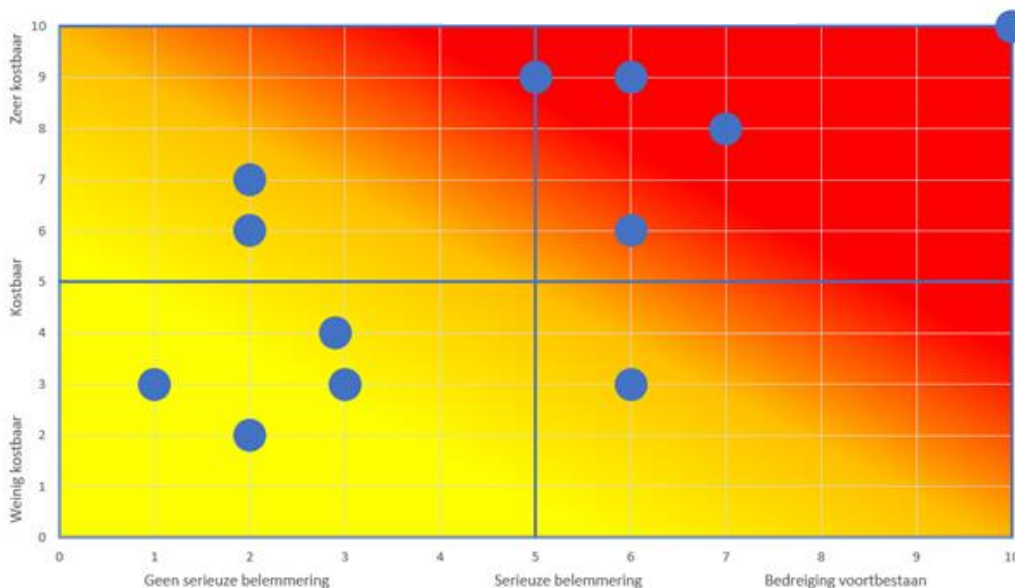
Het is een kwalitatief onderzoek. Daarmee is het aantal ondernemingen dat kon worden betrokken bij dit onderzoek noodzakelijkerwijs beperkt. Dat betekent dat de representativiteit op voorhand begrensd is.

Naast de vele ondernemers die tijd en energie hebben gestoken in deelname aan dit onderzoek, mag ook de inhoudelijke en organisatorische bijdrage van Michel Linnenbank (docent/onderzoeker Bestuurskunde Saxion) en Ronald Huisjes, Rein Lubbers en Romy Rutgers (studentassistenten) niet onvermeld blijven.

### Toelichting opzet onderzoek en rapport

Dit rapport is gebaseerd op interviews met 39 mkb-ondernemers. De vragenlijst, zoals deze tijdens het onderzoek door interviewers werd gehanteerd, wordt als leidraad genomen.<sup>1</sup> Op kleine onderdelen werd de vragenlijst tijdens het onderzoek aangepast. De kwantificering van tijdsbesteding en onkosten, zoals opgenomen in de vragenlijst, kon door ondernemers tijdens de interviews lastig worden gepreciseerd. De betreffende vragen werden tijdens latere interviews beperkt besproken. Waar in dit onderzoek de omvang van ervaren problemen wordt weergegeven, is met name gebruik gemaakt van informatie uit ingevulde kwadranten (zie volgende alinea).

Inleidend werd ondernemers gevraagd van welke wet/regel zij het meeste last hebben en welke zij als eerste zouden veranderen. Nadrukkelijk werd ook gevraagd wat er met betrekking tot regeldruk volgens hen wel goed gaat. Hierna werden vooraf vastgestelde onderwerpen volgens een zoveel mogelijk vaste structuur met gesloten en open vragen besproken. Bij de vragen 2 tot en met 27 werd geïnterviewden gevraagd om, als zij (een) regel(s) met betrekking tot een bepaald onderwerp als probleem c.q. regeldruk ervaren, een zgn. puntenkwadrant in te vullen. Hiermee konden zij de omvang van het probleem in termen van kosten en moeite ('weinig kostbaar - kostbaar - zeer kostbaar') en de daadwerkelijke belemmering voor de organisatie om te ondernemen ('geen belemmering - serieuze belemmering - bedreiging voortbestaan') aangeven. *Het aantal punten in de kwadranten geeft dan ook het aantal ondernemers weer dat een specifiek onderwerp als probleem definieerde.* De kwadranten zijn een visuele weergave van de ervaren regeldruk voor het betreffende onderwerp, waarbij in het geel gearceerde deel de regeldruk beperkt is en in het rode deel hoog. Een voorbeeld van een kwadrant is hieronder ingevoegd:



<sup>1</sup> Bijlage 1. Deze vragenlijst is mede gebaseerd op de methode Managerial Law, zie Brack, A.J.P., 'Bedrijfsrecht op een bedrijfskundige manier' (5<sup>e</sup> druk, 2010). Bij deze methode wordt het recht benaderd vanuit vijf, in de bedrijfskunde gangbare managementgebieden.

Per onderwerp werd naar een toelichting gevraagd en ten slotte naar de gewenste situatie. Enkele afsluitende vragen dienden ertoe om ondernemers te verleiden om eventuele niet besproken onderwerpen en/of regels te noemen en hadden betrekking op enkele branche-specifieke onderwerpen die vooraf in kaart waren gebracht.

In het rapport worden die onderwerpen behandeld, waarvan meer dan 10 deelnemende ondernemers hebben aangegeven dat de huidige regels een probleem vormen. Aan de hand van door ondernemers gegeven toelichtingen, wordt een nadere duiding van ingevulde kwadranten gegeven, alsmede de door ondernemers genoemde oplossingen. Omwille van de leesbaarheid worden in dit rapport (vrijwel) alleen de toelichtingen en oplossingen genoemd die door meer dan één ondernemer werden genoemd. In bijlage 2 staat een uitgebreide beschrijving en zijn ook toelichtingen en oplossingen genoemd die door een enkele ondernemer werden genoemd. Indien van toepassing, zijn opvallende uitkomsten ten aanzien van ervaren regeldruk per branche of omvang van ondernemingen per onderwerp vermeld. Hierbij is met name gekeken naar de ondernemers die de afzonderlijke kwadranten invulden tussen 'kostbaar-zeer kostbaar' en 'serieuze belemmering-bedreiging voortbestaan' (de rechter bovenhoek van het kwadrant).

Onderwerpen waarvan 10 deelnemende ondernemers of minder hebben aangegeven dat de huidige regels een probleem vormen, zijn uitsluitend uitgewerkt in bijlage 2. Overzichten van ervaren regeldruk per branche en per categorie van omvang van ondernemingen zijn opgenomen in bijlage 3 en bijlage 4.

In enkele gevallen gaven ondernemers te kennen regels niet als probleem te ervaren, maar gaven zij wel een toelichting op het onderwerp. Opvallende uitkomsten worden in dat geval afzonderlijk vermeld.

Bij de uitwerkingen in rapport en bijlage, staan achter de ervaren knelpunten en de door ondernemers genoemde oplossingen cijfers vermeld. Deze getallen verwijzen naar het aantal keren dat de betreffende onderwerpen werden genoemd.

In gevallen waarin knelpunten of oplossingen elders al aan bod kwamen of dat inhoudelijk zonneklaar was/is dat deze niet reëel zijn, zijn deze omwille van de leesbaarheid soms weggelaten.

Het rapport wordt afgesloten met een korte beschrijving van een conceptueel kader rond de politieke en economische realiteit van ervaren regeldruk. Deze beschrijving biedt context voor het gebruik van de resultaten van dit onderzoek.

## Onderzoeksresultaten

Allereerst worden de resultaten van de inleidende vragen behandeld. Daarna volgen de uitkomsten van de vijf achtereenvolgende managementgebieden, te weten personeels-, productie- (of diensten-), marketing-, financieel en strategisch management. De besproken onderwerpen zijn samengevat in onderstaand kader. Hier wordt herhaald dat onderwerpen waarvan 10 ondernemers of minder hebben aangegeven dat de huidige regels een probleem vormen alleen zijn uitgewerkt in bijlage 2.

### Inleidende vragen:

Van welke wet/regel heeft u het meeste last en welke wet/regel zou u als eerste veranderen?  
Wat gaat er met betrekking tot regeldruk volgens u wel goed?

**A. Personeelsmanagement:** aantal personen werkzaam, instroom van personeel (soorten arbeidsrelaties), ziekte van werknemers en verzuim(beleid), uitstroom van personeel (mogelijkheden opzegging, ontbinding etc.), arbeidsvoorwaarden (arbeidsovereenkomsten, CAO's, personeelsreglementen, bijzondere bedingen (concurrentie-, relatiebeding, IE-rechten), pensioenen), arbeidsomstandigheden, ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging

**B. Productiemanagement (of dienstenmanagement):** Kamer van Koophandel (inschrijving, informatievoorziening etc.), scholing, ICT- en informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens, overheidsvergunningen, vertegenwoordiging, sluiten van contracten, contractvoorwaarden (garanties en looptijd, consumentenkoop, klachten- en geschillen, productaansprakelijkheid), incasso van vorderingen

**C. Marketingmanagement:** handelsmerken en -namen, verpakking (bescherming, informatie), vervoer en aflevering, reclame, social media

**D. Financieel management:** onroerend goed (koop, huur), zekerheidsrechten, bankgaranties, verzekeringen (werknemersverzekeringen, WA, bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, arbeidsongeschiktheid etc.), verplichtingen omtrent boekhouding, contacten belastingdienst en regels omtrent belastingen, contacten met banken en regels omtrent betalingsverkeer

**E. Strategisch management:** rechtsvormen en daaraan verbonden risico's, statuten, verplichtingen bestuurders en toezichthouders, aanbestedingen, staatssteun, subsidies, contacten toezichthouders (ACM, AP etc.) en regels omtrent toezicht

### F. Afsluitende vragen:

Als u denkt aan risico's die uw onderneming loopt, van welke regels ligt u 's-nachts wakker?  
Weerhoudt bepaalde regelgeving u van het opzetten van activiteiten?  
Zijn er onderwerpen onbesproken gebleven die u zelf aan de orde had willen stellen?

## Inleidende vragen

### Van welke wet/regel heeft u het meeste last en welke wet/regel zou u als eerste veranderen?

De antwoorden op deze inleidende vraag lopen uiteen. Van de als nutteloos ervaren periodieke informatieverstrekking aan het CBS tot het strikte en als nutteloos of contraproductief ervaren vergunningenbeleid van verschillende overheidsorganen, zoals gemeente of IND. En van niet werkbare en kostbare regels over arbeidsomstandigheden tot onzekerheid over omgang met de Wet DBA of te ingewikkelde fiscale regels.

Ingezoomd op de antwoorden, valt op dat met name onderwerpen met betrekking tot personeelsmanagement, zoals ontslagrecht, arbeidsomstandigheden en de Wet DBA, als probleem worden ervaren. Verder lijkt een gemene deler te kunnen worden gevonden in enkele kernwoorden: *nutteloos, onzeker en te ingewikkeld.*

#### *Genoemde onderwerpen*

- Volgens meerdere ondernemers is het ontslagrecht ingewikkeld en duur. Werknemers worden te veel beschermd. Bij het afscheid nemen van een kwaadwillende werknemer wordt veel onzekerheid ervaren.
- Ziekteregistratie, -kosten en -verzuim zijn problemen die op ondernemers worden afgewenteld. Dit tast het concurrentievermogen aan.
- Het Rijtijdenbesluit voor vrachtwagenchauffeurs is te ingewikkeld. Uren van rijden en rusten verschillen per week. Chauffeurs zien door de bomen het bos niet meer.
- Regels omtrent arbeidsomstandigheden zijn niet werkbaar of overbodig. Er wordt overdreven met het verplicht jaarlijks keuren van werkmaterialen. Het is te duur en vaak niet nodig omdat de ondernemer tussentijds zelf materialen checkt.
- Een thuiswerkprotocol is volgens een ondernemer verplicht terwijl niemand thuiswerkt.
- De Wet DBA wordt niet gehandhaafd, maar de onzekerheid over de vraag of deze wetgeving juist wordt toegepast is spannend.
- Fiscale regels zijn zo ingewikkeld dat altijd een fiscalist nodig is. Ook andere dan fiscale regels worden te ingewikkeld en niet werkbaar genoemd, zoals regels voor aanvraag van milieuvergunningen, waarvoor altijd een expert nodig is, en regels voor veetransport;
- Informatieverstrekking aan het CBS is desgevraagd verplicht. Deze wordt als te gedetailleerd ervaren en als nutteloos omdat veel gegevens al elders bij de overheid bekend zijn. Eén van de ondernemers, werkzaam in de landbouw, moet verplicht in zes verschillende systemen dezelfde gegevens invoeren, omdat systemen niet op elkaar zijn afgestemd. Dit geeft veel administratieve last.
- Afwijking van een bestemmingsplan wordt door een gemeente gedoogd, onzekerheid over de vestiging op deze locatie blijft, omdat de gemeente hier geen duidelijkheid over kan verschaffen. De regelgeving is te ingewikkeld voor toepassing.
- Een ondernemer vindt dat het afgeven van vergunningen te lang duurt. Soms wijzigen regels te vaak, ook tijdens de aanvraag.

#### *Voorbeeld niet werkbare regel*

- Een chauffeur is verantwoordelijk voor vervoerde dieren. Hij ziet de dieren heel kort als hij ze ophaalt bij de boer. De chauffeur komt er later achter dat een zieke koe is ingeladen, die niet ingeladen had mogen worden. Hij weet dat de onderneming in principe een boete krijgt als de zieke koe bij het slachthuis wordt gelost. In dit geval worden ondernemers afgerekend op dingen die onmogelijk te weten zijn. Verder ervaren chauffeurs iedere keer onzekerheid over wat de veearts bij het slachthuis gaat zeggen. 'Veerrijders zijn geen dierenartsen.'

Het valt op dat minstens vijf ondernemers in verschillende bewoordingen noemen dat door de hoeveelheid regels ondernemen moeilijk is c.q. mensen niet meer willen ondernemen en/of blij te zijn dat kinderen de onderneming niet willen overnemen.

**Wat gaat er met betrekking tot regeldruk volgens u wel goed?**

Bij het beantwoorden van deze vraag noemt een zeer beperkt aantal ondernemers een voorbeeld.

- Twee ondernemers wijzen op de digitale aangifte bij de belastingdienst. Eén ondernemer wijst op de toegenomen beveiliging door gebruik van DigiD.
- Twee ondernemers merken op dat het goed is dat er regels zijn, maar dat er in Nederland wel erg veel wetten en regels zijn. Een ander onderschrijft dit, maar wijst wel op de Wet poortwachter die regeldruk meebrengt.
- Een ondernemer noemt dat, als hij aan alle regels moet voldoen, hij geen ondernemer meer kan zijn. 'Je gaat de regels uitzoeken die voor jou het belangrijkste zijn'.
- Een ondernemer wijst erop dat wetgeving, infrastructuur, opleiding etc. goed zijn geregeld en dat de bureaucratie sterk is afgenomen, vooral in vergelijking met andere landen.
- Als afzonderlijke onderwerpen werden nog genoemd: de vrije keuze van ZZP-ers om pensioen op te bouwen, registratie diertransporten, duidelijke termijnen en voorschriften voor bouwvergunningverlening, subsidie op onderzoek. Soms zijn regels wel duidelijk, maar niet werkbaar.

Bij het beantwoorden van deze vraag, spraken meerdere ondernemers uiteindelijk toch weer over onderwerpen ten aanzien waarvan regeldruk wordt ervaren.

## A. Personeelsmanagement

### 1. Hoeveel personen zijn werkzaam in de onderneming?

Voor de omvang van de ondernemingen wordt verwezen naar hetgeen wordt vermeld onder de toelichting op dit rapport. Veruit de meeste ondernemingen vallen binnen de vooraf aangegeven categorieën.

### 2. Instroom van personeel: soorten arbeidsrelaties in uw bedrijf op dit moment?

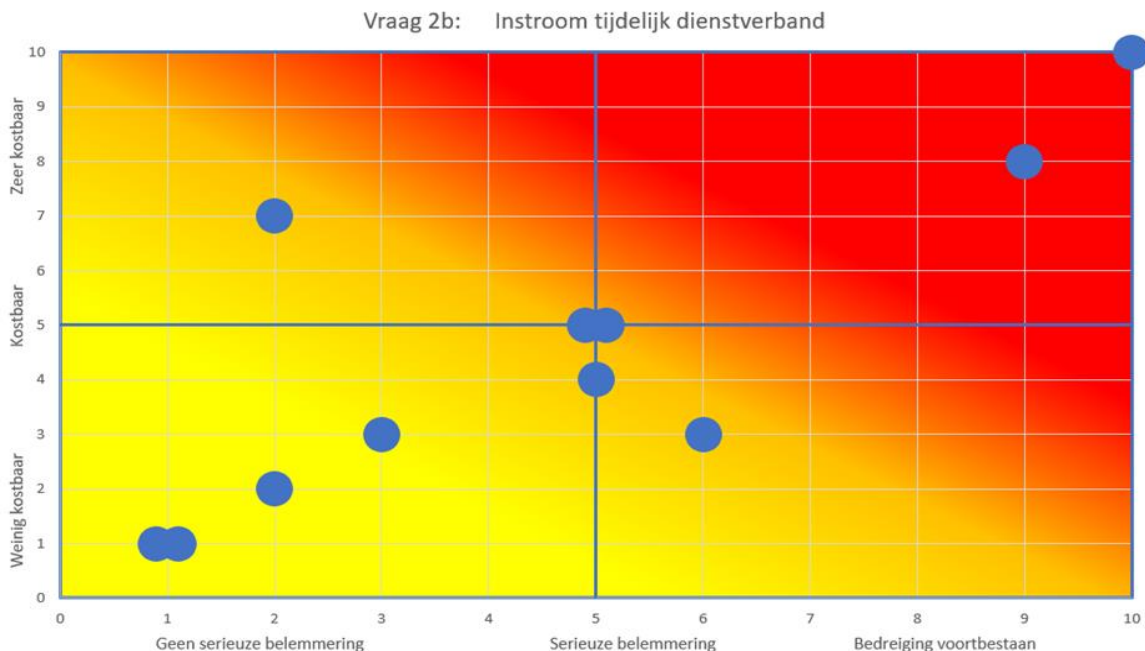
Ofschoon dit losstaat van regeldruk, gaven meerdere ondernemers met betrekking tot instroom van personeel aan dat het lastig is om aan personeel te komen. Enkele merkten op dat uitzendbureaus en arbeidsbemiddelaars moeten worden afgeschaft. Deze zijn alleen gefocust op de eigen portemonnee (1) c.q. dragen niks bij (1).

#### 2.a. Arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd

Zeven van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

#### 2.b. Arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd

Met arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd wordt meer regeldruk ervaren dan met arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd. 11 ondernemers ervaren een probleem (zie afbeelding hieronder).



#### Ervaren knelpunten regeldruk

- Er is te weinig flexibiliteit voor het aannemen van werknemers met een tijdelijk dienstverband (3). Tijdelijke dienstverbanden worden te snel vaste dienstverbanden.
- Het systematisch bijhouden van arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd, het voorkomen dat een vast dienstverband ontstaat en het voldoen aan de aanzeggingsplicht is ingewikkeld en kost tijd (2).



Ondernemers lijken onzekerheid te ervaren. Als zij niet alert zijn, zitten zij ongewenst vast aan (een grotere omvang van) dienstverbanden.

*Voorbeelden*

- In een winkel werken studenten. Deze studenten gaan op langere termijn elders aan de slag, maar moeten na twee jaar wel uit dienst omdat ze anders een vast contract krijgen. Daarnaast kan een student die in de vakantieperiode gedurende langere tijd meer uren vakantiewerk verricht, door het 'rechtsvermoeden arbeidsomvang' ongewenst recht krijgen op meer werkuren.
- Voor 'loonwerk' zijn tijdens de oogsttijd werknemers nodig. Een ondernemer ervaart een risico op het ontstaan van een vast dienstverband, als hij de werknemers vaker per jaar inhuurt. Dit is voor de werkgever niet wenselijk.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Zorg voor meer flexibiliteit bij het aannemen van personeel voor bepaalde tijd. De aangekondigde verruiming naar maximaal drie arbeidsovereenkomsten in drie jaar wordt door meerdere ondernemers als verbetering gezien (6).

**2.c. ZZP**

Eén van de 39 ondernemers ervaart hier problemen en vulde het kwadrant in, zie bijlage 2.

**2.d. Uitzendkrachten**

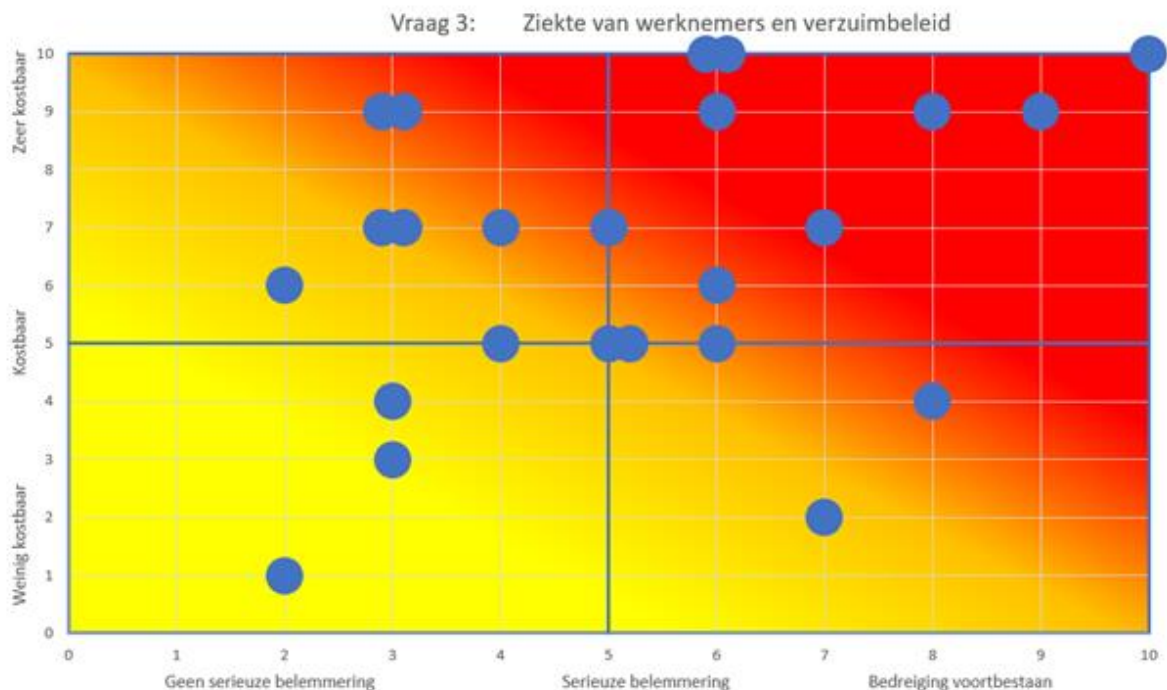
Twee van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

**2.e. Andere genoemde arbeidsrelaties**

Eén van de 39 ondernemers ervaart hier problemen en vulde het kwadrant in, zie bijlage 2.

### 3. Ziekte van werknemers en verzuim(beleid)

Veel ondernemers ervaren regeldruk omtrent ziekte en verzuim(beleid). Het kwadrant werd door meer dan de helft van de ondernemers, 24 van de 39, ingevuld. Regels worden ervaren als ingewikkeld, kostbaar en niet redelijk.



#### Ervaren knelpunten regeldruk

- De regels zijn kostbaar (16). Samengevat zitten de kosten in doorbetaling van loon en derving van omzet, de af te sluiten verzekeringen en kosten van re-integratie, het regelen van vervanging en de tijd die het management kwijt is met ziektegevallen.
- De ondernemer krijgt ziekte die in de privésfeer is ontstaan, bijvoorbeeld tijdens sporten, voor zijn rekening. Echter, heeft de ondernemer hierop geen invloed (6).
- Risico's rondom ziekte van werknemers zijn te groot om als kleine ondernemer te dragen (6). Uit het kwadrant volgt dat ook mkb-bedrijven in de categorie 50 – 250 werknemers risico's omtrent ziekte als (zeer) kostbaar en (minimaal) serieuze belemmering ervaren (5).
- Het proces rondom ziekte gaat min of meer langs de ondernemer heen en de ondernemer heeft hier geen invloed op (5). Als ziekte (deels) werk-gerelateerd is, mag de werkgever tijdens ziekte niet zelf contact opnemen met de werknemer om te praten over een mogelijke oplossing (1).
- De regels zijn ingewikkeld (5). Om aan alle verplichtingen te voldoen is professionele ondersteuning nodig. Deze is kostbaar.
- De administratie rondom ziekte wordt als last ervaren (4), mede omdat, als niet aan administratieve verplichtingen wordt voldaan, boetes dreigen. De regels zijn te rigide (2).
- De bescherming van de werknemer gaat ver (3). Soms is sprake van een arbeidsgeschil, dat met behulp van ziekmelding wordt uitgevochten (2).

- Er wordt gebruik gemaakt van payrolling om aan ziekte-gerelateerde problemen te ontkomen (2). Om dezelfde reden wordt gebruik gemaakt van ZZP-ers (1).
- Rechten van werknemers staan niet in verhouding tot verplichtingen van ondernemers (1). Een ondernemer noemt dat hij weinig mag, maar veel moet, zoals een werkplek openhouden (1).
- De kosten van verzekeringen voor ziekte van werknemers zijn hoog. Deze worden nog hoger als er een beroep op wordt gedaan (*zie ook onder vraag 20, verzekeringen, mede ten aanzien van arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)*).

#### *Voorbeelden*

- Een ondernemer neemt geen medewerkers in dienst die voetballen. Hij is er klaar mee dat hij op zondagmiddag wordt gebeld door medewerkers die een blessure hebben opgelopen en niet kunnen werken. Hij kan hier niets aan doen. De ondernemer betaalt jaarlijks een bedrag van >€ 25.000,- aan kosten voor arboarts en sociaal begeleider.
- Een kleine ondernemer is niet verzekerd voor ziekte van werknemers. Verzekeringspremies zijn te hoog. Twee jaar ziekte van een werknemer kan de ondernemer de kop kosten, omdat hij dit niet kan betalen.
- Een ondernemer maakt gebruik van payrolling om aan mogelijke risico's omtrent ziekte van werknemers te ontkomen. Dit is kostbaar.

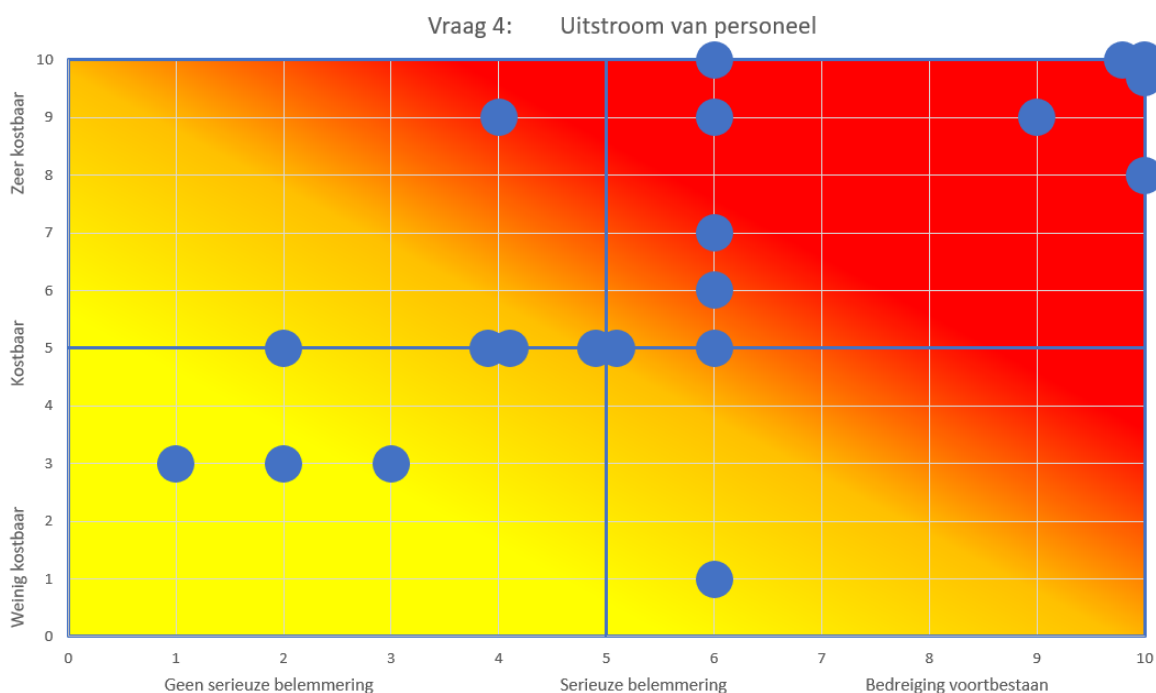
#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

Samengevat lijken ondernemers behoefte te hebben aan vermindering van kosten en risico's bij ziekte van werknemers. Als concrete mogelijkheden worden genoemd:

- Verkort de periode van loondoorbetaling bij ziekte en/of beperk de hoogte hiervan (4), zodat werknemer druk voelt om aan de slag te gaan (2).
- Maak administratieve verplichtingen eenvoudiger (3).
- Zorg voor meer betrokkenheid c.q. controlemogelijkheid bij het herstelproces (3).
- Maak onderscheid tussen grote en kleine ondernemingen bij omgang met ziekte (2), bijvoorbeeld door kleine bedrijven korter te laten betalen bij ziekte (1).
- Beperk risico's voor het aannemen van oudere werknemers (2) of werknemers met een ziekteverleden(1). Maak hiervoor een vangnet dat simpel te begrijpen is (1).
- Maak onderscheid tussen ziekte die is veroorzaakt tijdens werk en ziekte ontstaan in de privésfeer (2).
- Breng meer balans in de verdeling van verantwoordelijkheden tussen werkgever, werknemer en overheid (2).
- Leg de verantwoordelijkheid voor ziekte meer bij werknemers. Laat deze zich zelf verzekeren (2), bijvoorbeeld betaald via een loonsverhoging (1).
- Maak het eenvoudiger van langdurig zieken af te komen (1) c.q. vereenvoudig het ontslagrecht (2).
- Ga terug naar een systeem waarbij de ondernemer premie betaalt en de overheid de doorbetalingsplicht bij ziekte overneemt (1) c.q. laat iedereen meebetalen aan arbeidsongeschiktheid (1).

#### 4. Uitstroom van personeel (mogelijkheden opzegging, ontbinding etc.)

Omtrent uitstroom van personeel ervaren ondernemers veel regeldruk. Meer dan de helft vulde het kwadrant in. Een grote meerderheid geeft aan de regels te ervaren als (zeer) kostbaar en een aanzienlijk deel van die groep noemt de regels een bedreiging voor het voortbestaan. Hierbij lijkt met name te worden bedoeld op de onzekerheid over de mogelijkheid een arbeidsrelatie te beëindigen en de kosten die met beëindiging zijn gemoeid. Onder kosten worden onder andere verstaan kosten van juridische bijstand, transitievergoeding en negatieve energie bij management en ander personeel.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

Ondernemers noemen de volgende punten:

- Als een werknemer niet functioneert moet een dossier worden opgebouwd. Dit is lastig en kostbaar (7).
- Het ontslagrecht vormt met name voor kleine ondernemingen een risico (4). Zeven van de 11 ondernemers die het kwadrant invulden als minimaal kostbaar en serieuze belemmering, vallen in de categorieën 1 – 5 (2) en 5 – 10 (5) werknemers.
- Enkele ondernemers vinden de opzegtermijn voor werknemers te kort. Deze biedt geen tijd voor een sollicitatieprocedure (4).
- De transitievergoeding wordt hoog gevonden (3). Ondernemingen met langdurige dienstverbanden lopen extra risico (2).
- Informatie inwinnen c.q. bureaucratie bij het UWV kost veel tijd (2). Aantonen dat sprake is van een bedrijfseconomische reden om op te zeggen, is lastig (2).
- Van (kwaadwillende) medewerkers kom je niet af (2).
- De vraag of een werknemer een (WW-)uitkering krijgt na beëindiging dienstverband, speelt mee bij ontslagkwesties. Dit zou niet zo moeten zijn (2).

- Om van administratieve, ziekte- en ontslagperikelen af te zijn, wordt gebruik gemaakt van payroll<sup>2</sup> (2).
- Als er geen werk is, is het lastig om van werknemers af te komen (1). Dit geldt ook voor werknemers die zich ziekmelden (1).

#### *Voorbeelden*

- Een werknemer was twee jaar in dienst en functioneerde niet. Om deze te kunnen ontslaan moest een langdurige, kostbare en bureaucratische procedure bij het UWV worden doorlopen. De aanvraag bij het UWV moest uitgebreid worden onderbouwd. De procedure bij het UWV ging over scholing, een andere werkplek etc., terwijl in het kleine team van deze ondernemer al duidelijk was dat dit niet tot de mogelijkheden behoorde. De kosten van de onderbouwing (verklaringen accountant e.d.) bedroegen ongeveer € 25.000,-. Daarnaast moest de werknemer drie maanden worden doorbetaald. Totale kosten: € 43.000,-.
- Langdurige dienstverbanden zorgden tijdens de crisis voor de verplichting tot het betalen van een hoge vergoeding op grond van de kantonrechttersformule. Een onderneming ging daardoor failliet.
- Citaat van een ondernemer: 'Je valt als kleine onderneming met ziekte en uitstroom onder exact dezelfde regelgeving als een bedrijf van 30.000 werknemers. Zo'n schoen past een klein bedrijf niet.'

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

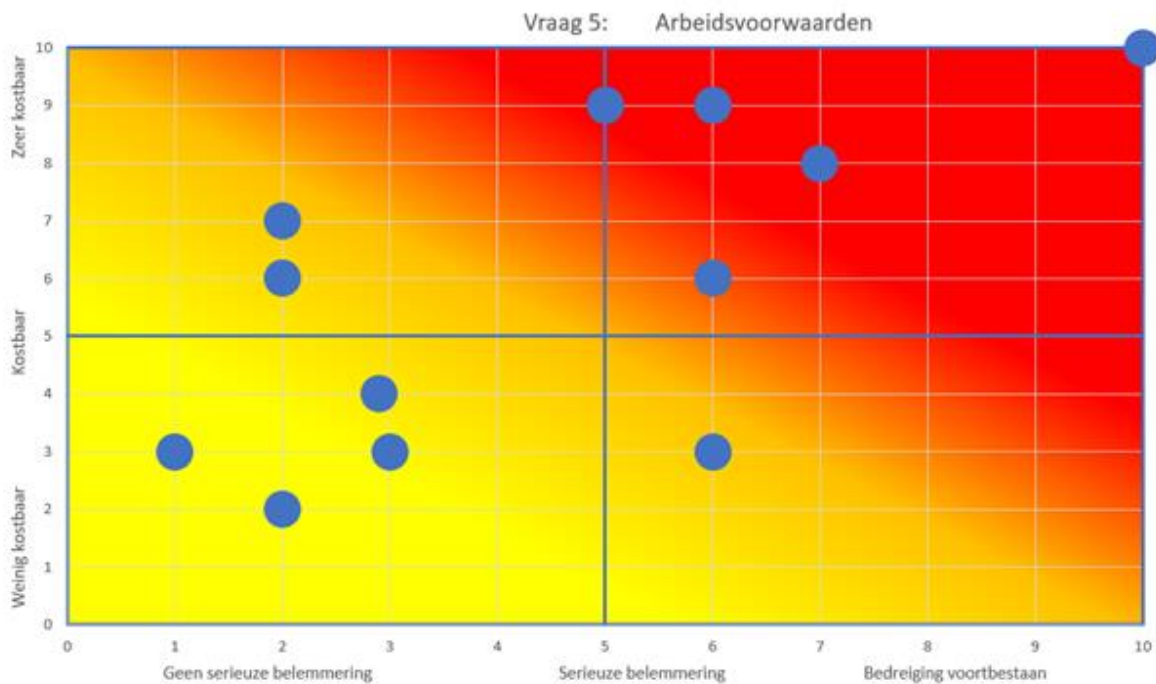
- Versoepel het ontslagrecht (4), dan nemen ondernemers ook makkelijker mensen aan (2).
- Kijk bij arbeidsconflicten naar de grootte van ondernemingen, maak de transitievergoeding afhankelijk van omvang en omzet of biedt kleine bedrijven flexibele regelgeving (3).
- Maak de opzegtermijn van werknemers langer (3).
- Maak administratieve lasten omtrent uitstroom lichter (dossieropbouw, formele regels) (3).
- Biedt werknemers meer zekerheid omtrent een uitkering, dan lossen arbeidsconflicten zich makkelijker op (2).

---

<sup>2</sup> Zie ook vraag 2.c. (bijlage 2)

### 5. Arbeidsvoorwaarden (arbeidsovereenkomsten, CAO's, personeelsreglementen, bijzondere bedingen (concurrentie-, relatiebeding, IE-rechten), pensioenen)

Omtrent arbeidsvoorwaarden lijkt regeldruk te worden ervaren. 12 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Regels lijken met name als ingewikkeld te worden ervaren en/of ondernemers zijn onzeker over de vraag of ze deze correct toepassen. Daarnaast worden lasten soms verhoogd, terwijl ondernemers niet weten of ze deze kunnen dragen.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- De werkkostenregeling is ingewikkeld. Er is onzekerheid over de juiste toepassing. Daardoor is het lastig om iets extra's te (kunnen) geven aan personeel (3).
- De loonadministratie is uitbesteed omdat regelgeving hierover te ingewikkeld is of vaak wijzigt (2).
- Om niet met ingewikkelde regelgeving te hoeven werken, wordt gebruik gemaakt van payroll (2).
- Van kostenstijgingen als gevolg van wijzigingen van CAO's, is onzeker of deze kunnen worden doorberekend (2).
- Over pensioenen worden door meerdere ondernemers verschillende opmerkingen gemaakt (6): niet alle premies zijn zinvol. Aanpassingen gaan snel, zijn moeilijk te overzien. Werknemers moeten problematisch lang doorwerken. Pensioenpremies worden verdubbeld en bijdragen aan pensioenen verschillen. Tot slot, regels zijn te ingewikkeld, daarom worden zaken omtrent pensioenen uitbesteed en dat is voor een kleine onderneming niet altijd mogelijk.

*Voorbeelden*

- Kort nadat een kleine ondernemer was gestart, bleek er veel onduidelijkheid over loonbelasting e.d. De regels waren te ingewikkeld en er werd niet aan voldaan, met permanente controle door de belastingdienst tot gevolg.
- Voor 'zaterdaghulpen' moet vanaf 18 jaar pensioenpremie worden betaald. Dit wordt zinloos genoemd, maar kost de ondernemer wel 11% extra.
- Ouderschapsverlof wordt verlengd naar vijf dagen. Gedurende die periode moet salaris worden doorbetaald en vervanging worden geregeld en betaald. Omdat dergelijke zaken niet kunnen worden verrekend, vormen deze extra lasten als onderdeel van een optelsom een probleem, te meer daar met de huidige tarieven (van zorgverzekeraars) al geen buffer kan worden opgebouwd.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Maak het mogelijk om als werkgever (onbelast) iets extra's te doen voor werknemers (3).
- Maak regels omtrent arbeidsvoorwaarden eenvoudiger en/of duidelijker (3). Zorg dat een ondernemer deze zelf kan toepassen (2).
- Voor pensioenen werden uiteenlopende mogelijkheden genoemd (4): verplicht verzekeraars met wetgeving om pensioenen inzichtelijk te maken. Maak op basis van een wettelijke regeling pensioenen gelijk, ook in CAO's. Maak CAO's op kleinere schaal in plaats van branche-breed. Schaf verplichte aansluiting bij pensioenfondsen af. Maak afdragen van pensioenpremie verplicht.

**6. Arbeidsomstandigheden**

Negen van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

**7. Ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging**

Eén van de 39 ondernemers ervaart hier problemen en vulde het kwadrant in, zie bijlage 2.



## B. Productiemanagement (of dienstenmanagement)

### 8. Kamer van Koophandel (inschrijving, informatievoorziening etc.)

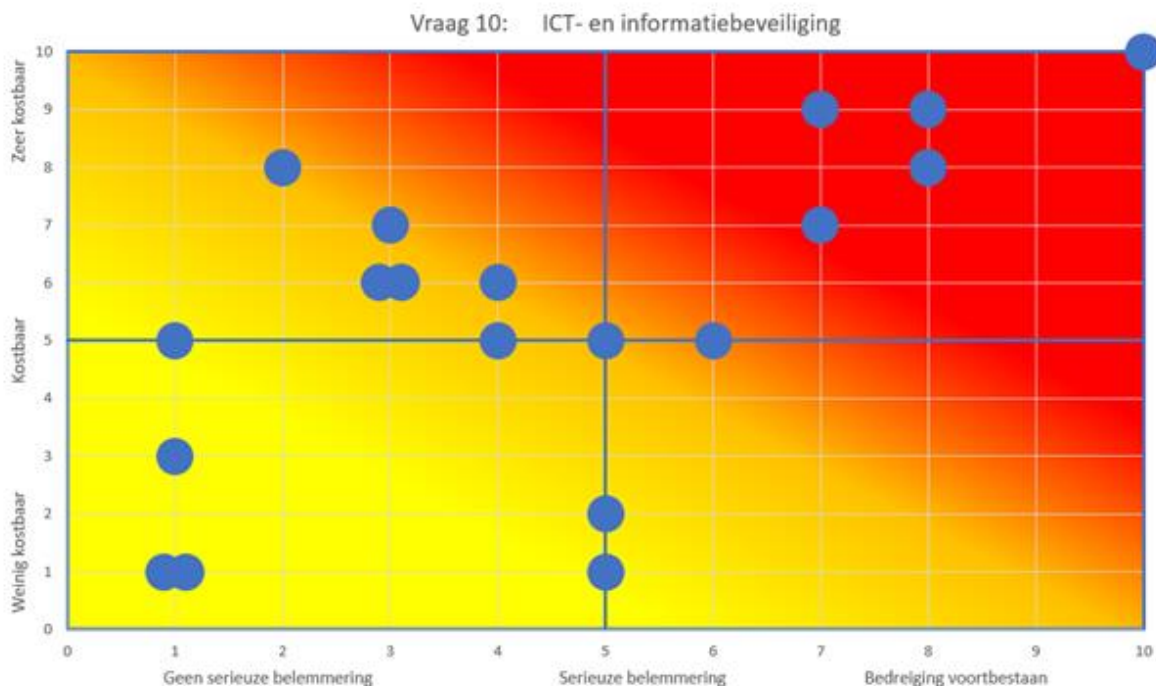
Zeven van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

### 9. Scholing

Vijf van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

### 10. ICT- en informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens

Omtrent ICT- en informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens wordt aanzienlijke regeldruk ervaren, vooral met betrekking tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). 19 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Meerdere ondernemers noemen het goed dat de regels over gegevensbescherming er zijn c.q. begrijpen dat de regels er zijn (8). De meeste plaatsten wel kanttekeningen. Enkele ondernemers die het kwadrant niet hebben ingevuld, hebben zich niet in de regels verdiept, doen er niets mee of negeren een probleem (5). ICT en beveiliging zijn vaak uitbesteed. Het valt op dat vier van de zeven ondernemingen die volgens het kwadrant het grootste probleem ervaren, ondernemingen uit de categorie 1-5 werknemers zijn.



#### Ervaren knelpunten regeldruk

- De regels worden ervaren als last, zijn doorgeslagen, leveren gedoe op (6) en/of zijn kostbaar (5).
- Regels zijn niet duidelijk c.q. het is niet altijd duidelijk wat de overheid verlangt (5).
- Regels gaan uit van wantrouwen c.q. vertrouwen zou het uitgangspunt moeten zijn (4).
- Verschillende ondernemers wijzen erop dat de AVG niet nodig is. Zij zijn al gehouden aan hun geheimhoudingsplicht of gingen al verantwoordelijk met persoonsgegevens om (3).
- De Autoriteit Persoonsgegevens geeft geen duidelijkheid (2).
- Regels zijn tegenstrijdig (2).



- In de gezondheidszorg worden verschillende systemen gebruikt, dit vormt een risico en is kostbaar (2).

*Voorbeelden*

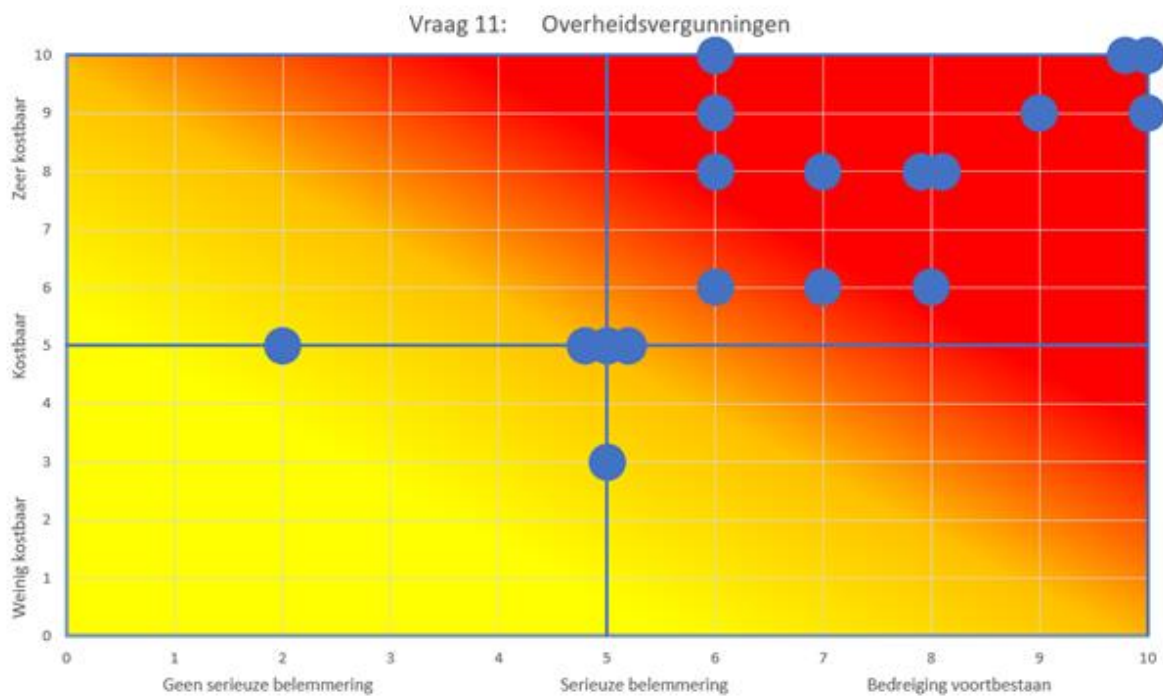
- Jaarlijks bestelt een klant een taart bij een bakker. De bakker moet de gegevens van mevrouw na een jaar weggooien, waardoor hij haar nu jaarlijks om haar gegevens moet vragen.
- Een ondernemer belt de Autoriteit Persoonsgegevens met een vraag over de juiste toepassing van de AVG. De reactie: 'Zoek het eerst zelf maar uit. Kijk maar of er jurisprudentie over is'. Dit voorbeeld werd door twee ondernemers genoemd.
- Regels zijn tegenstrijdig. Een ondernemer wijst erop dat gegevens van oud-medewerkers een jaar na einde dienstverband moeten worden weggegooid, terwijl de belastingdienst een langere bewaarplicht voorschrijft.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Maak onderscheid tussen mkb-ers en grote ondernemingen (6).
- Geef duidelijke instructies, zodat ondernemers eenvoudig aan regels kunnen voldoen (5).
- Zorg voor minder regels en leg meer verantwoordelijkheid bij de ondernemer (beroepsgeheim is bijvoorbeeld voldoende) c.q. ga uit van gezond verstand (5).
- Stel vertrouwen in ondernemers voorop (4).
- In de gezondheidszorg wordt gevraagd om één systeem, waarin zorgverleners kunnen communiceren (2).
- Laat de Autoriteit Persoonsgegevens antwoord geven op vragen (2). Bied adviserende controle (1).

### 11. Overheidsvergunningen

Met betrekking tot overheidsvergunningen wordt veel regeldruk ervaren. 18 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Het grootste deel van die ondernemers, 16 van de 18, ervaart issues rondom overheidsvergunningen als (zeer) kostbaar en een serieuze belemmering of een bedreiging voor het voortbestaan van de onderneming. Drie ondernemingen uit de branche landbouw vulden het kwadrant in als zeer kostbaar, waarvan twee ook een bedreiging van het voortbestaan ervaren. Samengevat lijkt het belangrijkste probleem zich toe te spitsen op onzekerheid over de regels, het beleid en/of de uitvoering hiervan door vergunningverleners (12).



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Regels zijn niet altijd duidelijk en/of ingewikkeld (5).
- Procedures duren lang (8). Ambtenaren/bureaucratie vormen hierbij (mede) het probleem (4).
- Formaliteiten, inspraak en tegenhouden van vergunningen zonder gegronde redenen zijn kostbaar (4).
- Regels zijn te weinig praktisch toepasbaar (3).
- Externe expertise is altijd nodig bij vergunningaanvragen (2).

#### *Voorbeelden*

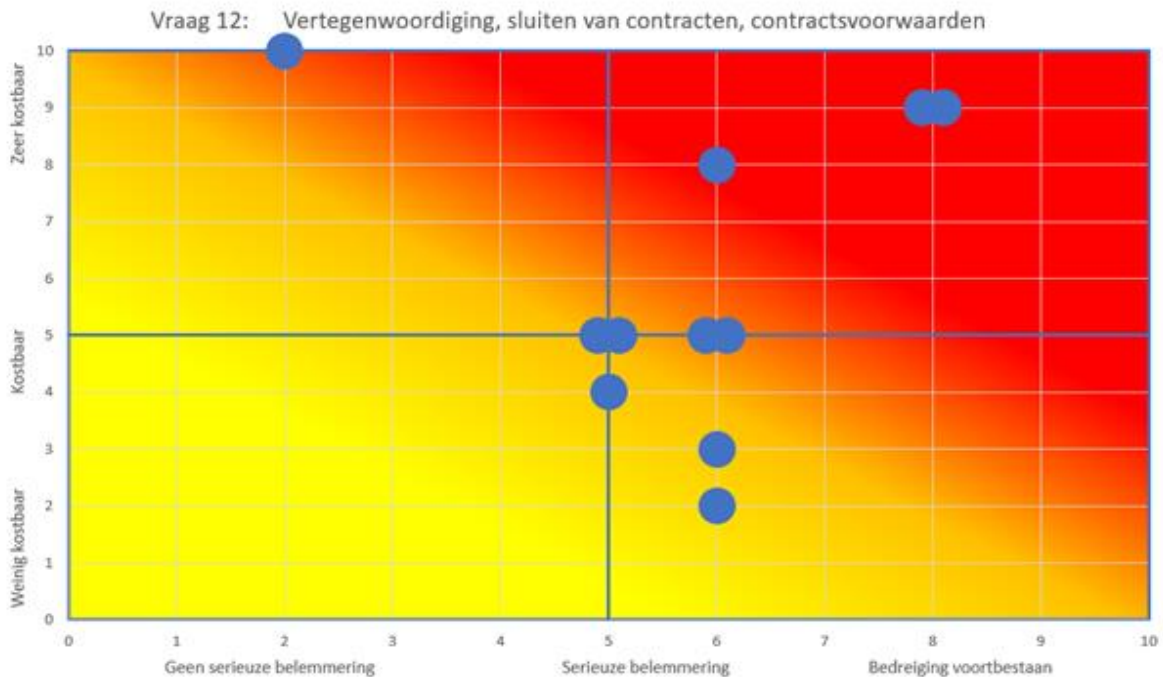
- Een ondernemer die alcohol schenkt wordt gescreend en moet aantonen dat het 'startgeld' niet zwart is verkregen. De overheid voert hiertoe een zgn. Bibob-onderzoek uit. Dit onderzoek mag 12 weken duren. Om aan het Bibob-traject te beginnen moet de ondernemer een getekende huurovereenkomst overleggen. Er wordt dus al huur betaald, terwijl er nog geen vergunning is. 10 weken na indiening van de aanvraag moest extra informatie worden geleverd, waardoor een nieuwe termijn van 12 weken ging lopen. De ondernemer kon de huur niet meer financieren zonder inkomsten te genereren. De ondernemer is daarom zonder vergunning gestart. Hij voelde zich gedwongen de regels te overtreden.
- Voor de opbouw van een extra grote laadruimte op een bestelbus gelden sinds kort nieuwe regels. Deze bus moet, onder andere in verband met extra uitstoot, worden gekeurd door de RDW. Tijdens een bijeenkomst over de nieuwe en ingewikkelde regelgeving, gaf de RDW te kennen dat personen die de keuring moeten uitvoeren zelf nog niet precies weten hoe de regels moeten worden toegepast en ook niet beschikken over de middelen om te keuren. De RDW verontschuldigde zich op voorhand de regels nog niet in de vingers te hebben.

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Zorg voor duidelijke en werkbare regels (5).
- Onderscheid groot- en kleinbedrijf c.q. doe meer moeite voor kleine bedrijven (4).
- Maak één loket dat alles weet over vergunningen en gemeentelijke belastingen, zodat ondernemers weten welke paden zij moeten bewandelen (3).
- Ga uit van vertrouwen (3).
- (Wees soepel met het verlenen van vergunningen en) zorg voor handhaving (2).
- Zorg voor expertise bij overheden (2).
- Handel vergunningaanvragen sneller af (2).

## 12. Vertegenwoordiging, sluiten van contracten, contractvoorwaarden (garanties en looptijd, consumentenkoop, klachten en geschillen, productaansprakelijkheid)

Ten aanzien van deze onderwerpen lijkt regeldruk te worden ervaren. 11 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Ondernemers maken vaak gebruik van standaardvoorwaarden (8). Zaken rondom contracteren worden soms tijdrovend en/of ingewikkeld gevonden (3) en soms lijkt te worden uitgegaan van wantrouwen (2). De drie ondernemers die bij dit onderwerp de meeste regeldruk ervaren, zijn werkzaam in de gezondheidszorg. Verder valt op dat vier van de zeven ondernemingen die volgens het kwadrant het grootste probleem ervaren, ondernemingen uit de categorie 10-50 werknemers zijn.



### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Contracten zijn soms uitgebreid en/of ingewikkeld (3).
- Regels omtrent het leveren van voeding (en zgn. 'tracking and tracing') zijn veel en omslachtig, veroorzaken druk of zijn bijna niet uit te voeren (3). Een ondernemer noemt het wel goed dat de regels er zijn. Een andere ondernemer geeft aan dat, in geval iemand ziek is geworden van eten of te veel heeft gedronken in zijn restaurant, hij dit ervaart als dat hij 'schuldig is tenzij anders bewezen'.
- In contracten lijkt te worden uitgegaan van wantrouwen (2).
- Ondernemers in de gezondheidszorg wijzen specifiek op contracten met zorgverzekeraars. Zij moeten 'tekenen bij het kruisje' (2).

*Voorbeelden*

- Een ondernemer koopt meel in Frankrijk. Hij maakt 600 verschillende producten. Als er na het maken van de producten iets mis blijkt te zijn, is het lastig om aan te geven waar het meel allemaal in zit. Het volgen van 600 producten is administratief lastig.
- Als een huisarts een spiraaltje plaatst om zorg uit handen te nemen bij een ziekenhuis, krijgt hij daar € 50,- voor. Doet het ziekenhuis dit, ontvangt het daar € 450,- voor.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Sta een onderhandelingscollectief van zorgverleners toe (2).

**13. Incasso van vorderingen**

Twee van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

## **C. Marketingmanagement**

In algemene zin lijkt er met betrekking tot marketingmanagement weinig/geen regeldruk te worden ervaren.

### **14. Handelsmerken en –namen**

Eén ondernemer ervaart hier problemen en vulde het kwadrant in, zie bijlage 2.

### **15. Verpakking (bescherming, informatie)**

Eén ondernemer ervaart hier problemen en vulde het kwadrant in, zie bijlage 2.

### **16. Vervoer en aflevering**

Vier ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

### **17. Reclame, social media**

Geen van de ondernemers vulde het kwadrant in.

## D. Financieel management

### 18. Onroerend goed (koop, huur)

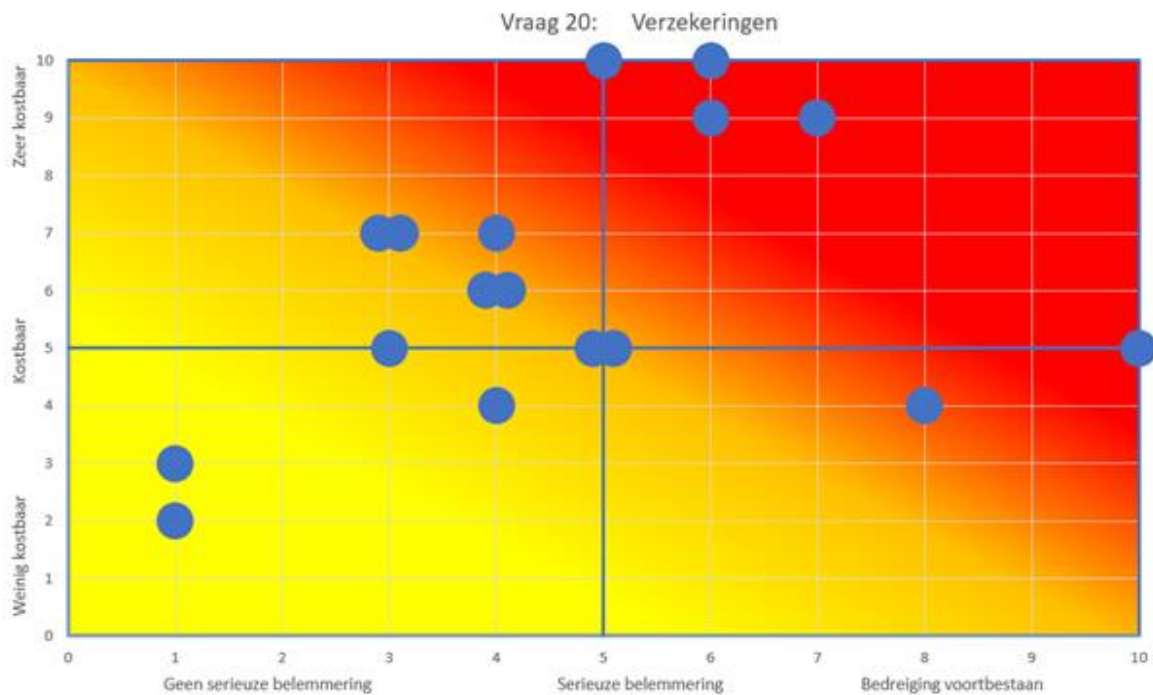
Zeven van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

### 19. Zekerheidsrechten, bankgaranties

Drie van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

### 20. Verzekeringen (werknemersverzekeringen, WA, bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, arbeidsongeschiktheid etc.)

Met betrekking tot verzekeringen ervaren ondernemers aanzienlijke regeldruk. 17 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. De nodige ondernemers hebben tussenpersonen ingeschakeld om verzekeringen voor hen te regelen. Verder valt op dat vijf van de zeven ondernemingen die volgens het kwadrant het grootste probleem ervaren, ondernemingen uit de categorie 1-5 werknemers zijn.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Verzekeringen zijn kostbaar (13).
- De arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) is problematisch vanwege de hoge kosten (13).
- Vele verschillende verzekeringen en onduidelijke voorwaarden ('kleine lettertjes') leveren onzekerheid op over wat wel en niet of dubbel is verzekerd c.q. wordt uitgekeerd bij schade (10).
- Verzekeringen zijn ingewikkeld (8).
- De normen om voor een AOV in aanmerking te komen zijn te hoog en er is veel onzekerheid over óf er uitgekeerd wordt als een ondernemer arbeidsongeschikt wordt (5).

*Voorbeelden*

- Een ondernemer heeft het duurste verzekeringspakket genomen voor zijn apparatuur. Zijn apparatuur wordt uit zijn auto gestolen. Volgens de verzekeraar waren er onvoldoende braaksporen. Uit 'coulance' kreeg de ondernemer 1/3 vergoed. De verzekering is stopgezet.
- Een ondernemer heeft onderzoek gedaan naar de brandverzekering en de verzekeraar gevraagd aan welke eisen precies moet worden voldaan. Deze eisen zijn onbegrijpelijk. De verzekeraar geeft in een dergelijk geval niet altijd helder antwoord. De ondernemer ervaart hierover onzekerheid.
- Een AOV is duur, er geldt een wachtperiode en er wordt pas uitgekeerd als er sprake is van een hele ernstige situatie. Om die redenen sluiten meerdere ondernemers geen AOV af.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Maak een algemene AOV en zorg dat deze betaalbaar blijft (4).
- Geef aan wat noodzakelijke verzekeringen zijn voor een ondernemer (2).
- Verzekeraars moeten meer complete verzekeringspakketten aanbieden (2).
- Pas regels zo aan dat niet via 'kleine lettertjes' voorwaarden kunnen worden toegevoegd waarmee verzekerde risico's kunnen worden uitgesloten (2). Duidelijkheid en helderheid is belangrijk (2).
- Voer een jaarlijkse gezondheidscheck voor een AOV in, zodat er meer preventie is en de premie omlaag kan (2).

**21. Verplichtingen omtrent boekhouding**

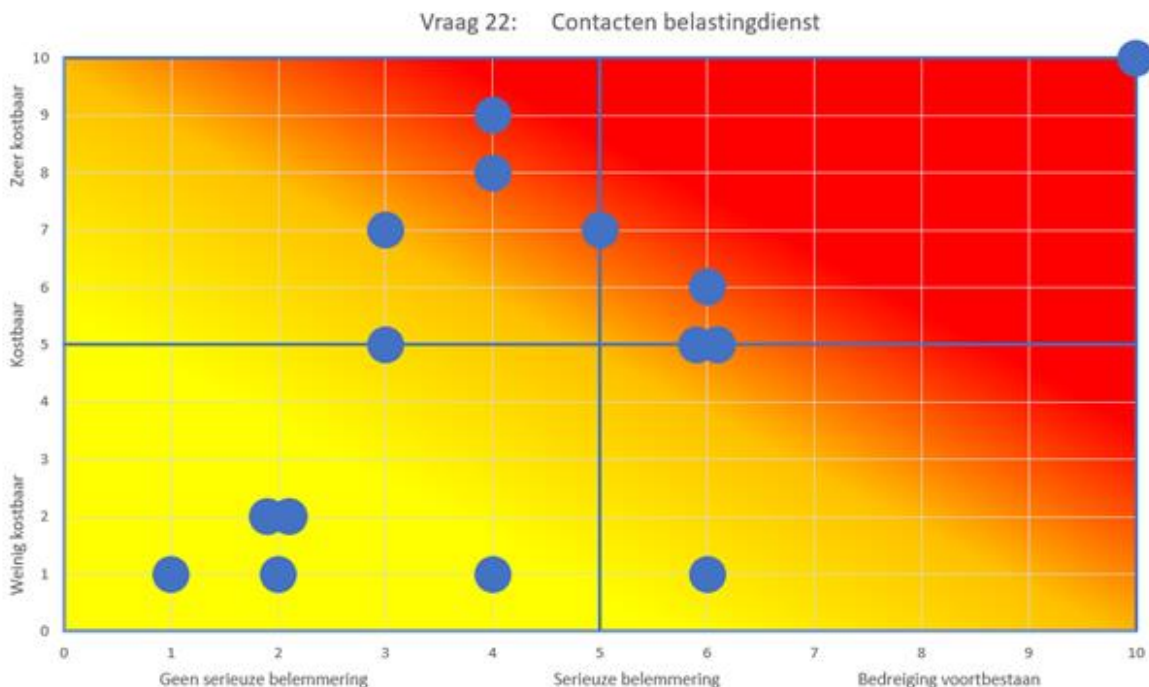
Zeven van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.



## 22. Contacten belastingdienst en regels omtrent belastingen

Contacten met de belastingdienst en regels omtrent belastingen leiden voor veel ondernemers tot regeldruk. 15 ondernemers vulden het kwadrant in. Op- of aanmerkingen worden vooral gemaakt over de communicatie vanuit, de bereikbaarheid van en doorlooptijd bij de belastingdienst (11). De nodige ondernemers hebben fiscale zaken uitbesteed, de meeste van hen ervaren daardoor geen probleem.

Dat er regels zijn omtrent belastingen en dat er belastingcontroles zijn, wordt door ondernemers begrepen. Zij begrijpen ook het doel van de meeste regels. Echter, regels worden als te ingewikkeld ervaren vanwege de hoeveelheid en de vele uitzonderingen.



### Ervaren knelpunten regeldruk

- Contacten met de belastingdienst verlopen problematisch (12). Als oorzaken 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.
- De wijze van communiceren is star, indirect, schriftelijk (niet altijd digitaal) en de doorlooptijd is lang (12).
- De belastingregels zijn te complex, het zijn er teveel en er zijn teveel uitzonderingen (6).
- De Werkkostenregeling is te star en ingewikkeld gemaakt. Extra beloning voor werknemers wordt te zwaar belast (3).
- Er is weinig coulance en er wordt niet naar de specifieke ondernemer gekeken (2).
- MKB-ers worden ten opzichte van grote bedrijven nadelig behandeld (2).
- Kleine fouten of fouten die per abuis worden gemaakt worden direct afgestraft (2).
- De belastingwetgeving is niet actueel, bijvoorbeeld de rente die wordt gehanteerd (2).

In het algemeen lijken ondernemers meer gelijkwaardigheid te willen, met name ten aanzien van doorlooptijden bij de belastingdienst. Zelf zijn zij gebonden aan strikte termijnen. Als deze (incidenteel) worden overschreden, hebben zij hier nog lang last van.

Twee ondernemers die vallen onder horizontaal toezicht, waren positief over de contacten met de belastingdienst.

#### *Voorbeelden*

- Als een ondernemer te laat is met belasting betalen moet hij over het verschuldigde bedrag 8% rente betalen. In een tijd waarin niemand meer 1% rente krijgt, is dit percentage hoog, zeker als de ondernemer niets van de belastingdienst ontvangt als hij zelf nog geld tegoed heeft.
- Een ondernemer heeft een bedrijfsuitje voor zijn werknemers georganiseerd. De kosten waren € 35.000,-. Dit moest van de belastinginspecteur worden opgegeven onder de werkkostenregeling, waarna er 80% belasting over moest worden betaald.
- Bij de start van een onderneming heeft een ondernemer te laat belastingaangifte gedaan. Daardoor moeten er nu ieder kwartaal per post 10 facturen naar de belastingdienst gestuurd worden. Het voelt voor de ondernemer alsof door een fout bij de start van haar onderneming, haar ondernemerschap wordt 'bestraft'.
- Een ondernemer die in verband met faillissementen veel contact heeft met de belastingdienst ziet een soort koehandel. Het gaat volgens hem bij de controle door de inspecteurs niet meer om de vraag of de onderneming aan regels voldoet. Men is op zoek naar geld. Er moet niet iets worden gecreëerd dat er niet is, de regels moeten gewoon worden toegepast.

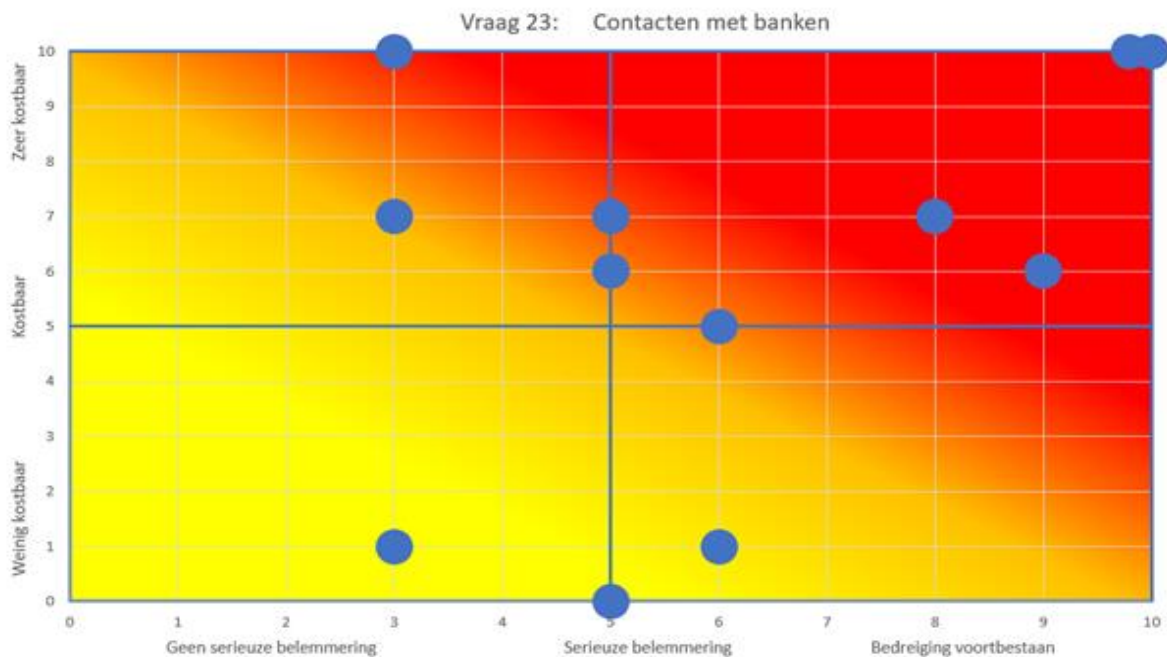
#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Zorg voor bereikbaarheid van de belastingdienst en maak persoonlijk contact mogelijk, bijvoorbeeld door het plannen van een telefonische afspraak met een medewerker. Contact met een vast contactpersoon moet mogelijk zijn (5).
- Geef betere informatie bij de belastingtelefoon; zorg dat medewerkers betere uitleg kunnen geven over regelingen en procedures (4).
- Zorg voor meer gelijkwaardigheid tussen de ondernemer en de belastingdienst. Onder andere: kondig wijzigingen in regelgeving eerder aan, ga uit van vertrouwen, wees soepeler in slechte tijden, verkort de doorlooptijd bij de belastingdienst (3).
- Versoepel de werkkostenregeling. Straf waardering voor werknemers niet af (2).
- Maak regelgeving duidelijker en toegankelijker. Een ondernemer moet ermee kunnen werken (veelvuldig, in verschillende verbanden genoemd).
- Maak regelgeving actueel en laat deze aansluiten op de economische situatie (2).

Samenvattend lijken ondernemers behoefte te hebben aan persoonlijk, positief en direct contact. Zij willen graag antwoord op hun vragen. Horizontaal toezicht is wellicht een oplossing.

### 23. Contacten met banken en regels omtrent betalingsverkeer

Contacten met banken leiden tot enige regeldruk. 12 ondernemers vulden het kwadrant in. Regeldruk lijkt met name te worden ervaren door de vele regels waaraan banken moeten voldoen en die worden doorvertaald naar ondernemers. Ondernemers kunnen moeilijker financiering(en) krijgen.



#### Ervaren knelpunten regeldruk

- Banken hebben te maken met steeds strengere regelgeving, zijn voorzichtiger en zijn minder snel bereid om financiering(en) te verstrekken aan ondernemers (10).
- Banken gaan uit van een “vinkjessysteem”, denken vanuit eigen belang, denken niet mee met ondernemers en kijken niet naar de reële risico’s van ondernemers (8).
- Banken centraliseren hun diensten. Daardoor is er minder persoonlijk contact en advies voor ondernemers (4).
- Als regelgeving wijzigt of banken hun voorwaarden wijzigen, wordt dit/worden deze direct van toepassing op lopende contracten. Contractvoorwaarden tussen de bank en de ondernemer worden zo tussentijds gewijzigd (3).
- Banken zijn niet transparant (2).

#### Voorbeelden

- Een ondernemer heeft een winkel overgenomen en hiervoor een lening afgesloten. Deze is keurig afgelost, inclusief rente. Toen de bank jaren later geen geld meer aan de ondernemer verdiende werden volgens de ondernemer andere dingen verzonden waarvoor moest worden betaald, zoals afschriften en bereidstellingsprovisie, deze laatste voor het geval de ondernemer ooit een keer geld nodig zou hebben. “Het is echt te gek voor woorden”.
- De bank heeft ten opzichte van een ondernemer veel zekerheden ingebouwd om volledige dekking en nul risico te hebben. Deze heeft hierdoor een machtspositie. De ondernemer kost het veel moeite om van de zekerheden af te komen. De regels hieromtrent zijn ingewikkeld.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Laat banken maatwerk leveren, de situatie van ondernemers beoordelen en niet het aantal 'vinkjes' dat gezet moet worden (6).
- Maak persoonlijk contact (persoonlijke adviseur) mogelijk, zodat ondernemers desgewenst meer uitleg en begeleiding vanuit banken krijgen (6).
- Vereenvoudig het internationale betalingsverkeer (4).
- Maak tarieven openbaar en inzichtelijk (4).
- Matig de omvang van zekerheden die banken voor zichzelf inbouwen (2).
- Verplicht banken om mee te werken aan snellere aflossing door ondernemers, zonder daarvoor boetes op te leggen (2).

## E. Strategisch management

### 24. Rechtsvormen en daaraan verbonden risico's, statuten

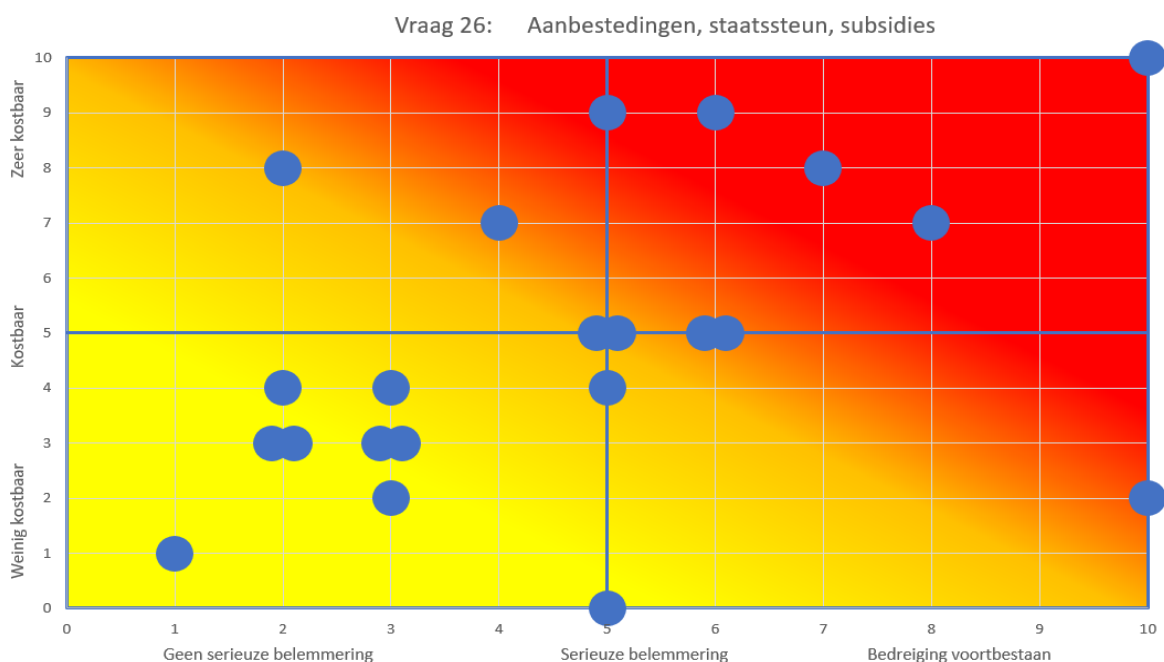
Drie van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

### 25. Verplichtingen bestuurders en toezichthouders

Eén van de 39 ondernemers ervaart hier problemen en vulde het kwadrant in, zie bijlage 2.

### 26. Aanbestedingen, staatssteun, subsidies

Aanbestedingen, staatssteun en subsidies worden door veel ondernemingen als probleem ervaren. 21 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Problematiek ziet met name op aanbestedingen en subsidies. Regels en procedures omtrent aanbestedingen en subsidies worden als complex ervaren en kosten veel tijd. Bovendien is de uitkomst onzeker. Daarom vragen veel ondernemers geen subsidies aan of schrijven niet in op aanbestedingen. Het valt op dat vijf van de negen ondernemingen die volgens het kwadrant het grootste probleem ervaren, ondernemingen uit de categorie 1-5 werknemers zijn.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

Bij de beschrijving van de ervaren knelpunten wordt onderscheid gemaakt tussen subsidies, aanbestedingen en staatssteun.

#### Subsidies:

- Regels zijn ingewikkeld en het aanvraagproces is complex (14). Vrijwel al deze ondernemers geven aan dat subsidies aanvragen zonder deskundige ondersteuning niet te doen is. Zij maken daardoor óf kosten (waardoor subsidies niet bijdragen aan het doel waarvoor deze worden verstrekt) óf vragen geen subsidie meer aan.
- Subsidies aanvragen kost veel tijd (12).
- Subsidiemogelijkheden zijn vaak onbekend (3).

- MKB-ondernemingen hebben vaak geen tijd om onderzoek te doen naar subsidiemogelijkheden en om subsidies aan te vragen. Grote(re) ondernemingen wel (3).
- Subsidies verstoren de marktwerking (3).
- Subsidies krijgen is lastig, aanvragen zijn weinig succesvol (2).

**Aanbestedingen:**

- Er wordt niet ingeschreven op aanbestedingen. Dit kost teveel tijd (4).
- Bij aanbestedingen wordt door overheden alleen gekeken naar prijs, niet naar kwaliteit (3).
- Internationale aanbestedingen zijn niet wenselijk, regels voor Europese aanbestedingen zijn niet effectief (2).
- Het systeem/proces van inschrijven op een aanbesteding verschilt per organisatie, is ingewikkeld c.q. tijdrovend en/of systemen/tools werken niet altijd (2).

**Staatssteun:**

- Voor boeren is het lastig om ondersteuning vanuit de overheid te krijgen omdat deze snel als staatssteun wordt aangemerkt. Dit staat ontwikkelingen in de weg (2).

*Voorbeelden*

- Volgens een ondernemer zijn er vier verschillende soorten scholingssubsidies voor één leerling. Deze moeten bij de rijksoverheid worden aangevraagd, bij scholen en de leerlingen zijn zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van een zgn. 'POK', die naar de werkgever moet. De regels zijn complex, kosten veel tijd en zijn niet efficiënt.
- Een ondernemer heeft in het verleden gebruik gemaakt van subsidie op basis van de Wajong. De regels omtrent subsidies voor werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt brengen zoveel (uitvoerings-)lasten mee, dat subsidies niet meer worden aangevraagd en er geen Wajong-ers meer werken voor de ondernemer.
- De drempel voor een eenvoudige subsidie op basis van de Wet bevordering speur- en ontwikkelingswerk (WBSO) is hoog. Hiervoor geldt een verregaande administratieve verantwoording. Er moet gedetailleerd worden bijgehouden hoeveel uur op welk moment, op welk onderdeel met betrekking tot de ontwikkeling van innovatieve software is gewerkt. De ondernemer is daardoor continue bezig met de administratie. Het risico op het niet goed bijhouden van de administratie is groot. De ondernemer moest €30.000,- terugbetalen na een discussie met een inspecteur over de administratie. De ondernemer ervaart een onmogelijke bewijslast. Om die reden vraagt de ondernemer geen subsidie meer aan.
- Een ondernemer vraagt subsidie aan voor verduurzaming van zijn bedrijfspand. Hij heeft hiervoor een 'subsidiebureau' in de arm genomen. Hij krijgt een subsidie van € 10.000,-. Het aanvragen heeft hem € 5.000,- gekost. Omdat hij momenteel te druk is weet hij niet of hij tijdig gebruik kan maken van de subsidie.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Maak subsidies (en aanbestedingen) eenvoudig en toegankelijk voor het mkb en zorg dat ondernemers weten waar zij aan toe zijn (7).
- Richt aanbestedingsprocessen zo in, dat regels en procedures aansluiten bij de waarde van de opdracht (3).
- Schaf subsidies af en laat de markt zijn werk doen (3).

- Maak één aanspreekpunt voor subsidies en maak vooraf de haalbaarheid van een aanvraag inzichtelijk (2).
- Houd aanbestedingen regionaal. Kijk naar wat op welke plek werkt/haalbaar is (2).

**27. Contacten toezichthouders (ACM, AP etc.)**

Acht van de 39 ondernemers ervaren hier problemen en vulden het kwadrant in, zie bijlage 2.

## **F. Afsluitende vragen**

### **28. Als u denkt aan risico's die uw onderneming loopt, van welke regels ligt u 's-nachts wakker?**

De antwoorden op deze vraag waren vaak al eerder tijdens de interviews besproken. Veel antwoorden hadden betrekking op regels over personeelszaken, zoals ziekte van werknemers (5), ontslag en arbeidsomstandigheden. Daarnaast werden de arbeidsongeschiktheidsverzekering (5) en pensioenopbouw (2) vaker genoemd. Andere vaker genoemde onderwerpen zijn: de mogelijkheid om aansprakelijk te worden gesteld (5), zorgverleners over zorgverzekeraars (3), fiscale onderwerpen/belastingdienst (4) en veranderende regels in de landbouw (2). Een uitgebreide lijst met antwoorden is opgenomen in bijlage 2.

### **29. Weerhoudt bepaalde regelgeving u van het opzetten van activiteiten?**

Ook de antwoorden op deze vraag waren vaak al eerder besproken. Ook hier hadden de nodige antwoorden betrekking op personeelszaken, zoals te weinig flexibele regels omtrent personeel (4), beschikbaarheid van personeel en betaalbare premies voor verzekering van ziekte van werknemers. Verder werd erop gewezen dat innovaties soms worden tegengehouden door grote bedrijven (3) of door strikte regels. Ook onzekerheid over veranderende regelgeving heeft invloed op het opzetten van activiteiten (2), evenals regels van banken (2). Een uitgebreide lijst met antwoorden is opgenomen in bijlage 2.

### **30. Zijn er onderwerpen onbesproken gebleven die u zelf aan de orde had willen stellen?**

Bij de slotvraag werden soms door de betreffende ondernemer nog niet besproken onderwerpen genoemd. Ook werden meer beschouwende opmerkingen gemaakt. De onderwerpen liepen zeer uiteen. Onderwerpen die vaker werden genoemd waren een gebrek in politiek Den Haag aan beleving van de praktijk c.q. de tip om een dag mee te lopen in de praktijk (4), winkeldiefstal (2) en het doorgeven van energiebesparende maatregelen (2). Een uitgebreide lijst met antwoorden is opgenomen in bijlage 2.



## **Politieke en economische realiteit van ervaren regeldruk**

Om context te bieden voor het gebruik van de resultaten van dit onderzoek, wordt een conceptueel kader rond de politieke en economische realiteit van ervaren regeldruk bij mkb-bedrijven geschetst. Om deze context te visualiseren is onderstaand schema bijgevoegd.

### **Regels**

Regels worden opgesteld door de politiek als middel om bepaalde doelen te bereiken. Zo kan bijvoorbeeld gedrag van bedrijven worden gestimuleerd of ontmoedigd. Voor innovaties kunnen subsidies worden verstrekt of bij het niet naleven van belastingregels kunnen boetes in het vooruitzicht worden gesteld.

Regels worden uitgevoerd c.q. gehandhaafd door verschillende uitvoeringsorganen, op verschillende niveaus en op verschillende manieren. Dit kan centraal of decentraal geschieden, bijvoorbeeld bij milieuwetgeving, maar ook via verticaal of horizontaal toezicht. Bij laatstgenoemde vorm wordt meer uitgegaan van samenwerking tussen toezichthouder en onderneming, mits de bedrijfsprocessen van de onderneming aantoonbaar op orde zijn.

Regels staan vaak niet op zichzelf en bij het opstellen hiervan kan, in geval meerdere bestuursorganen zijn betrokken, coördinatie bij het opstellen ervan nodig zijn. Daarnaast kan de uitleg van regels in de jurisprudentie en de uitleg door uitvoeringsorganen een rol spelen bij aanpassing van bestaande of de totstandkoming van nieuwe regels.

### **Regeldruk**

Regels veroorzaken regeldruk. Deze kan zowel objectief als subjectief zijn. Objectief wil zeggen dat aanwijsbaar is dat bepaalde regels extra werkzaamheden, verantwoordelijkheden en/of kosten met zich meebrengen. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan veiligheidsmaatregelen bij asbestverwijdering. Anderzijds kan regeldruk ook subjectief worden ervaren. Zo kan een regel omtrent vergoeding van een etentje voor een medewerker feitelijk weinig werk en kosten meebrengen. Als onderdeel van een veelheid aan regels kan een ondernemer dit weldegelijk als regeldruk ervaren. Ditzelfde geldt voor de wijze van toezicht. Een ondernemer die oprecht meent aan regelgeving te voldoen, kan toch druk ervaren omdat een toezichthouder steeds laat merken de ondernemer in de gaten te houden en deze waar mogelijk te corrigeren.

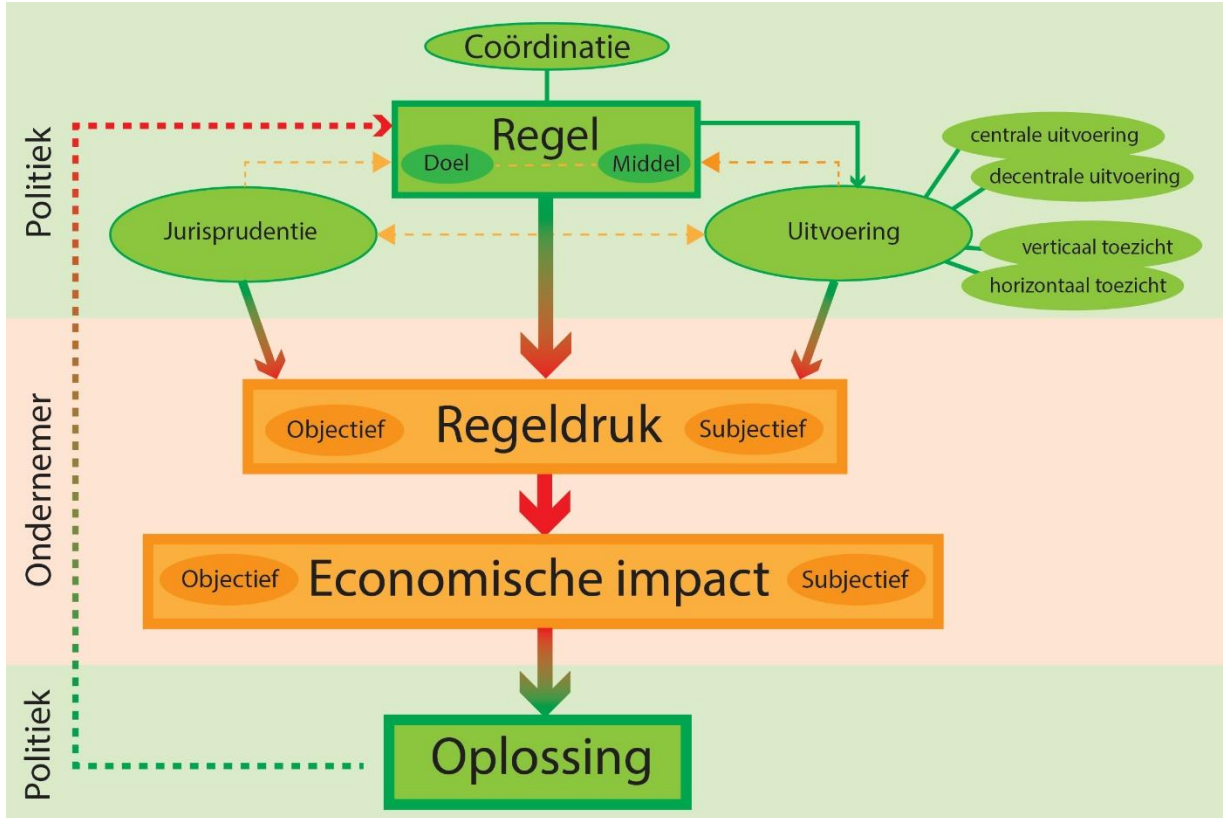
### **Economische impact**

Regeldruk heeft ook economische impact. Zoals hiervoor genoemd kunnen ondernemers op basis van regels bijvoorbeeld worden verplicht om investeringen te doen. Ook bij de economische impact kan onderscheid worden gemaakt tussen objectieve en subjectieve economische impact. Als bijvoorbeeld bij een onderneming met 100 werknemers een werknemer ziek is, kost dit de ondernemer een bepaald bedrag. Dit bedrag zal bij een onderneming met 5 werknemers in beginsel hetzelfde zijn. Toch zal de subjectieve impact bij de kleine ondernemer al snel groter zijn, omdat de lasten al snel zwaarder zullen drukken op een kleinere omzet.

### **Oplossing**

Regels kunnen gewenste maar ook ongewenste gevolgen hebben. Doelen van regels kunnen in de praktijk, op basis van regelgeving, bijvoorbeeld niet worden gehaald of doelen zelf kunnen tussentijds veranderen. Dit kan aanleiding zijn voor de politiek om oplossingen te zoeken voor het haalbaar maken van (nieuwe) doelen. Hierbij zal steeds rekening gehouden moeten worden met aspecten van coördinatie, jurisprudentie en uitvoering.

**Schema 'Politieke en economische realiteit van ervaren regeldruk'**



## Bijlage 1: Opzet vragenlijst

Ondernemer nummer: \_\_\_\_\_ Datum interview: \_\_\_\_\_

Interview door: \_\_\_\_\_

### Vragenlijst 'Ervaren regeldruk bij MKB-bedrijven'

#### Inleiding

**Van welke wet/regel heeft u het meeste last en welke wet/regel zou u als eerste veranderen?  
Wat gaat er met betrekking tot regeldruk volgens u wel goed?**

#### A. Personeelsmanagement

1. Hoeveel personen zijn werkzaam in de onderneming? [aantal:.....]
2. Instroom van personeel: soorten arbeidsrelaties in uw bedrijf op dit moment (meerdere antwoorden mogelijk)?

- a. Vast
- b. Tijdelijk
- c. ZZP
- d. uitzendkrachten etc.
- e. Anders: .....

Per hierboven genoemde arbeidsrelatie: relevant/sprake van [ja/nee]

Zo ja, vormen de huidige regels een probleem bij a. ? [ja/nee]

Zo ja, vormen de huidige regels een probleem bij b. ? [ja/nee]

Zo ja, vormen de huidige regels een probleem bij c. ? [ja/nee]

Zo ja, vormen de huidige regels een probleem bij d. ? [ja/nee]

Zo ja, vormen de huidige regels een probleem bij e. ? [ja/nee]

Zo ja, wat is de ernst van het probleem? (kwadrant invullen)

- Wat is in uw ogen de omvang van het probleem? [weinig kostbaar/kostbaar/zeer kostbaar]
- In welke mate vormen de regels een belemmering voor uw organisatie? [geen belemmering/serieuze belemmering/bedreiging voortbestaan]

Zo ja: toelichting:[open vraag].....

Indicatie tijdsbesteding [.....uren]

Onkosten naast tijd [€ .....]

Wat is wat u betreft de gewenste situatie? [open vraag].....

*Alle onderstaande, genummerde onderwerpen zijn aan de hand van de volgende vragen besproken:*

- U heeft te maken of kunt te maken krijgen met regels omtrent [onderwerp]
- Vormen de huidige regels een probleem? [ja/nee]
- Zo ja, wat is de ernst van het probleem? (kwadrant invullen)
  - Wat is in uw ogen de omvang van het probleem? [weinig kostbaar/kostbaar/zeer kostbaar]
  - In welke mate vormen de regels een belemmering voor uw organisatie? [geen belemmering/serieuze belemmering/bedreiging voortbestaan]
- Zo ja: toelichting:[open vraag].....
- Indicatie tijdsbesteding [.....uren]
- Onkosten naast tijd [€ .....]
- Wat is wat u betreft de gewenste situatie? [open vraag].....

3. Ziekte van werknemers en verzuim(beleid)
  4. Uitstroom van personeel (mogelijkheden opzegging, ontbinding etc.)
  5. Arbeidsvoorwaarden (arbeidsovereenkomsten, CAO's, personeelsreglementen, bijzondere bedingen (concurrentie-, relatiebeding, IE-rechten), pensioenen)
  6. Arbeidsomstandigheden
  7. Ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging
- A. Productiemanagement (hieronder nadrukkelijk ook dienstenmanagement)**
8. Kamer van Koophandel (inschrijving, informatievoorziening etc.)
  9. Scholing
  10. ICT- en informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens
  11. Overheidsvergunningen
  12. Vertegenwoordiging, sluiten van contracten, contractvoorwaarden (garanties en looptijd, consumentenkoop, klachten- en geschillen, productaansprakelijkheid)
  13. Incasso van vorderingen
- B. Marketingmanagement**
14. Handelsmerken en –namen
  15. Verpakking (bescherming, informatie)
  16. Vervoer en aflevering
  17. Reclame, social media
- C. Financieel management**
18. Onroerend goed (koop, huur)
  19. Zekerheidsrechten, bankgaranties
  20. verzekeringen (werknemersverzekeringen, WA, bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, arbeidsongeschiktheid etc.)
  21. Verplichtingen omtrent boekhouding
  22. Contacten belastingdienst
  23. Contacten met banken
- D. Strategisch management**
24. Rechtsvormen en daaraan verbonden risico's, statuten
  25. Verplichtingen bestuurders en toezichthouders
  26. Aanbestedingen, staatssteun, subsidies
  27. Contacten toezichthouders (ACM, AP etc.)
- E. Afsluitende vragen**
28. Als u denkt aan risico's die uw onderneming loopt, van welke regels ligt u 's-nachts wakker?
  29. Weerhoudt bepaalde regelgeving u van het opzetten van activiteiten?
  30. Zijn er onderwerpen onbesproken gebleven die u zelf aan de orde had willen stellen?

### **Branchespecifiek**

**Bouw:** aanbesteden en contracteren (ketensamenwerking), CAO's, arbeidsvoorwaarden en -verhoudingen, arbeidsomstandigheden (bouwplaats, bouwwerk, omgeving bouwwerk, gevaarlijke stoffen, sector ISZW)

**Gezondheidszorg:** arbeidsomstandigheden (psychosociale belasting, fysieke belasting, schijnzelfstandigheid (ZZP), onderbetaling etc., sector ISZW), gegevensbescherming, dataveiligheid en geheimhouding, klachtenregelingen, WKKGZ

**Financiële en zakelijke dienstverlening:** wwft, gegevensbescherming, dataveiligheid, arbeidsomstandigheden (beeldschermwerk),

**High tech:** arbeidsovereenkomsten (IE-rechten), arbeidsomstandigheden (beeldschermwerk), CE-markering, gevaarlijke stoffen

**Agrarisch:** vergunningen (huisvesting, milieu etc.), subsidies, onderbetaling, arbeidsomstandigheden (veiligheid, , fysieke belasting, gevaarlijke stoffen, werk- en rusttijden)

**Detailhandel:** vergunningen, subsidies Wajong e.d., onderbetaling, arbeidsomstandigheden (veiligheid, werk- en rusttijden), winkeldiefstal (aangiftes), 'kosten-regels-administratieve lasten', webwinkels, betalingsverkeer, 'ontwikkelruimte om te ondernemen'

**Horeca:** vergunningen, HACCP, arbeidsomstandigheden (RI&E), werk- en rusttijden, betalingsverkeer, 'ontwikkelruimte om te ondernemen'

**Vervoer:** CAO's, onderbetaling, arbeidsomstandigheden, administratieve lasten, rij- en rusttijden, internationaal level playingfield (harmonisatie en handhaving Europese regels)

**Maakindustrie:** intellectuele eigendom, CE-markering, gevaarlijke stoffen

**ZZP-ers;** Wet DBA

## Bijlage 2

In deze bijlage zijn de belangrijkste onderzoeksresultaten vermeld. Omwille van de leesbaarheid en bruikbaarheid zijn hierin alle onderwerpen opgenomen die ook al in de hoofdtekst staan, aangevuld met alle onderwerpen die door een enkele ondernemer zijn genoemd.

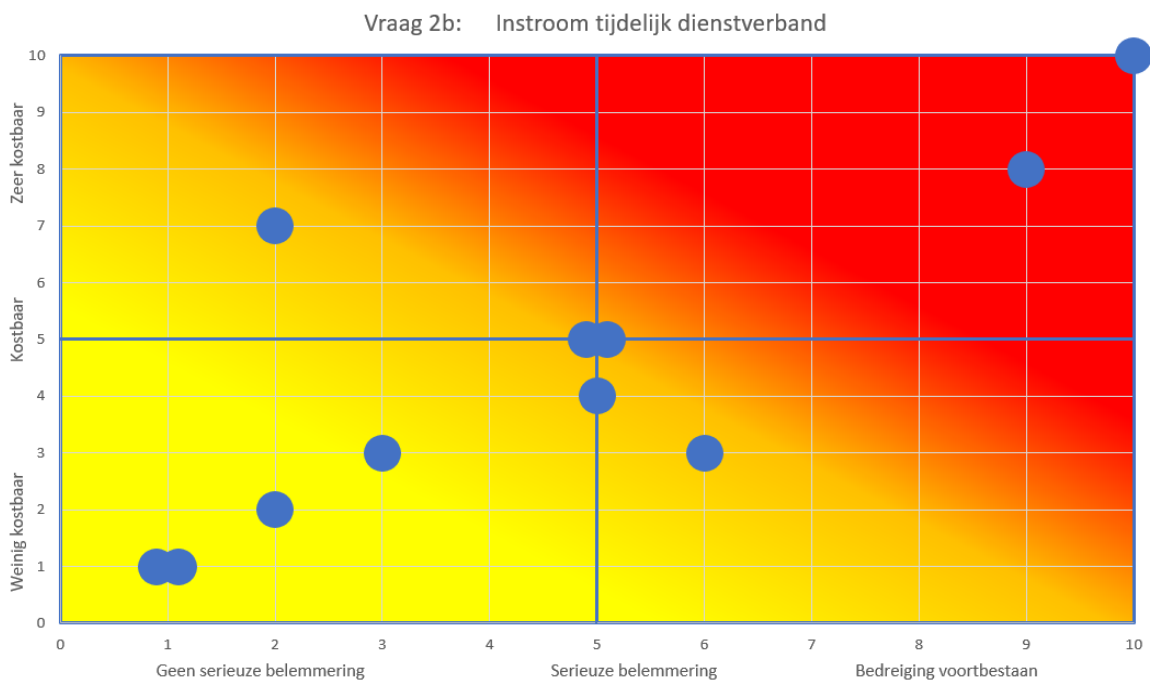
### A. Personeelsmanagement

#### 1. Hoeveel personen zijn werkzaam in de onderneming?

Voor de omvang van de ondernemingen wordt verwezen naar hetgeen wordt vermeld onder de toelichting op dit rapport. Veruit de meeste ondernemingen vallen binnen de vooraf aangegeven categorieën.

#### 2.a. Arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd

Met arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd ervaren de meeste ondernemers weinig problemen. Zeven ondernemers vulden het kwadrant in. Op een enkel vlak werd een knelpunt geïdentificeerd.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Het is moeilijk om technisch-commerciële medewerkers te vinden. Deze kunnen moeilijk van buiten de EU worden ingevlogen (1).

- Nieuwe medewerkers zijn moeilijk te vinden (2) en als ze worden gevonden zijn ze duur. Dit is een marktprobleem (1).

*Voorbeeld*

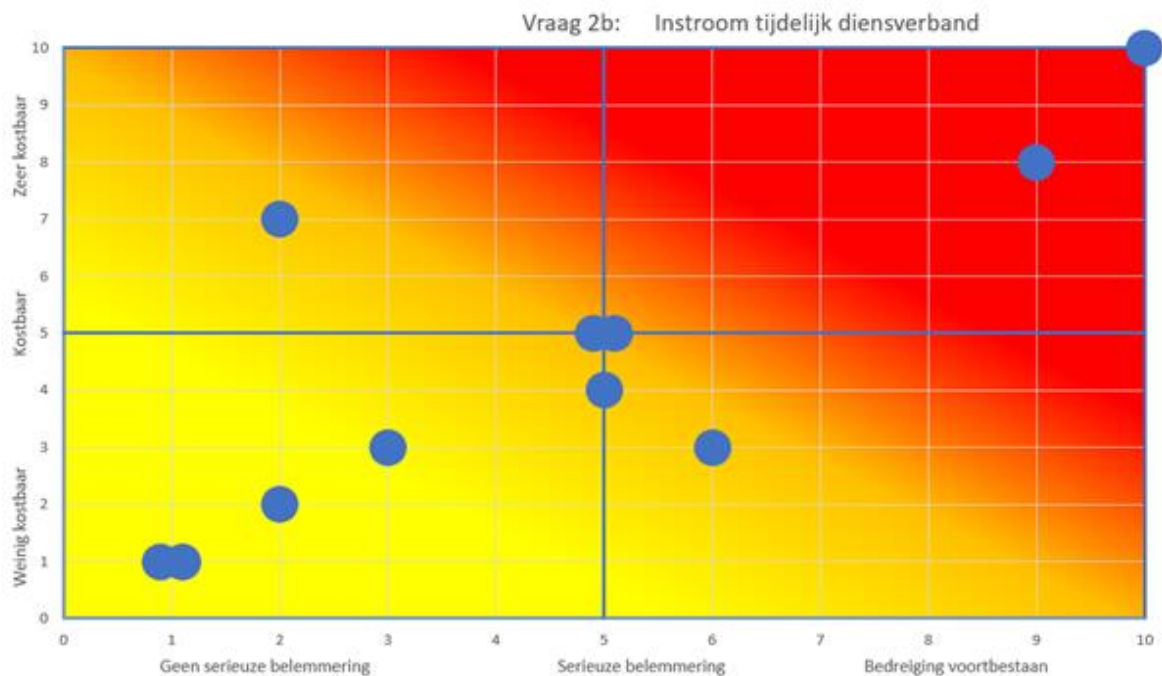
Voorvoemde onderneming vond een Chinese kandidaat voor een technisch-commerciële functie. Voor een werkvergunning werd contact gezocht met de IND. Deze was volgens de ondernemer slecht bereikbaar en straalde arrogantie uit. In het proces om een werkvergunning te krijgen werden ongeveer drie weken arbeidstijd geïnvesteerd, plus € 1.800,-, zonder resultaat. Volgens de IND moest eerst in de hele EU worden gezocht, terwijl daar juist geen geschikte kandidaat werd gevonden.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Het werven van technisch personeel buiten de EU moet zo makkelijk mogelijk worden (1).

**2.b. Arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd**

Met arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd wordt meer regeldruk ervaren dan met arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd. Elf ondernemers ervaren een probleem.



*Ervaren knelpunten regeldruk*

- Er is te weinig flexibiliteit voor het aannemen van werknemers met een tijdelijk dienstverband (3). Tijdelijke dienstverbanden worden te snel vaste dienstverbanden.
- Het systematisch bijhouden van arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd, het voorkomen dat een vast dienstverband ontstaat en het voldoen aan de aanzeggingsplicht is ingewikkeld en kost tijd (2).

- Afwijking van het daadwerkelijke aantal uren kan leiden tot grotere omvang van het dienstverband (1).
- Om problemen te voorkomen wordt gebruik gemaakt van payrolling. Dit is kostbaar (1). Ondernemers lijken onzekerheid te ervaren. Als zij niet alert zijn, zitten zij ongewenst vast aan (een grotere omvang van) dienstverbanden.

*Voorbeelden*

- In een winkel werken studenten. Deze studenten gaan op langere termijn elders aan de slag, maar moeten na twee jaar wel uit dienst omdat ze anders een vast contract krijgen. Daarnaast kan een student die in de vakantieperiode gedurende langere tijd meer uren vakantiewerk verricht, door het 'rechtsvermoeden arbeidsomvang' ongewenst recht krijgen op meer werkuren.
- Voor 'loonwerk' zijn tijdens de oogsttijd werknemers nodig. Een ondernemer ervaart een risico op het ontstaan van een vast dienstverband, als hij de werknemers vaker per jaar inhuurt. Dit is voor de werkgever niet wenselijk.

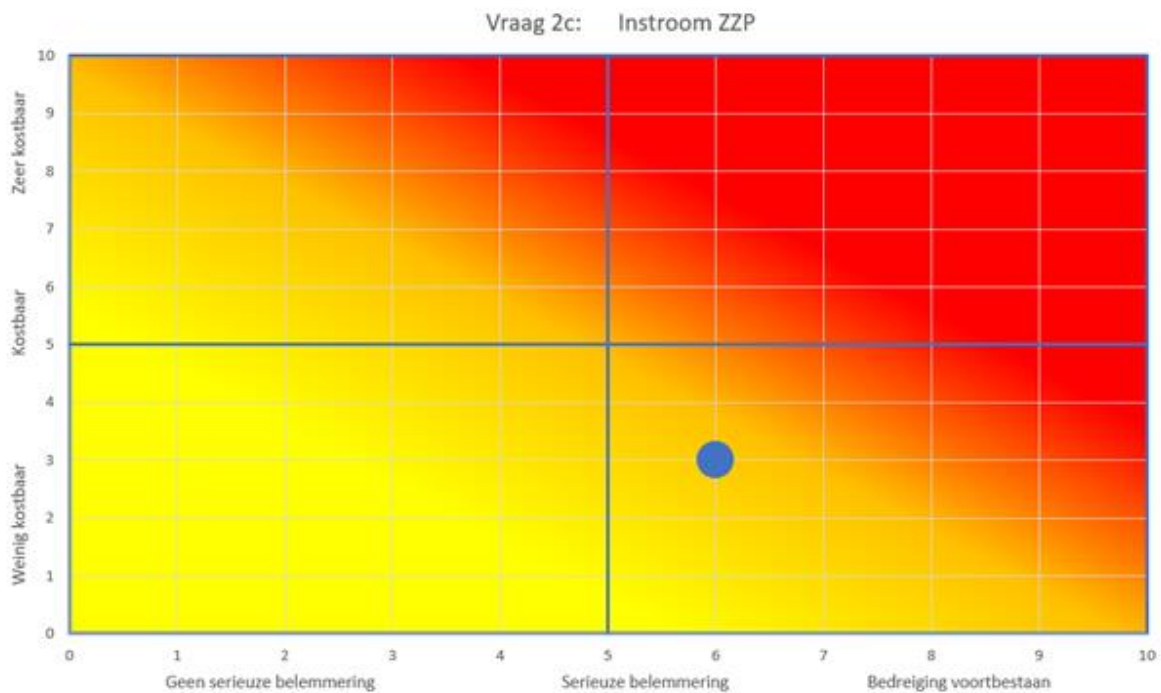
*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Zorg voor meer flexibiliteit bij het aannemen van personeel voor bepaalde tijd. De aangekondigde verruiming naar maximaal drie arbeidsovereenkomsten in drie jaar wordt door veel ondernemers als verbetering gezien (6).
- Minder strikte handhaving van het 'rechtsvermoeden arbeidsomvang' is gewenst (1).



### 2.c. ZZP

Met betrekking tot ZZP-overeenkomsten lijken geen issues te spelen. In het kwadrant is één punt geplaatst. Toch wordt een aantal knelpunten genoemd.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Enkele ondernemers ervaren risico's op het aannemen van een schijnconstructie, waardoor toch een arbeidsovereenkomst ontstaat en bijvoorbeeld werkgeverslasten moeten worden betaald (2). Een ondernemer ervaart nu geen probleem, maar verwacht dat ZZP-ers inhuren lastiger wordt in verband met toekomstige regels (1).
- De Wet DBA is ingewikkeld c.q. onbegrijpelijk (1). Gevolg is dat een oplossing wordt gezocht bij uitzendkrachten. Deze zijn vaak minder gemotiveerd en relatief duur (2).

Concluderend: er bestaat onzekerheid over de gevolgen van het aangaan van een overeenkomst van opdracht en het vermoeden van de belastingdienst dat sprake is van schijnzelfstandigheid.

#### *Voorbeelden*

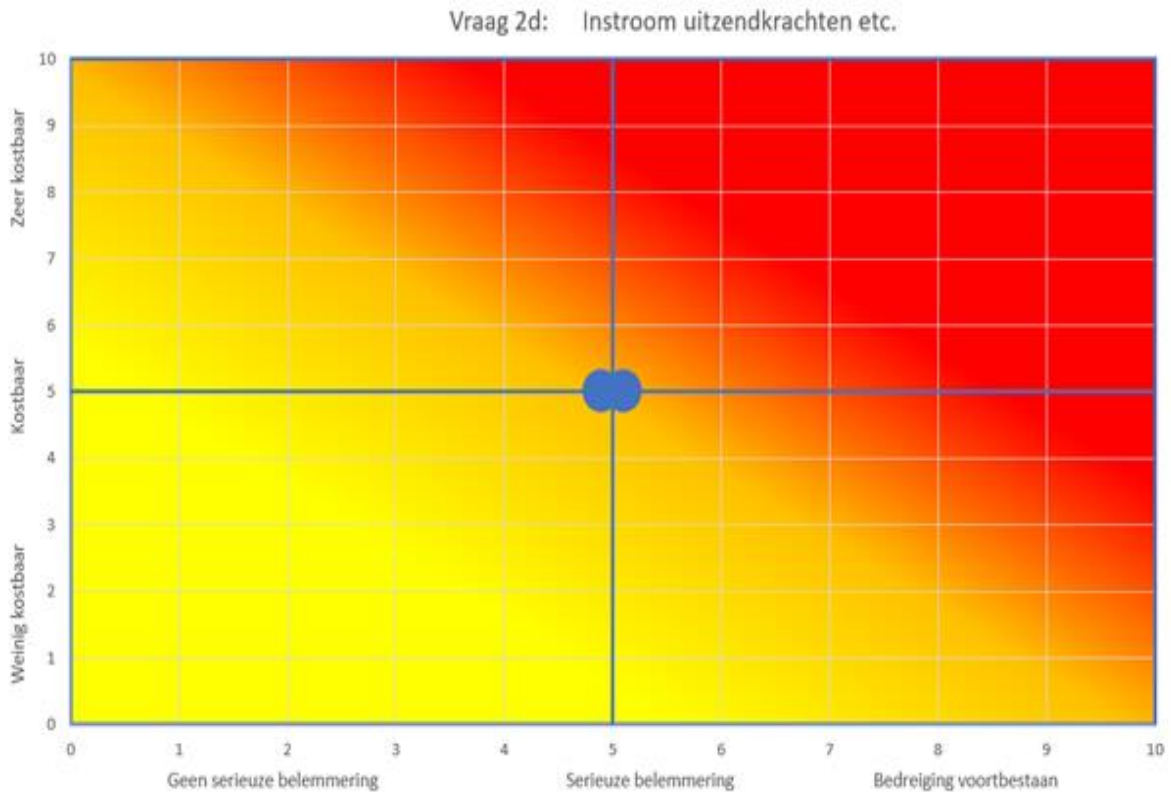
- Een ZZP-er wordt voor een langere periode ingehuurd. Dat kan op termijn problemen geven met schijnzelfstandigheid (2).
- In de transportsector kunnen ZZP-ers niet worden ingehuurd (2).
- Een ondernemer noemde de verplichting van ZZP-ers om drie opdrachtgevers te hebben. Dit kan een ondernemer moeilijk controleren (1).

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Als een arbeidsrelatie met een ZZP-er goed is, laat deze dan doorwerken en ga niet uit van een schijnconstructie (1).

### 2.d. Uitzendkrachten

Met betrekking tot uitzendkrachten worden geen grote knelpunten genoemd. In het kwadrant zijn twee punten geplaatst. Er wordt een enkele opmerking gemaakt.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

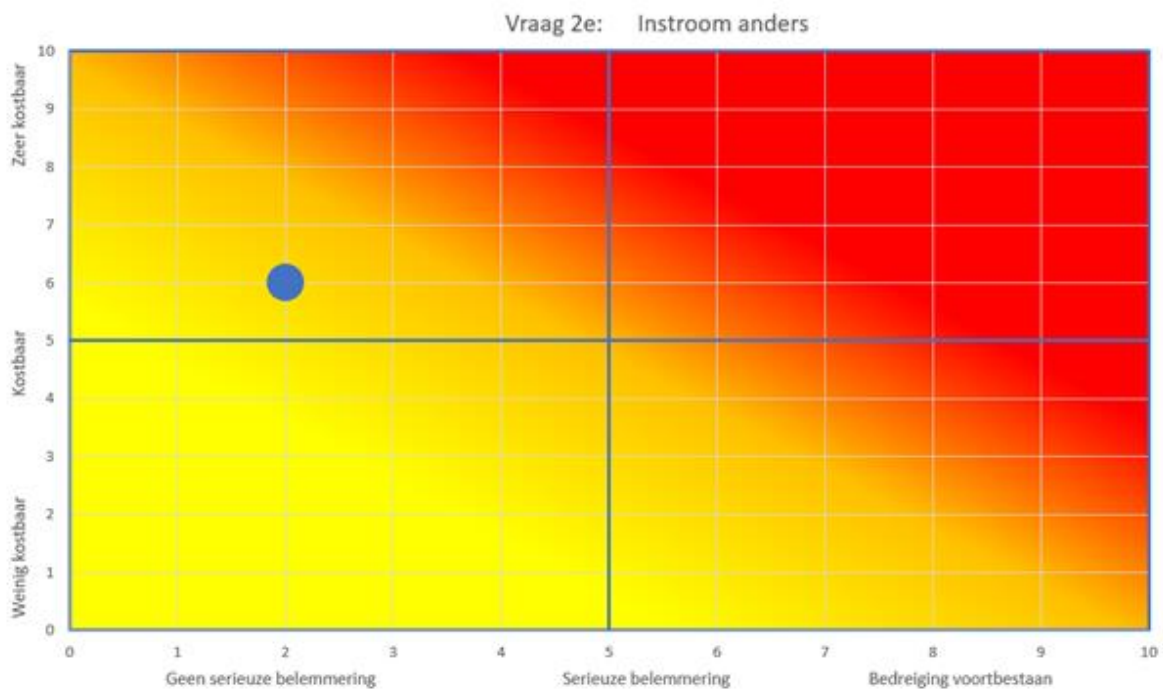
- Ondernemers noemen uitzendkrachten minder gemotiveerd en/of relatief duur (3) (zie ook onder 'ZZP').

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Laat uitzendkrachten niet onder de bouw-CAO vallen in verband met de verhouding tussen kosten en productiviteit (1).

### 2.e. Andere genoemde arbeidsrelaties

Andere genoemde arbeidsrelaties waren payrollling (2), stagiairs (3), en oproepkrachten/nul-uren contracten (2). Met betrekking tot het aangaan van deze arbeidsrelaties worden geen grote knelpunten genoemd. In het kwadrant werd één punt geplaatst. Er wordt een enkele opmerking gemaakt.



#### *Ervaren knelpunten payrollling*

- Payrolling wordt gebruikt om financiële en administratieve risico's te beperken. Het is kostbaar. Het knelpunt dat ervaren wordt zit in de ingewikkeldheid van de 'papierwinkel' omtrent arbeidsrelaties. Dit ziet zowel op het soort arbeidsrelatie als op fiscale- en pensioenverplichtingen. Overigens, andere redenen om gebruik te maken van payrollling zijn ervaren risico's met betrekking tot ontslagrecht en ziekte van werknemers (zie vraag 3 en 4).

#### *Voorbeeld*

- Kort nadat een kleine ondernemer de onderneming was gestart bleek er veel onduidelijkheid over loonbelasting e.d. De regels waren te ingewikkeld en er werd niet aan voldaan, met permanente controle door de belastingdienst als gevolg.

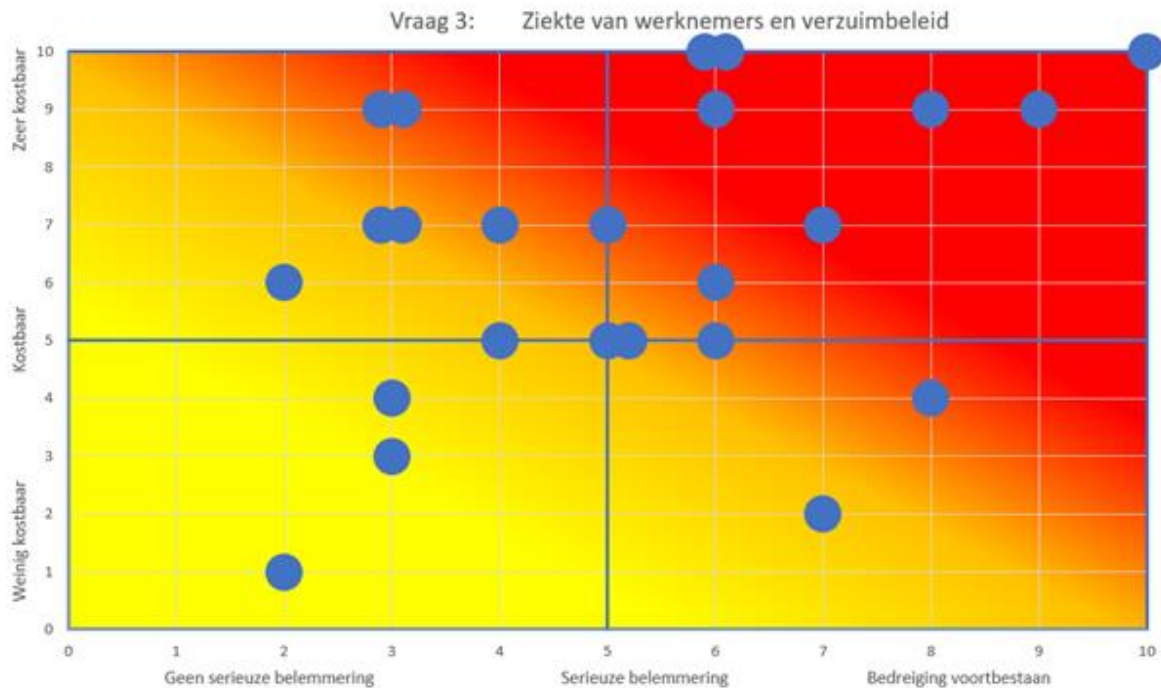
*Noot onderzoekers:* het is de vraag of de ervaren beperking van risico's terecht is op grond van jurisprudentie. De rechtspraak over payrollling is niet eenduidig.

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Administratieve en fiscale regels omtrent loonstrookjes e.d. zouden zodanig overzichtelijk gemaakt moeten worden dat de ondernemer deze zelf kan uitvoeren.

### 3. Ziekte van werknemers en verzuim(beleid)

Veel ondernemers ervaren regeldruk omtrent ziekte en verzuim(beleid). Het kwadrant werd door meer dan de helft van de ondernemers, 24 van de 39, ingevuld. Regels worden ervaren als ingewikkeld, kostbaar en niet redelijk.



#### Ervaren knelpunten regeldruk

- De regels zijn kostbaar (16). Samengevat zitten de kosten in doorbetaling van loon en derving omzet, de af te sluiten verzekeringen en kosten van re-integratie, het regelen van vervanging en de tijd die het management kwijt is met ziektegevallen.
- De ondernemer krijgt ziekte die in de privésfeer is ontstaan, bijvoorbeeld tijdens sporten, voor zijn rekening. Echter, heeft de ondernemer hierop geen invloed (6).
- Risico's rondom ziekte van werknemers zijn te groot om als kleine ondernemer te dragen (6). Uit het kwadrant volgt dat ook mkb-bedrijven in de categorie 50 – 250 werknemers risico's omtrent ziekte als (zeer) kostbaar en (minimaal) serieuze belemmering ervaren (5).
- Het proces rondom ziekte gaat min of meer langs de ondernemer heen en de ondernemer heeft hier geen invloed op(5). Als ziekte (deels) werk-gerelateerd is, mag de werkgever tijdens ziekte niet zelf contact opnemen met de werknemer om te praten over een mogelijke oplossing (1).
- De regels zijn ingewikkeld (5). Om aan alle verplichtingen te voldoen is professionele ondersteuning nodig. Deze is kostbaar.
- De administratie rondom ziekte wordt als last ervaren (4), mede omdat, als niet aan administratieve verplichtingen wordt voldaan, boetes dreigen. De regels zijn te rigide (2).
- De bescherming van de werknemer gaat ver (3). Soms is sprake van een arbeidsgeschil, dat met behulp van ziekmelding wordt uitgevochten (2).
- Er wordt gebruik gemaakt van payrolling om aan ziekte-gerelateerde problemen te ontkomen (2). Om dezelfde reden wordt gebruik gemaakt van ZZP-ers (1).

- Rechten van werknemers staan niet in verhouding tot verplichtingen van ondernemer (1). Een ondernemer noemt dat hij weinig mag, maar veel moet, zoals een werkplek openhouden (1).
- De kosten van verzekeringen voor ziekte van werknemers zijn hoog. Deze worden nog hoger als er een beroep op wordt gedaan (*zie ook onder vraag 20, verzekeringen, mede ten aanzien van arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)*).
- Het aannemen van oudere werknemers is problematisch in verband met de hoge kosten voor verzekering van arbeidsongeschiktheid (1). Een ander noemt het raar dat risico's omtrent mensen met een ziekteverleden bij werkgever liggen (1).

#### *Voorbeelden*

- Een ondernemer neemt geen medewerkers in dienst die voetballen. Hij is er klaar mee dat hij op zondagmiddag wordt gebeld door medewerkers die een blessure hebben opgelopen en niet kunnen werken. Hij kan hier niets aan doen. De ondernemer betaalt jaarlijks een bedrag van >€ 25.000,- aan kosten voor arboarts en sociaal begeleider.
- Een werknemer met een probleem in de privésfeer moet door de ondernemer ziek worden gemeld, terwijl hij dit niet direct wil doen om de werknemer te beschermen.
- Een kleine ondernemer is niet verzekerd voor ziekte van werknemers. Verzekeringspremies zijn te hoog. Twee jaar ziekte van een werknemer kan de ondernemer de kop kosten, omdat hij dit niet kan betalen.
- Een ondernemer maakt gebruik van payrolling om aan mogelijke risico's omtrent ziekte van werknemers te ontkomen. Dit is kostbaar.
- Een werknemer viel van het dak. De arbeidsinspectie kwam ter plaatse. De inspecteur vroeg de ondernemer naar het aantal werknemers. Deze antwoordde 4 of 5, waarop de inspecteur aangaf 5 aan te houden. Dit verschil had een verschil in boete tot gevolg, € 5.500,- (bij 5 werknemers) in plaats van € 1.500,- (bij 4 werknemers). Dat een leerling/stagiair was meegerekend werd (ook) achteraf niet meegenomen.
- Voornoemde werknemer kwam na 2,5 jaar ziekte terug en werd na 1,5 jaar weer ziek. Omdat aanspraak moest worden gemaakt op de verzekering steeg de premie. Dit was voor een kleine ondernemer bijna niet te betalen. Totale kosten: € 40.000,-.

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

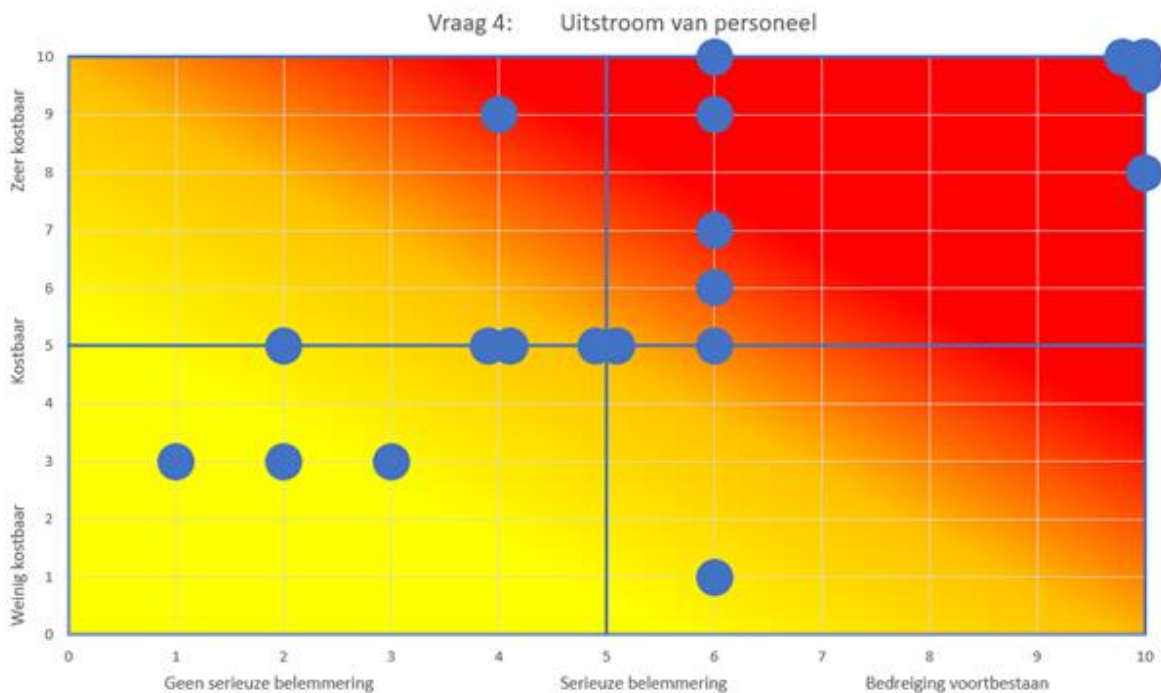
Samengevat lijken ondernemers behoefte te hebben aan vermindering van kosten en risico's bij ziekte van werknemers. Als concrete mogelijkheden worden genoemd:

- Verkort de periode van loondoorbetaling bij ziekte en/of beperk de hoogte hiervan (4), zodat werknemer druk voelt om aan de slag te gaan (2).
- Maak administratieve verplichtingen eenvoudiger (3).
- Zorg voor meer betrokkenheid c.q. controlemogelijkheid bij het herstelproces (3).
- Maak onderscheid tussen grote en kleine ondernemingen bij omgang met ziekte (2), bijvoorbeeld door kleine bedrijven korter te laten betalen bij ziekte (1).
- Beperk risico's voor het aannemen van oudere werknemers (2) of werknemers met een ziekteverleden (1). Maak een vangnet dat simpel te begrijpen is (1).

- Maak onderscheid tussen ziekte die is veroorzaakt tijdens werk en ziekte ontstaan in de privésfeer (2).
- Breng meer balans in de verdeling van verantwoordelijkheden tussen werkgever, werknemer en overheid (2).
- Leg de verantwoordelijkheid voor ziekte meer bij werknemers. Laat deze zich zelf verzekeren (2), bijvoorbeeld betaald via een loonsverhoging (1).
- Maak het eenvoudiger van langdurig zieken af te komen (1) c.q. vereenvoudig het ontslagrecht (2).
- Ga terug naar een systeem waarbij de ondernemer premie betaalt en de overheid de doorbetalingsplicht bij ziekte overneemt (1) c.q. laat iedereen meebetalen aan arbeidsongeschiktheid (1).
- Maak onderscheid tussen ziekte van werknemers en ‘ziekte bij arbeidsconflicten’ (1).

#### 4. Uitstroom van personeel (mogelijkheden opzegging, ontbinding etc.)

Omtrent uitstroom van personeel ervaren ondernemers veel regeldruk. Meer dan de helft vulde het kwadrant in. Een grote meerderheid geeft aan de regels te ervaren als (zeer) kostbaar en een aanzienlijk deel van die groep noemt de regels een bedreiging voor het voortbestaan. Hierbij lijkt met name te worden gedoeld op de onzekerheid over de mogelijkheid een arbeidsrelatie te beëindigen en de kosten die met beëindiging zijn gemoeid. Onder kosten worden onder andere verstaan kosten van juridische bijstand, transitievergoeding en negatieve energie bij management en ander personeel.



#### Ervaren knelpunten regeldruk

Ondernemers noemen de volgende concrete punten:

- Als een werknemer niet functioneert moet een dossier worden opgebouwd. Dit is lastig en kostbaar (7).



- Het ontslagrecht vormt met name voor kleine ondernemingen een risico (4). Zeven van de 11 ondernemers die het kwadrant invulden als minimaal kostbaar en serieuze belemmering, vallen in de categorieën 1–5 (2) en 5–10 (5) werknemers.
- Enkele ondernemers vinden de opzegtermijn voor werknemers te kort. Deze biedt geen tijd voor een sollicitatieprocedure (4).
- De transitievergoeding wordt hoog gevonden (3). Ondernemingen met langdurige dienstverbanden lopen extra risico (2). Een enkele ondernemer noemt het goed dat de vergoeding is verlaagd (1).
- Informatie inwinnen c.q. bureaucratie bij het UWV kost veel tijd (2). Aantonen dat sprake is van een bedrijfseconomische reden om op te zeggen, is lastig (2).
- Van (kwaadwillende) medewerkers kom je niet af (2). Dit is omslachtig en kostbaar (1).
- De vraag of een werknemer een (WW-)uitkering krijgt na beëindiging dienstverband, speelt mee bij ontslagkwesties. Dit zou niet zo moeten zijn (2).
- Om van administratieve, ziekte- en ontslagperikelen af te zijn, wordt gebruik gemaakt van payroll<sup>3</sup> (2) of er wordt om de regels omtrent uitstroom heen gewerkt (1).
- Als er geen werk is, is het lastig om van mensen af te komen (1). Dit geldt ook voor werknemers die zich ziekmelden (1).
- In het geval dat de ondernemer niets aan een ontslaggrond kan doen, wordt de transitievergoeding onrechtvaardig gevonden (1).
- Als een ondernemer op grond van bedrijfseconomische redenen afscheid moet nemen van een werknemer, is het een probleem dat hij niet zelf mag kiezen van welke werknemer hij afscheid neemt (1).
- Als een werknemer ziek wordt na het einde van het dienstverband, kan dit nog gevolgen hebben voor de werkgever (1).

Met betrekking tot uitstroom van personeel werden ook (enigszins) positieve geluiden gehoord:

- ‘Een goed gesprek biedt meestal voldoende oplossing om van een niet goed functionerende werknemer af te komen’ (1).
- De regels zijn ten opzichte van 20 jaar geleden verbeterd (1).

---

<sup>3</sup> Zie ook vraag 2.c. (bijlage 2)

#### *Voorbeelden*

- Een werknemer was twee jaar in dienst en functioneerde niet. Om deze te kunnen ontslaan moest een langdurige, kostbare en bureaucratische procedure bij het UWV worden doorlopen. De aanvraag bij het UWV moest uitgebreid worden onderbouwd. De procedure bij het UWV ging over scholing, een andere werkplek etc., terwijl in het kleine team van deze ondernemer al duidelijk was dat dit niet tot de mogelijkheden behoorde. De kosten van de onderbouwing (verklaringen accountant e.d.) bedroegen ongeveer € 25.000,-. Daarnaast moest de werknemer drie maanden worden doorbetaald. Totale kosten: € 43.000,-.
- Langdurige dienstverbanden zorgden tijdens de crisis voor de verplichting tot het betalen van een hoge vergoeding op grond van de kantonrechttersformule. Een onderneming ging daardoor failliet.
- Citaat van een ondernemer: 'Je valt als kleine onderneming met ziekte en uitstroom onder exact dezelfde regelgeving als een bedrijf van 30.000 werknemers. Zo'n schoen past een klein bedrijf niet.'

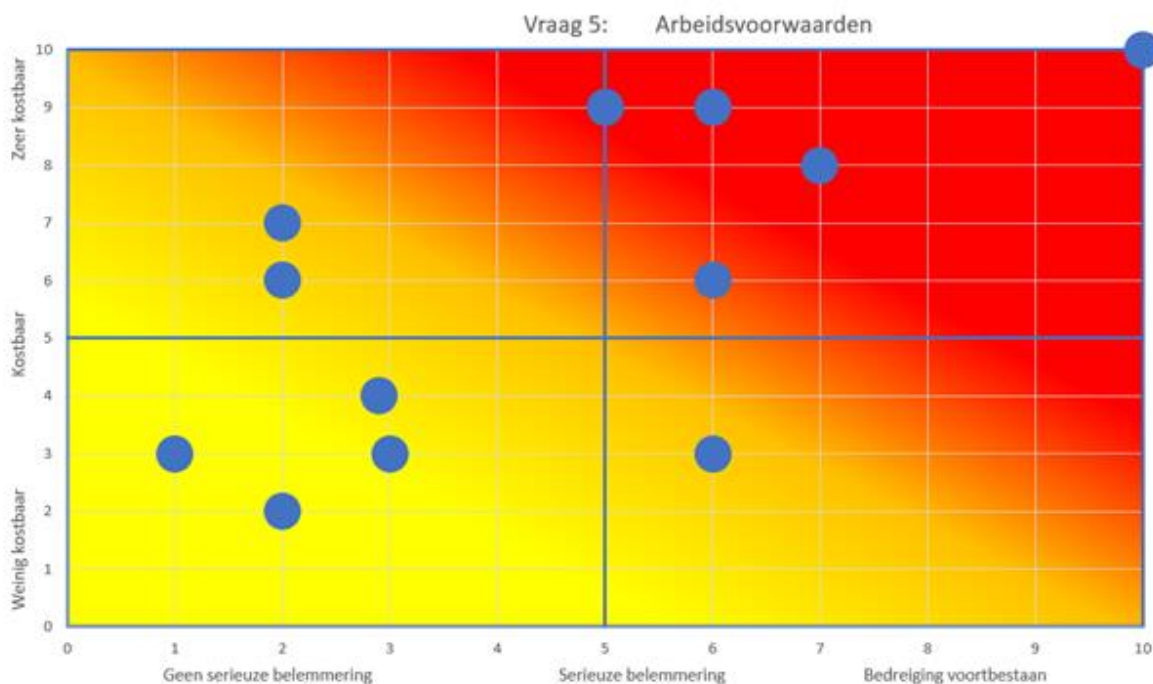
#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Versoepel het ontslagrecht (4), dan nemen ondernemers ook makkelijker mensen aan (2) c.q. verhoogt dit de prestaties omdat werkgever en werknemer beter voor elkaar zorgen (1).
- Kijk bij arbeidsconflicten naar de grootte van ondernemingen, maak de transitievergoeding afhankelijk van omvang en omzet of biedt kleine bedrijven flexibele regelgeving (3).
- Maak de opzegtermijn van werknemers langer (3).
- Maak administratieve lasten omtrent uitstroom lichter (dossieropbouw, formele regels) (3).
- Biedt werknemers meer zekerheid omtrent een uitkering, dan lossen arbeidsconflicten zich makkelijker op (2).
- Schaf de transitievergoeding af (1) of voeg het criterium laakbaar toe als vereiste voor toekenning (1).
- Zorg voor een mogelijkheid om iemand te ontslaan, ook als dit meer kost (1).
- Zorg dat altijd kan worden opgezegd en maak de opzegtermijn afhankelijk van de duur van het dienstverband, bijvoorbeeld 1 maand voor iedere vijf jaar (1).
- Maak bij het einde van een dienstverband ook een einde aan risico's. Als een werknemer na het einde van zijn dienstverband ziek wordt, hoort dit niet voor rekening en risico van de ondernemer te komen (1).
- 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 (1).
- Laat een ondernemer bij bedrijfseconomische redenen zelf bepalen van welke werknemer hij afscheid neemt (1).
- Een ondernemer die aangeeft de regels niet als probleem te ervaren, vindt dat van vaste contracten moet worden afgezien. Hij vindt het een morele plicht dat ondernemer en werknemer hun best doen voor elkaar. Hij meent dat een werknemer met een vast contract 20% minder hard werkt (1).
- Maak afvloeiing voor fysieke beroepen makkelijker en laat die medewerkers naar een andere beroepsinvulling gaan, zoals het opleiden van jongeren (1).



### 5. Arbeidsvoorwaarden (arbeidsovereenkomsten, CAO's, personeelsreglementen, bijzondere bedingen (concurrentie-, relatiebeding, IE-rechten), pensioenen)

Omtrent arbeidsvoorwaarden lijkt regeldruk te worden ervaren. 12 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Regels lijken met name als ingewikkeld te worden ervaren en/of ondernemers zijn onzeker over de vraag of ze deze correct toepassen. Daarnaast worden lasten soms verhoogd, terwijl ondernemers niet weten of ze deze kunnen dragen.



#### Ervaren knelpunten regeldruk

- De werkkostenregeling is ingewikkeld. Er is onzekerheid over de juiste toepassing. Daardoor is het lastig om iets extra's te (kunnen) geven aan personeel (3).
- De loonadministratie is uitbesteed omdat regelgeving hierover te ingewikkeld is of vaak wijzigt (2). Een extra heffing voor een recht op een verlengde uitkering (PAWW) moet apart van het loon worden ingehouden. Tel dit bij al bestaande belastingen op en bereken dit door (1).
- Om niet met ingewikkelde regelgeving te hoeven werken, wordt gebruik gemaakt van payroll (2).
- Van kostenstijgingen als gevolg van wijzigingen van CAO's, is onzeker of deze kunnen worden doorberekend (2). Verder wordt opgemerkt dat niet goed wordt gekeken naar de kosten voor ondernemers (1) en dat CAO's erbij horen, maar dat het verschrikkelijk is dat er zoveel verschillende CAO's zijn (1). Tot slot wordt verwezen naar een algemeen verbindend verklaarde CAO die verbiedt gebruik te maken van ZZP-ers. Dit neemt flexibiliteit weg die anderen wel hebben (1).
- Over pensioenen worden door meerdere ondernemers verschillende opmerkingen gemaakt (6): niet alle premies zijn zinvol. Aanpassingen gaan snel, zijn moeilijk te overzien. Werknemers moeten problematisch lang doorwerken. Pensioenpremies worden verdubbeld en bijdragen aan pensioenen verschillen. Tot slot, regels zijn te ingewikkeld, daarom worden zaken omtrent pensioenen uitbesteed en dat is voor een kleine onderneming niet altijd mogelijk.

- Extra kosten door wijzigende wetgeving kan een (zorg-)ondernemer niet terughalen door ongewijzigde tarieven van zorgverzekeraars. Dit is onderdeel van een optelsom, leidt tot verlies en met huidige tarieven kan geen buffer worden opgebouwd (1).
- Niet alle regels in de standaardovereenkomst van de belastingdienst voor ZZP-ers zijn van toepassing. Dit maakt de overeenkomst onnodig complex (1).

#### *Voorbeelden*

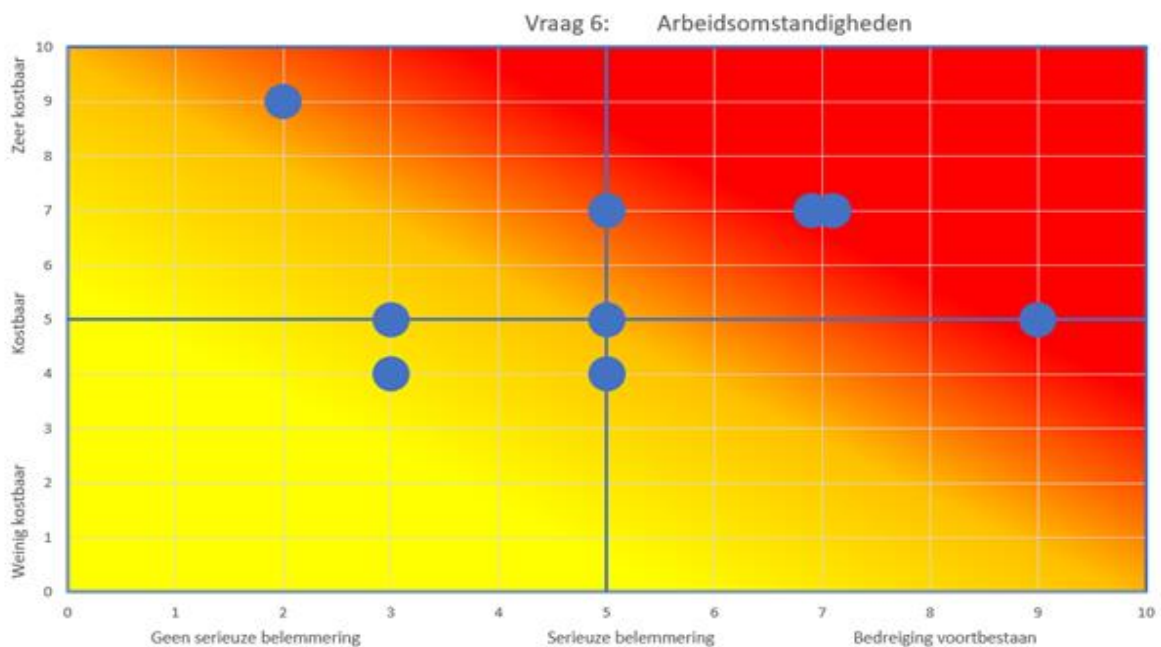
- Kort nadat een kleine ondernemer was gestart, bleek er veel onduidelijkheid over loonbelasting e.d. De regels waren te ingewikkeld en er werd niet aan voldaan, met permanente controle door de belastingdienst tot gevolg.
- Voor 'zaterdaghulpen' moet vanaf 18 jaar pensioenpremie worden betaald. Dit wordt zinloos genoemd, maar kost de ondernemer wel 11% extra.
- Ouderschapsverlof wordt verlengd naar vijf dagen. Gedurende die periode moet salaris worden doorbetaald en vervanging worden geregeld en betaald. Omdat dergelijke zaken niet kunnen worden verrekend, vormen deze extra lasten als onderdeel van een optelsom een probleem, te meer daar met de huidige tarieven (van zorgverzekeraars) al geen buffer kan worden opgebouwd.

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Maak het mogelijk om als werkgever (onbelast) iets extra's te doen voor werknemers (3).
- Maak regels omtrent arbeidsvoorwaarden eenvoudiger en/of duidelijker (3). Zorg dat een ondernemer deze zelf kan toepassen (2). Maak regels inzichtelijk en maak ook een starterspakket per branche (1).
- Voor pensioenen werden uiteenlopende mogelijkheden genoemd (4). Verplicht verzekeraars met wetgeving om pensioenen inzichtelijk te maken (1). Maak op basis van een wettelijke regeling pensioenen gelijk, ook in CAO's (1). Maak CAO's op kleinere schaal in plaats van branche-breed (1). Schaf verplichte aansluiting bij pensioenfondsen (1). Maak afdragen pensioenpremie verplicht (1).
- Schaf pensioenopbouw voor (hele) jonge werknemers af (1).
- Maak eerder pensioen voor fysieke beroepen mogelijk via fiscaal aantrekkelijk sparen (1).
- Wijzig regels niet te vaak (1). Bepaal vaste tijdstippen voor het doorvoeren van loonsverhogingen en zet op loonstroken ook de lasten van werkgevers (1).
- Pas bij veranderende arbeidsvoorwaarden tarieven aan die ondernemers (zorgverleners) in rekening mogen brengen bij zorgverzekeraars (1).
- Maak inhuur van ZZP-ers mogelijk (1).

## 6. Arbeidsomstandigheden

Ervaren regeldruk omtrent arbeidsomstandigheden lijkt in eerste instantie beperkt. Negen van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Toch maakten meer ondernemers opmerkingen. Veel ondernemers vinden het goed dat regels voor arbeidsomstandigheden er zijn (9). Wel merkt een aantal op dat theorie van regelgeving en praktijk niet op elkaar zijn of kunnen worden afgestemd en noemt het kostbaar om aan regelgeving te voldoen. Het valt op dat de ondernemingen die volgens het kwadrant het grootste probleem ervaren, allemaal werknemers met fysiek zwaardere beroepen in dienst hebben (5).



### Ervaren knelpunten regeldruk

- Als niet aan de regels wordt voldaan, worden de gevolgen soms onevenredig groot gevonden (12).
- Risico Inventarisatie & Evaluatie (RIE) is uitgebreid, kostbaar en/of ingewikkeld (5). Kosten zitten bijvoorbeeld in externe toetsing of uitgebreidheid (3). Een ondernemer 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 (1).
- Daarnaast wordt het voldoen aan arbo-regels kostbaar genoemd (4). De theorie is in de praktijk niet altijd haalbaar, 100% veilig werken lukt nooit (1). Een ondernemer werkt volgens de geest van de wet(1). Twee noemen dat regels volgen niet altijd lukt c.q. een probleem is (2).
- Ondernemers willen niet altijd aan regels voldoen (zie voorbeelden) (4).
- Twee ondernemer hebben het kwadrant niet ingevuld en geven aan niet alle regels te kennen. Eén van beide noemt het zoeken naar een goede verhouding tussen veiligheid en uitvoerbaarheid (2).
- Een ondernemer noemt het lastig om te gaan met werknemers die zich niet aan veiligheidsregels houden. Hij is geen politieagent en vindt het moeilijk hiervoor werknemers te ontslaan (1).

#### *Voorbeelden*

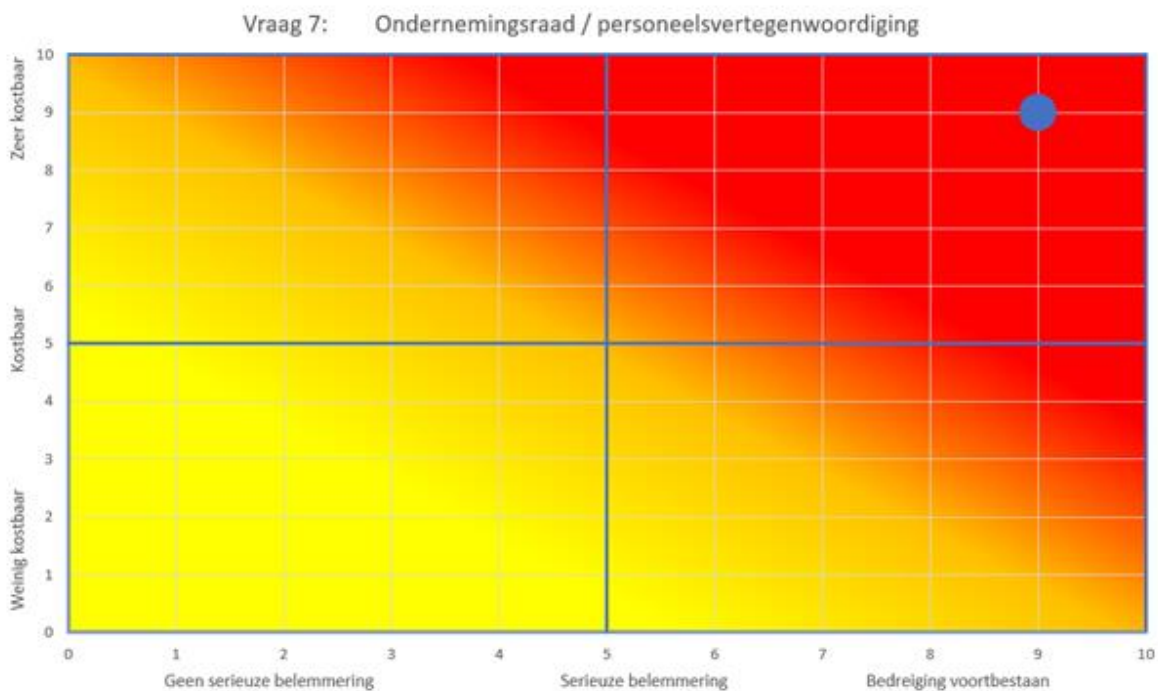
- Een ondernemer met iets meer dan 25 werknemers krijgt een RIE-model voorgeschreven dat ook multinationals moeten toepassen. Dit is te ingewikkeld. Ook een hoger opgeleide kwam er niet uit.
- Voor het uitvoeren van een klus moest een ondernemer een werkvergunning hebben. Deze werd pas afgegeven op het moment dat de helft van het werk al af was. De ondernemer heeft er maar niets over gezegd. Bij een ander voorbeeld noemde dezelfde ondernemer dat controlerende mensen werk onnodig vertragen en zelf bijvoorbeeld geen werkschoenen dragen.
- Een ondernemer in de branche 'vervoer' vindt de regelgeving omtrent rij- en rusttijden te ingewikkeld. Verder wijst hij op de strikte handhaving. Als een chauffeur te lang doorrijdt, krijgt hij een boete van €200,- / €300,- (15-20% van zijn maandloon). Soms kan een chauffeur hier (aantoonbaar) niets aan doen. Dit belemmert om chauffeur te worden.
- Een onderneming moet een elektrische roldeur en straalkacheltjes die uitsluitend zijn bedoeld voor testgebruik, jaarlijks verplicht laten controleren. Dit wordt onzin gevonden en de ondernemer controleert zelf of zaken nog goed functioneren.
- Een onderneming heeft een steiger bij een woonhuis geplaatst. Deze staat goed vast. Om iets aan te kunnen merken oordeelt de arbeidsinspectie volgens de ondernemer dat de steiger van staal in plaats van aluminium moet zijn.
- Beeldschermen moeten op de juiste hoogte worden ingesteld. Dit maakt aan de balie van een zorgpraktijk een klantvriendelijke ontvangst onmogelijk. De medewerker kan patiënten dan van achter de computer niet aankijken. De computer staat dan ook niet recht voor de medewerker, zoals dat eigenlijk wel zou moeten.

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Zorg voor praktisch uitvoerbare regelgeving (5) of een simpele checklist (1) en geef aan wat bedrijven van verschillende grootte voor elkaar moeten hebben (1).
- Ga bij toepassing van regels uit van gezond verstand (3) c.q. laat interpretatievrijheid bij toepassing van regels (1).
- Kijk naar de omstandigheden als van regels wordt afgeweken (1).
- Zorg voor het creëren van bewustzijn door scholing omtrent arbeidsomstandigheden (1), subsidieer scholing (1) en/of zorg, aldus een ondernemer in de bouw, voor verplichte certificering zodat iedereen een minimumniveau heeft (1).
- Stop met het belasten van veiligheidskleding vanaf een bepaald bedrag (1).
- Maak een RIE eenvoudiger (1) c.q. zorg voor lagere kosten (1).
- Houd een ondernemer niet verantwoordelijk voor werknemers die zich, ondanks goede instructie, niet houden aan arbo-regels (1).

**7. Ondernemingsraad (OR) / personeelsvertegenwoordiging (pvt)**

Wet- en regelgeving omtrent or/pvt lijken zeer beperkt tot problemen te leiden. Eén ondernemer vulde het kwadrant in. Dit lijkt verband te houden met onzekerheid over de mogelijkheid van handhaving van de verplichting tot het instellen van een OR. Die handhavingsmogelijkheid moet volgens de ondernemer weg. Voor ondernemingen onder de 10 personen spelen wet- en regelgeving niet. Bij andere ondernemingen worden zaken die hiermee verband houden langs informele weg opgelost.



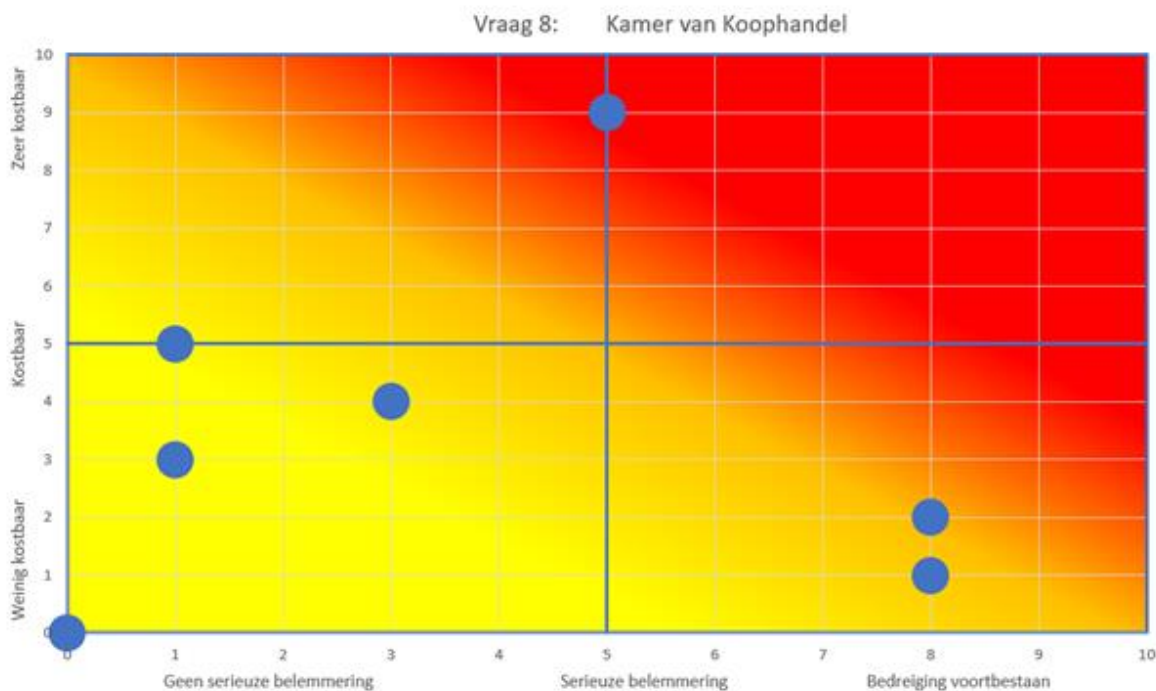
**Afsluitende opmerking personeelsmanagement**

De opeenstapeling van alle voordelen voor werknemers is alleen vol te houden met extra productie. Anders blijven er alleen hoge kosten over (1).

## B. Productiemanagement (of dienstenmanagement)

### 8. Kamer van Koophandel (KvK) (inschrijving, informatievoorziening etc.)

Regels omtrent de KvK worden beperkt als probleem ervaren. Zeven ondernemers vulden het kwadrant in. Grote, eenduidige issues lijken niet te spelen.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Ondernemers hebben last van ongevraagd adverteren (2).
- Stuur ondernemers niet van het kastje naar de muur (zie voorbeelden) (2).
- Het publiceren van jaarcijfers heeft geen toegevoegde waarde (2). De cijfers zijn altijd achterhaald (1).
- Het is moeilijk te achterhalen waaraan je bij het starten van een onderneming moet voldoen (1) c.q. een stappenplan hoe de oprichting c.q. opheffing van een onderneming aan te pakken ontbreekt (2).
- Startersregelingen zijn ingewikkeld, er wordt uitgegaan van wantrouwen (1).
- Bij een fusie werd de site van de KvK als 'lastig' ervaren. Ook ontbrak een specifieke code waaronder de onderneming zou kunnen vallen (1).
- Digitale formats van formulieren zijn niet goed bewerkbaar (1).
- Over startersbijeenkomsten werd zowel positief als minder positief geoordeeld.

*Voorbeeld*

- 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.

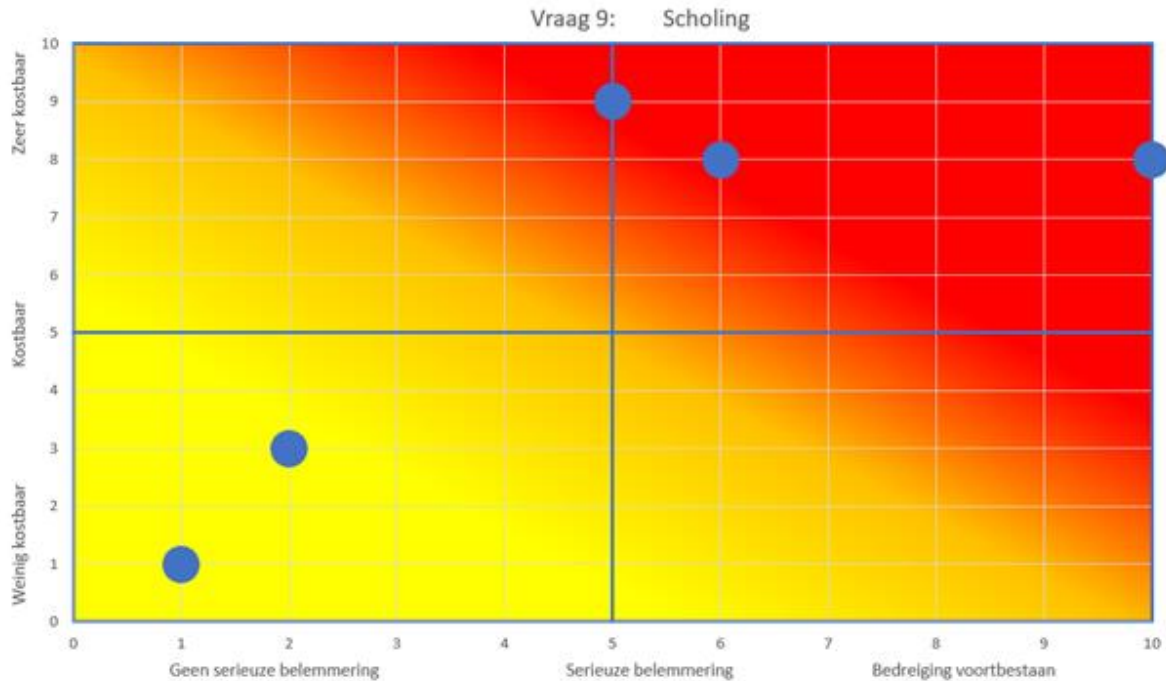
*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Schaf de verplichting tot deponeren van de jaarcijfers af (2).
- 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.) (1) c.q. biedt een stappenplan voor oprichting of opheffing van een onderneming (2).
- Biedt andere indicaties dan jaarcijfers, waaruit de betrouwbaarheid van ondernemingen kan worden afgeleid (1).
- Zorg voor voorbeelden van aan te leveren documenten (1).
- Schaf voor een fusie de publicatieverplichting in een landelijk dagblad af, deze is niet zinvol meer (1).
- Zorg voor een goed werkende website en voor toepasselijke codes voor alle ondernemingen (codes nodig voor het afsluiten van verzekeringen) (1).
- Organiseer startersbijeenkomsten gericht op verschillende types ondernemers en ondernemingen (1).
- Ga bij startersregelingen uit van vertrouwen en bestraf misbruik (1).



## 9. Scholing

Bij scholing wordt beperkt regeldruk ervaren. Vijf ondernemers vulden het kwadrant in.



### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Een ondernemer constateert dat de kwaliteit van het vakonderwijs achteruitgaat, dat dit steeds meer bij bedrijven wordt neergelegd en dat de communicatie tussen school-bedrijf-leerling moet worden verbeterd (1).
- Een (zorg-)ondernemer vindt scholing nodig, maar de tarieven die zorgverzekeraars betalen maken deze onbetaalbaar (1).
- Een (zorg-)ondernemer noemt verplichte opleiding voor inschrijving in het BIG-register kostbaar. Regels omtrent tegemoetkoming zijn niet duidelijk of onbekend (1).

Voor het overige noemen meerdere ondernemers dat scholing voor hun werknemers of henzelf (of ZZP-ers voor zichzelf) verplicht of gewenst is. Van verplichtingen tot scholing wordt het nut meestal ingezien. Bijzondere kwesties worden niet genoemd. Scholingsverplichtingen zijn in een enkel geval niet helemaal duidelijk.

### *Voorbeeld*

- Een ondernemer in de gezondheidszorg wil graag voorzien in scholing van werknemers. Scholing kost geld en er moet waarneming worden geregeld. Dit is met de huidige tarieven onbetaalbaar.

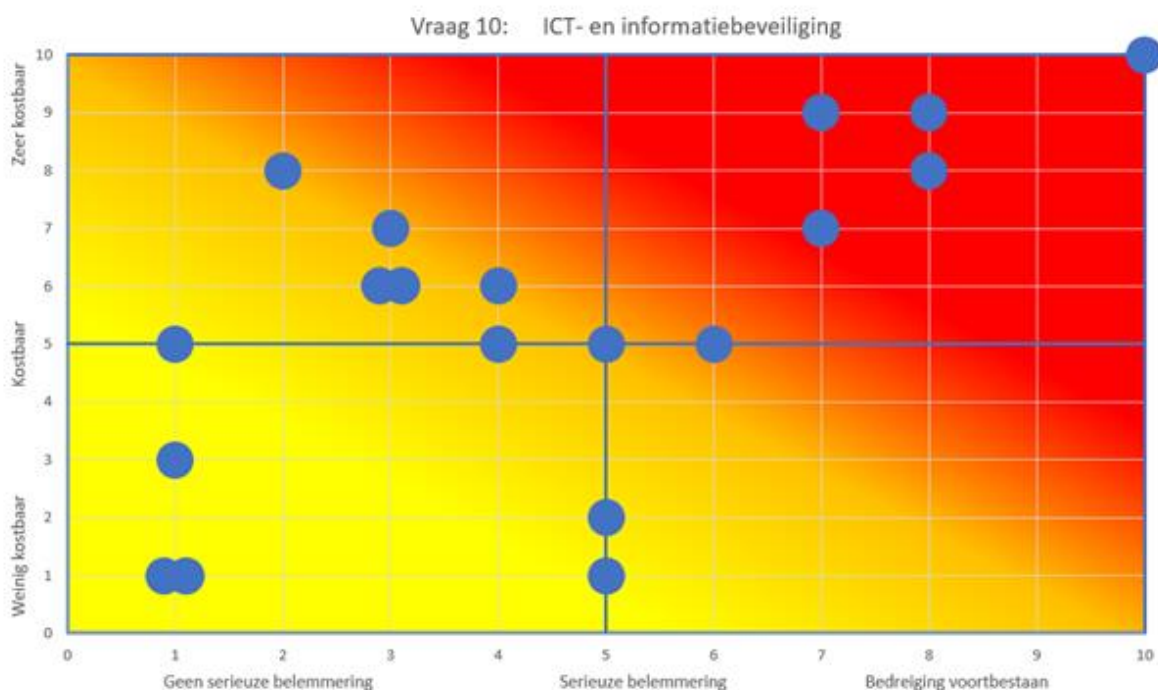


*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Maak een wettelijke verrekening in plaats van een regeling in de arbeidsovereenkomsten (1).
- Verhoog de tarieven voor zorgverleners of zorg voor een soort stimuleringsfonds voor scholing (1).
- Zorg voor een verschuiving van de verantwoordelijkheid voor ontwikkeling naar werknemer, met de mogelijkheid voor financiële compensatie. Regels voor compensatie moeten duidelijk en kenbaar zijn (1).

**10. ICT- en informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens**

Omtrent ICT- en informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens wordt aanzienlijke regeldruk ervaren, vooral met betrekking tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). 19 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Meerdere ondernemers noemen het goed dat de regels over gegevensbescherming er zijn c.q. begrijpen dat de regels er zijn (8). De meeste plaatsten wel kanttekeningen. Enkele ondernemers die het kwadrant niet hebben ingevuld, hebben zich niet in de regels verdiept, doen er niets mee doen of negeren een probleem (5). ICT en beveiliging zijn vaak uitbesteed. Het valt op dat vier van de zeven ondernemingen die volgens het kwadrant het grootste probleem ervaren, ondernemingen uit de categorie 1-5 werknemers zijn.



*Ervaren knelpunten regeldruk*

- De regels worden ervaren als last, zijn doorgeslagen, leveren gedoe op (6) en/of zijn kostbaar (5).
- Regels zijn niet duidelijk c.q. het is niet altijd duidelijk wat de overheid verlangt (5).
- Regels gaan uit van wantrouwen c.q. vertrouwen zou het uitgangspunt moeten zijn (4).
- Verschillende ondernemers wijzen erop dat de AVG niet nodig is. Zij zijn al gehouden aan hun geheimhoudingsplicht of gingen al verantwoordelijk met persoonsgegevens om (3).
- De Autoriteit Persoonsgegevens geeft geen duidelijkheid (2).

- Regels zijn tegenstrijdig (2).
- In de gezondheidszorg worden verschillende systemen gebruikt, dit vormt een risico en is kostbaar (2).
- Er zijn te weinig mensen om te controleren of aan de regels wordt voldaan. Voor ondernemers die zich er wel aan houden, ontstaat zo een ongelijk speelveld (1).
- Een ondernemer noemt de AVG hinderlijk voor een gesprek met de bedrijfsarts over een medewerker (1).

#### *Voorbeelden*

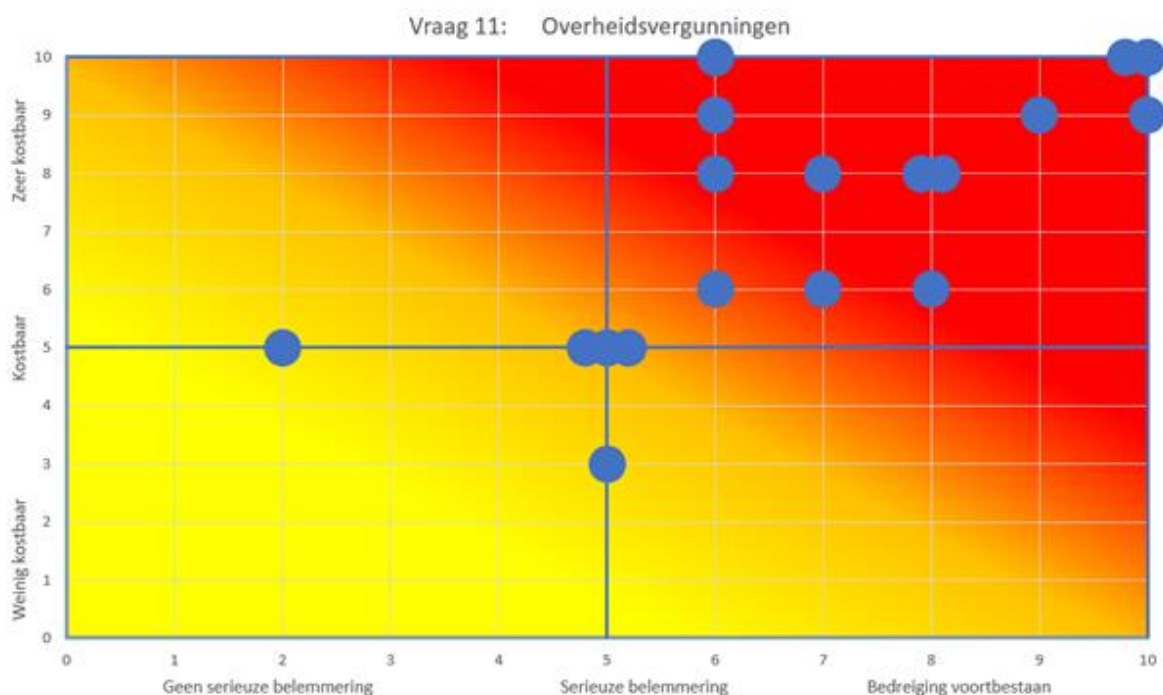
- Jaarlijks bestelt een klant een taart bij een bakker. De bakker moet de gegevens van mevrouw na een jaar weggooien, waardoor hij haar nu jaarlijks om haar gegevens moet vragen.
- Een ondernemer belt de Autoriteit Persoonsgegevens met een vraag over de juiste toepassing van de AVG. De reactie: 'Zoek het eerst zelf maar uit. Kijk maar of er jurisprudentie over is'. Dit voorbeeld werd door twee ondernemers genoemd.
- Regels zijn tegenstrijdig. Een ondernemer wijst erop dat gegevens van oud-medewerkers een jaar na einde dienstverband moeten worden weggegooid, terwijl de belastingdienst een langere bewaarplicht voorschrijft.
- Een ondernemer noemt de uitwassen omtrent beveiliging van persoonsgegevens groot. Hij is bijna verplicht om nieuwe softwareprogramma's aan te schaffen. In zijn (zorg-)praktijk zijn persoonsgegevens altijd beschermd geweest. 'Er wordt uitgegaan van wantrouwen, maar ik vertrouw mijn personeel 100%'.

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Maak onderscheid tussen mkb-ers en grote ondernemingen (6).
- Geef duidelijke instructies, zodat ondernemers eenvoudig aan regels kunnen voldoen (5).
- Zorg voor minder regels en leg meer verantwoordelijkheid bij de ondernemer (beroepsgeheim is bijvoorbeeld voldoende) c.q. ga uit van gezond verstand (5).
- Stel vertrouwen in ondernemers voorop (4).
- In de gezondheidszorg wordt gevraagd om één systeem, waarin zorgverleners kunnen communiceren (2).
- Laat de Autoriteit Persoonsgegevens antwoord geven op vragen (2). Bied adviserende controle (1).
- Handhaaf regels en stel voorbeelden (1).
- Verander regels niet steeds (1).

## 11. Overheidsvergunningen

Met betrekking tot overheidsvergunningen wordt veel regeldruk ervaren. 18 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Het grootste deel van die ondernemers, 16 van de 18, ervaart issues rondom overheidsvergunningen als (zeer) kostbaar en een serieuze belemmering of een bedreiging voor het voortbestaan van de onderneming. Drie ondernemingen uit de branche landbouw vulden het kwadrant in als zeer kostbaar, waarvan twee ook een bedreiging van het voortbestaan ervaren. Samengevat lijkt het belangrijkste probleem zich toe te spitsen op onzekerheid over de regels, het beleid en/of de uitvoering hiervan door vergunningverleners (12).



### Ervaren knelpunten regeldruk

- Regels zijn niet altijd duidelijk en/of ingewikkeld (5).
- Procedures duren lang(8). Ambtenaren/bureaucratie vormen hierbij (mede) het probleem (4).
- Formaliteiten, inspraak en tegenhouden van vergunningen zonder gegronde redenen zijn kostbaar (4). Vanwege die formaliteiten vraagt een ondernemer een vergunning niet aan (1).
- Regels zijn te weinig praktisch toepasbaar (3). Een ondernemer noemt dat checklists meestal zijn bedoeld voor grote ondernemingen. Een ondernemer geeft aan bijna in schimmig gebied te moeten gaan werken.
- Externe expertise is altijd nodig bij vergunningaanvragen (2).
- Afwijking van een bestemmingsplan wordt gedoogd, onzekerheid over de plaats van vestiging blijft bestaan (1).
- Strikte toepassing van regels omtrent precario (1) of verkoop van alcohol (1) wordt als vervelend ervaren.
- Als er niet is gewijzigd, is jaarlijkse verlenging van een vergunningaanvraag onnodig (1).
- Controles worden soms overdreven (1) of hinderlijk gevonden omdat inspecteurs doorzoeken tot zij iets hebben gevonden dat niet goed is (1).

- Een ondernemer wordt door de gemeente indirect gedwongen zich buiten de stad te vestigen. De gemeente denkt mee over verhuizing, maar faciliteert niet. Grote ondernemingen worden wel gefaciliteerd (1).
- Eén loket voor vergunningen werkt niet (1).
- Regels worden soms met terugwerkende kracht van toepassing verklaard. Hierdoor voldoet een ondernemer het ene moment wel en het andere moment niet meer aan de regels. Hierop kan niet worden begroot (1).
- Een speciale transportvergunning is voor kleine ondernemers bijna niet te krijgen. De regels zijn ook niet zinvol. Heeft een onderneming een vergunning, dan maakt het niet uit wie rijdt (1).
- Het doel van sommige regels omtrent panden voor zorgverleners is soms niet duidelijk (1).

Enkele ondernemers lieten zich positief uit. Zo werd opgemerkt dat de precario goed is geregeld (1) en dat het gebruikmaken van een parapluvergunning van een onderwijsinstelling prima functioneert (1). Het ondernemersloket bij een gemeente werkt volgens een ondernemer goed (1).

#### *Voorbeelden*

- Een ondernemer die alcohol schenkt wordt gescreend en moet aantonen dat het 'startgeld' niet zwart is verkregen. De overheid voert hiertoe een zgn. Bibob-onderzoek uit. Dit onderzoek mag 12 weken duren. Om aan het Bibob-traject te beginnen moet de ondernemer een getekende huurovereenkomst overleggen. Er wordt dus al huur betaald, terwijl er nog geen vergunning is. 10 weken na indiening van de aanvraag moest extra informatie worden geleverd, waardoor een nieuwe termijn van 12 weken ging lopen. De huur kon de ondernemer niet meer financieren zonder inkomsten te genereren. De ondernemer is daarom zonder vergunning gestart. Hij voelde zich gedwongen de regels te overtreden.
- Een bakker die al jaren zonder problemen onderneemt, wilde een horecavergunning voor een ijssalon en wilde daarvoor in de avonden en op zondag ook open. Hij moest door de 'administratieve mangel' van de Wet Bibob, terwijl hij alleen een ijsbak neer wilde zetten. Het kostte hem tussen drie en vier maanden voor hij de vergunningen kreeg, terwijl het gaat om dezelfde ondernemer met dezelfde winkel.
- Een ondernemer vraagt een bouwvergunning aan omdat hij wil uitbreiden. Voor de aanvraag zijn € 10.000,- aan kosten gemaakt, zoals voor tekeningen en leges. In verband met gevaarlijke 'putten' werd een vergunning afgegeven met een clausule 'bouwen op eigen risico'. Er is niet gebouwd en de leges hoefden na veel gedoe niet te worden betaald. 'Geef dan geen vergunning als je niet zeker weet of er veilig gebouwd kan worden'.
- Voor de opbouw van een extra grote laadruimte op een bestelbus gelden sinds kort nieuwe regels. Deze bus moet, onder andere in verband met extra uitstoot, worden gekeurd door de RDW. Tijdens een bijeenkomst over de nieuwe en ingewikkelde regelgeving, gaf de RDW te kennen dat personen die de keuring moeten uitvoeren zelf nog niet precies weten hoe de regels moeten worden toegepast en ook niet beschikken over de middelen om te keuren. De RDW verontschuldigde zich op voorhand de regels nog niet in de vingers te hebben.
- Een ondernemer verleent consultancy op het gebied van vergunningverlening en juicht de complexiteit hiervan toe. 'Het is mooi dat de overheid onze acquisitie verzorgt.'

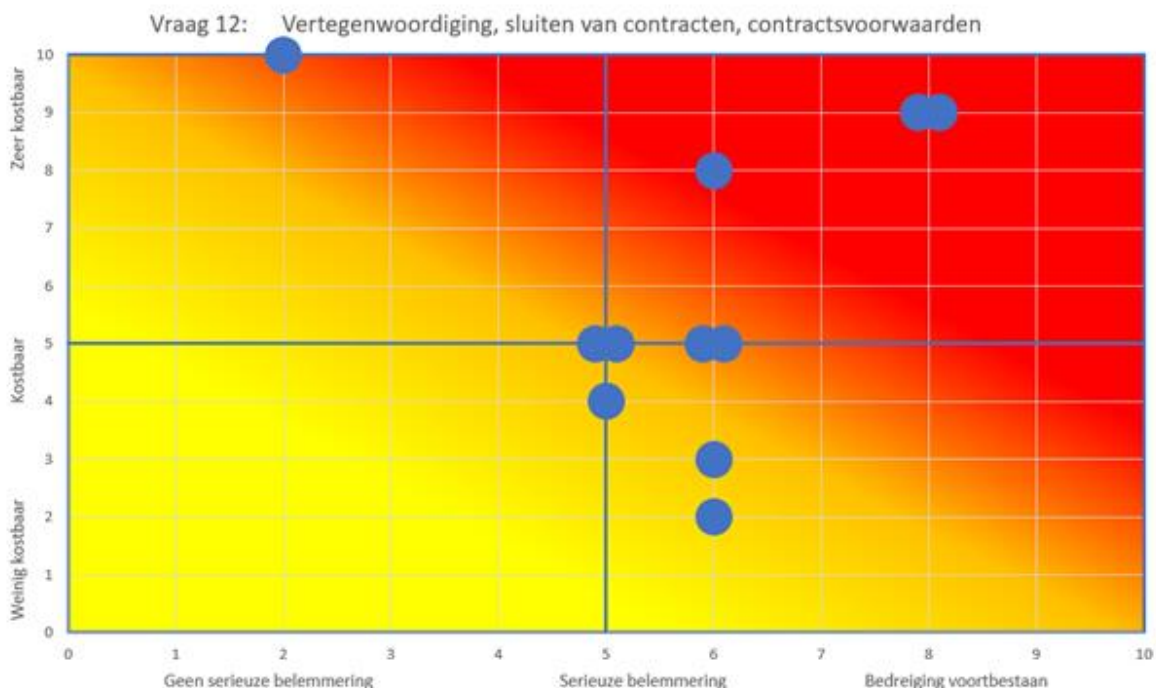
#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Zorg voor duidelijke en werkbare regels (5).
- Onderscheid groot- en kleinbedrijf c.q. doe meer moeite voor kleine bedrijven (4).
- Maak één loket dat alles weet over vergunningen en gemeentelijke belastingen, zodat ondernemers weten welke paden zij moeten bewandelen (3).
- Ga uit van vertrouwen (3).
- (Wees soepel met het verlenen van vergunningen en) zorg voor handhaving (2).
- Zorg voor expertise bij overheden (2).
- Handel vergunningaanvragen sneller af (2).
- Beloon goed gedrag (1).
- Geef kaders aan en bied preventieve ondersteuning, ook bij kleine ondernemingen (1).
- Zorg voor meer eenheid tussen gemeentes en geef vooraf duidelijkheid over de kans van slagen van een vergunningaanvraag (1).
- Spreek beleid uit en handel hiernaar (1).

- Zorg voor rechtstreeks contact tussen (deskundigen van) overheden en (deskundigen van) aanvragers (1).
- Zorg voor minder verantwoordingsplicht als weinig is veranderd(1) of laat vergunningen langer doorlopen (1).
- Laat ambtenaren proactief omgaan met aanvragen (1).
- Stel termijnen voor beslissingen over alle vergunningen (1).
- Biedt overheden de mogelijkheid om te gedogen, onder voorwaarde dat de ondernemer de kosten moet betalen als een vergunning uiteindelijk niet wordt verkregen (1).
- Geef aan bij ondernemers wat financiële reserves moeten zijn als vergunningaanvragen langer kunnen duren (1).
- Leg de verplichting van het aanvragen van een vergunning niet altijd vooraf op. Maak regels en leg een boete op als iemand zich hier niet aan houdt (1).

## 12. Vertegenwoordiging, sluiten van contracten, contractsvoorwaarden (garanties en looptijd, consumentenkoop, klachten- en geschillen, productaansprakelijkheid)

Ten aanzien van deze onderwerpen lijkt regeldruk te worden ervaren. 11 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Ondernemers maken vaak gebruik van standaardvoorwaarden (8). Zaken rondom contracteren worden soms tijdrovend en/of ingewikkeld gevonden (3) en soms lijkt te worden uitgegaan van wantrouwen (2). De drie ondernemers die bij dit onderwerp de meeste regeldruk ervaren, zijn werkzaam in de gezondheidszorg. Verder valt op dat vier van de zeven ondernemingen die volgens het kwadrant het grootste probleem ervaren, ondernemingen uit de categorie 10-50 werknemers zijn.



*Ervaren knelpunten regeldruk*

- Contracten zijn soms uitgebreid en/of ingewikkeld (3).
- Regels omtrent leveren van voeding (en zgn. 'tracking and tracing') zijn veel en omslachtig, veroorzaken druk of zijn bijna niet uit te voeren(3). Een ondernemer noemt het wel goed dat de regels er zijn. Een andere ondernemer geeft aan dat, in geval iemand ziek is geworden van eten of te veel heeft gedronken in zijn het restaurant, hij dit ervaart als dat hij 'schuldig is tenzij anders bewezen.'
- In contracten lijkt te worden uitgegaan van wantrouwen (2).
- Ondernemers in de gezondheidszorg wijzen specifiek op contracten met zorgverzekeraars. Zij moeten 'tekenen bij het kruisje' (2). Een onderhandelingscollectief is niet toegestaan (1). Baten worden niet gelijkmatig verdeeld en innovatie wordt zo in de weg gestaan (1). De contracten zijn van korte duur en zorgverleners hebben steeds een informatieachterstand (1). Zorgverzekeraars willen, soms met terugwerkende kracht, bepalen hoe behandelingen eruit moeten zien. Dit maakt behandeltrajecten onnodig ingewikkeld en kostbaar (1). Lage tarieven werken fraude in de hand (1).
- Soms wordt een specialist ingeschakeld bij het contracteren (1).
- Er ontstaan vaker discussies over het uitsluiten van aansprakelijkheden (1).
- Bescherming van consumenten is volgens een ondernemer uitgebreid, het is veel gedoe en een grijs gebied (1).
- Regels omtrent onlineverkoop en terugsturen zijn onredelijk voor kleine ondernemingen (1).
- Er worden risico's genomen om contractuele boetes te voorkomen of beloningen te krijgen voor 'bijna onmogelijkheden' (1).
- Regels omtrent medicijntoetsing zijn administratief veel werk en overbodig. De druk van deze regels is op zich niet groot, maar wel onderdeel van een optelsom (1).
- Handhaving van contracten kan alleen door veel geld uit te geven. Dit is potentieel een bedreiging en heel kostbaar, maar wordt bij het handelen van de onderneming niet als probleem ervaren (1).
- Regels omtrent verkoop van voedingsmiddelen aan huis, maken dit niet rendabel (1).
- Een ZZP-er noemt het risico op het aannemen van een verkapt dienstverband (1).
- Een enkele ondernemer geeft aan te werken zonder contracten en deze zoveel mogelijk te vermijden.

*Voorbeelden*

- Een ondernemer koopt meel in Frankrijk. Hij maakt 600 verschillende producten. Als er na het maken van de producten iets mis blijkt te zijn, is het lastig om aan te geven waar het meel allemaal in zit. Het volgen van 600 producten is administratief lastig.
- Een kleine ondernemer heeft een klant in zijn winkel een koffiemachine laten testen. Deze heeft de machine daarna online besteld. Na 10 dagen brengt de klant de machine terug. De ondernemer moest de machine voor de helft afschrijven. Na dit incident is hij gestopt met online verkopen. Het risico van online verkopen is te groot.
- In offertes, voor bijvoorbeeld aanleg van wegen, staat steeds vaker dat extra geld verdiend kan worden als het werk eerder af is. Hierdoor worden volgens een ondernemer grenzen verlegd, hetgeen een keer fout gaat.

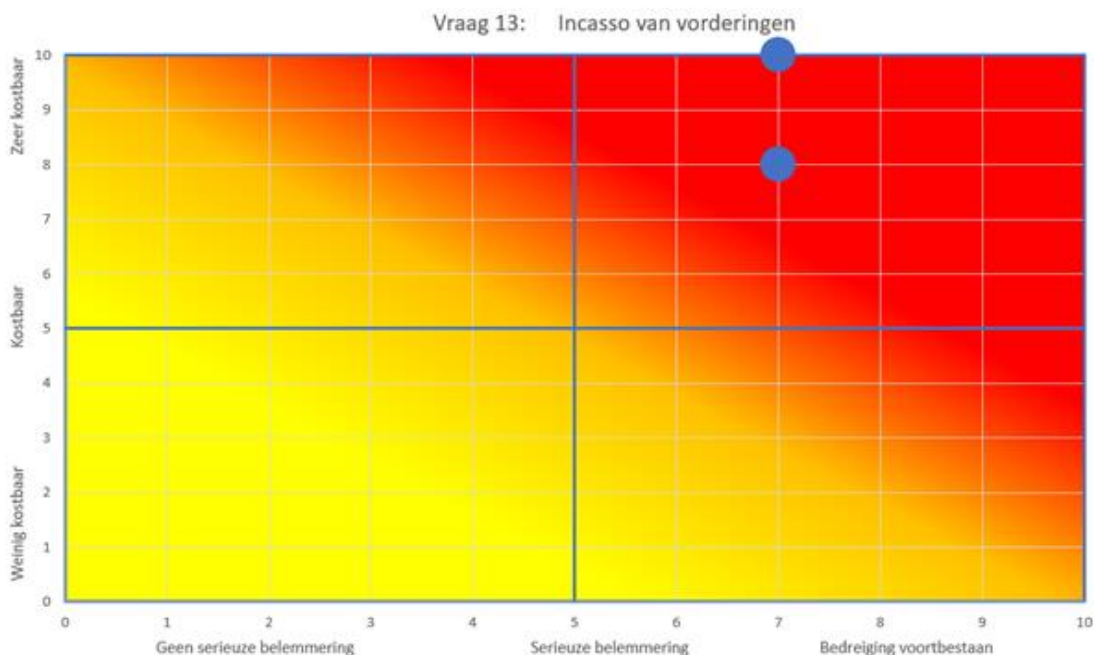


*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Sta een onderhandelingscollectief van zorgverleners toe (2).
- Zorg voor helder taalgebruik in contracten, zodat deze zonder jurist gelezen kunnen worden (1).
- Schaf extra bescherming van de consument bij online verkoop van elektrische apparaten af en maak onderscheid tussen grote en kleine ondernemingen (1).
- Laat garanties voor consumenten over aan de markt (1).
- Haal druk uit contracten en breng de redelijkheid hierin terug. 'Beloon geen bijna onmogelijkheden' (1).
- Bedrijven die een dienst hebben aangeboden moeten hier ook achter blijven staan, zoals banken achter boeren (1).
- Maak 'tracking en tracing' administratief beter werkbaar (1).
- Leg de verantwoordelijkheid voor ziek worden van eten of drinken in een horecagelegenheid niet automatisch bij de ondernemer (1).
- Geef de afnemer van voedingsmiddelen dezelfde rechten en bescherming als de consument (1).
- Neem niet automatisch aan dat sprake is van een verkapt dienstverband (1).
- Schaf regels omtrent medicijntoetsing in de gezondheidszorg bij kleine ondernemingen af (1).
- Zorg dat innovatie in de gezondheidszorg interessant wordt gemaakt en zorg voor meer invloed van ondernemers bij zorgverzekeraars (1).
- Zorg voor meer gelijkheid tussen zorgverleners en zorgverzekeraars (1).

**13. Incasso van vorderingen**

Met incasso van vorderingen spelen zeer beperkt issues. Twee ondernemers vulden het kwadrant in. Toch werden door meer ondernemers opmerkingen gemaakt. Om problemen met incasso's te voorkomen laten ondernemers (bepaalde klanten) vooruit betalen (6).





*Ervaren knelpunten regeldruk*

- Incassoprocedures duren te lang (3).
- Incassokosten zijn hoog (2).
- Het onderscheid tussen deurwaarderskantoren en incassobureaus is niet helder. Dit zou de overheid inzichtelijk moeten maken (1).

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Zorg voor kortere procedures en snellere afwikkeling van incasso-zaken (2).
- Maak de regels zo, dat innen van kleine bedragen loont (1).

***Afsluitende opmerking van een ondernemer bij productiemanagement***

Productie heeft in Nederland een slechte naam. Niet lang geleden was de opvatting van specialisten dat productie in Nederland allemaal naar het buitenland zou worden verplaatst. Men komt er nu achter dat de maakindustrie toch wel belangrijk is, dat deze mensen aan het werk houdt en geld oplevert. Niemand vindt de maakindustrie aantrekkelijk. In andere landen in Europa is dit heel anders.

Inhoudelijk beleid dat zorgt dat dit gaat veranderen ontbreekt. De ondernemer noemt als voorbeeld de hetze tegen boeren. Deze zal verloedering van het landschap veroorzaken. Hij noemt de vele investeringen in de randstad. 'Het randstad-denken is niet goed voor Nederland.'

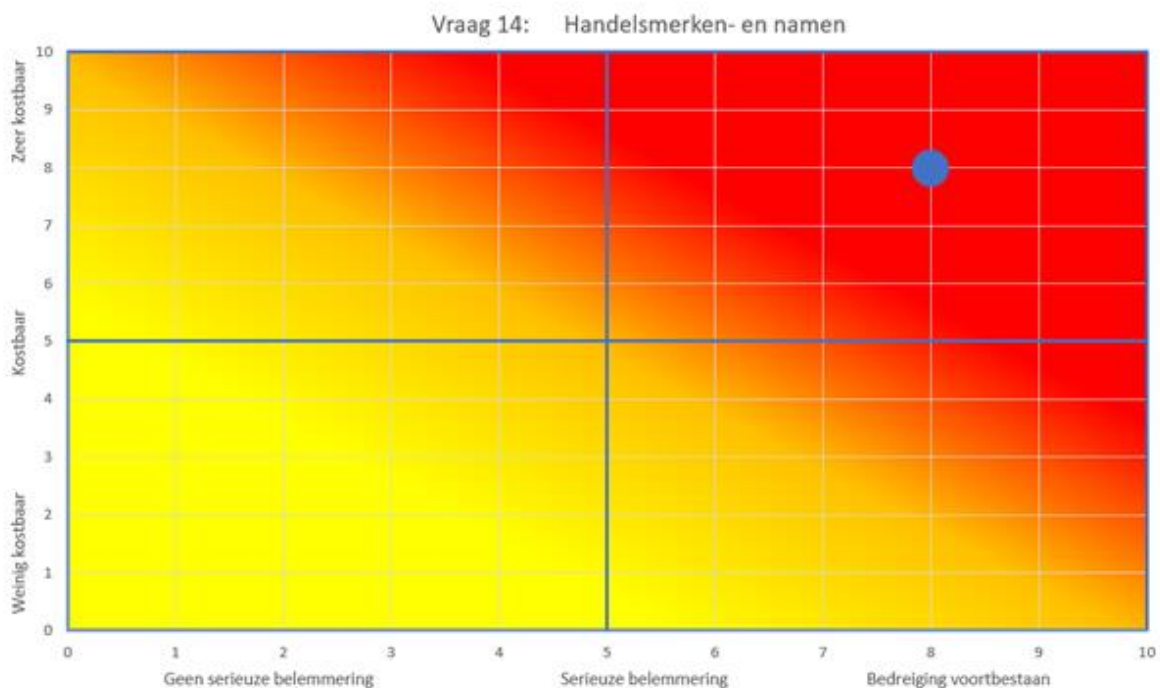
Er moet beleid komen waardoor vitale structuren in Nederland meetbaar overeind worden gehouden. Er moeten doelstellingen zijn die moeten worden bereikt en wat daarvoor nodig is moet worden berekend.

## C. Marketingmanagement

In algemene zin lijkt er met betrekking tot marketingmanagement weinig/geen regeldruk te worden ervaren.

### 14. Handelsmerken en -namen

Regels omtrent handelsmerken en -namen leiden zeer beperkt tot regeldruk. Eén ondernemer vulde het kwadrant in en er werden slechts enkele opmerkingen gemaakt.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

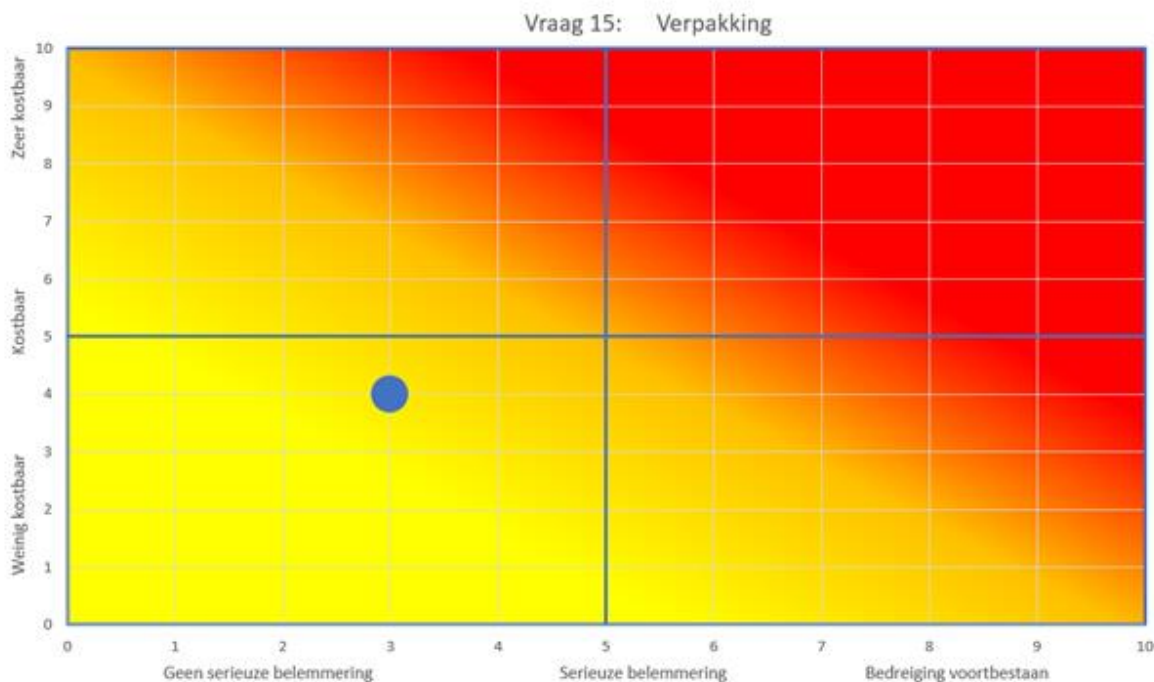
- Inschrijving van eenzelfde handelsnaam vormt potentieel een bedreiging omdat een tweede inschrijver een slecht product op de markt kan brengen, waardoor de naam van de eerste inschrijver te grabbel wordt gegooid (1).
- Een procedure tegen een concurrent, die een al in het handelsverkeer gebruikte naam heeft geregistreerd, wordt niet gevoerd. Dit kost te veel energie (1).
- Een ondernemer verwijst bij dit onderwerp naar het aanvragen van een octrooi. Dit kost tijd en geld. Een oppositieprocedure is voor een kleine onderneming moeilijk vol te houden als tegen een grote onderneming met meer financiële middelen wordt geprocedeerd (1).

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Activeer automatisch een bescherming bij inschrijving van eenzelfde handelsnaam (1).

### 15. Verpakking (bescherming, informatie)

Ten aanzien van regels omtrent verpakking van producten wordt vrijwel geen regeldruk ervaren. Eén ondernemer vulde het kwadrant in. Er werden ook opmerkingen gemaakt over onderwerpen waarover geen regeldruk wordt ervaren.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Een ondernemer, hoteleigenaar, werkt met zgn. ‘monoverpakking’. Dan hoeven er weinig aparte verpakkingen te worden weggegooid. Als monoverpakking wordt gebruikt, moeten etenswaren eerder worden weggegooid omdat deze volgens de Warenwet niet te lang open mogen staan, terwijl ze gewoon houdbaar zijn. De ondernemer houdt zich aan de regels, maar vindt deze tegenstrijdig (1).
- Bij een onderneming wordt gewerkt met producten die carcinogene stoffen bevatten. De onderneming heeft richtlijnen opgesteld voor veilig gebruik en stuurt deze mee naar klanten. De regelgeving wordt op zich niet als probleem ervaren. Door afwezigheid van goede jurisprudentie wordt wel onzekerheid ervaren. Deze onzekerheid wordt niet als probleem gezien, mede omdat weinig wordt geproduceerd (1).

Enkele ondernemers noemden punten die niet als regeldruk worden ervaren:

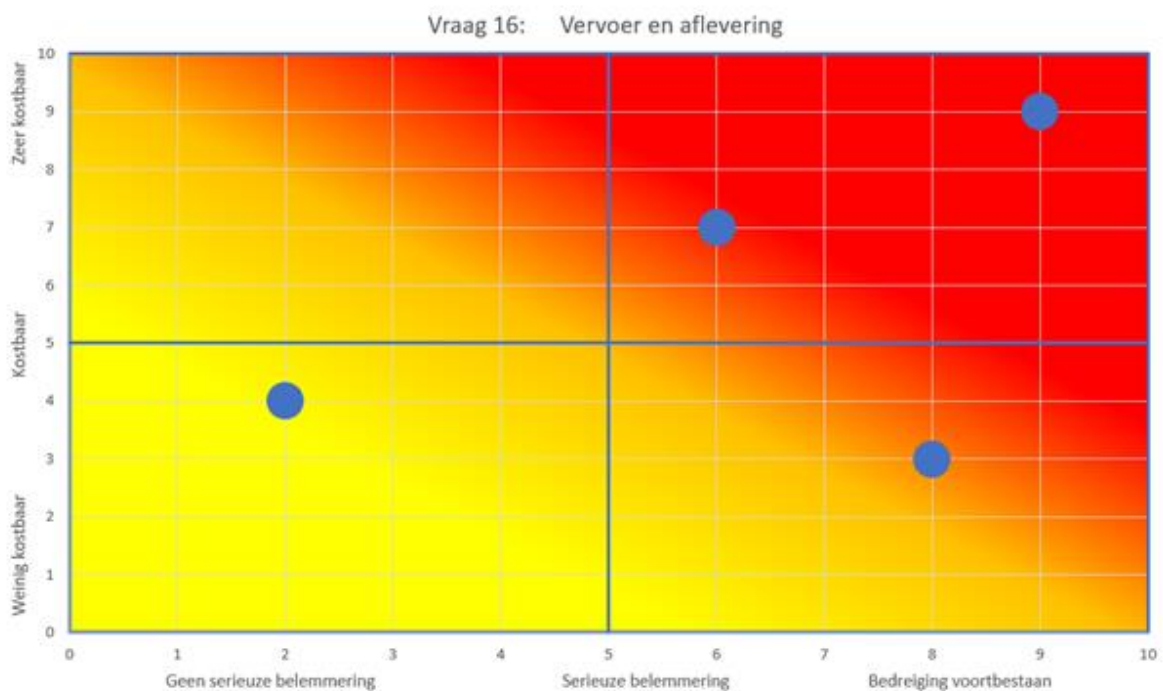
- Sinds betaald moet worden voor het gebruik van plastic draagtasjes, is het gebruik gedaald van 6000 naar 1000 per week (1). Een ander gebruikt nu papieren tassen (1).
- Een ondernemer verwijst naar gebruikte disclaimers (1).
- Helium wordt aan personen onder de 18 jaar niet verkocht. Informatie wordt altijd meegegeven (1).
- Regels omtrent recycling van verpakkingen zijn goed. Deze vormen geen belemmering (1).

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Mogelijkheden tot vermindering van regeldruk werden niet besproken.

**16. Vervoer en aflevering**

Met vervoer en aflevering van goederen of diensten wordt beperkt regeldruk ervaren. Vijf ondernemers vulden het kwadrant in. Naast opmerkingen over regeldruk, werden ook opmerkingen gemaakt over onderwerpen waarover geen regeldruk wordt ervaren.



*Ervaren knelpunten regeldruk*

- Bepaalde producten moeten verplicht worden afgeleverd bij 7 graden. Degene die de goederen ontvangt moet de temperatuur checken. Dit is een administratieve en kostenverhogende last die op orde moet zijn (1).
- Producten voor klanten in de regio worden vervoerd met een eigen bestelbus. Hiervoor moet een rittenregistratie worden bijgehouden, omdat de bestelauto niet privé wordt gebruikt. Wordt de bestelbus wel privé gebruikt, wordt een boete geriskeerd van duizenden euro's (1).
- Als onderdeel van een optelsom, wijst een ondernemer (landbouw) op regels die gaan over veiligheid voor dieseltanks) (1).
- De NVWA controleert bij vervoer van dieren, maar werkt niet mee aan afwijkingen van standaard leveringen, bijvoorbeeld vervoer heel vroeg bij extreme hitte (1).
- Export werkt kostprijsverhogend, waardoor concurrentieel nadeel ontstaat ten opzichte van het buitenland (1).
- De rij- en rusttijden kunnen ertoe leiden dat veetransporten, bijvoorbeeld door files, kort voor de losplaats moeten stoppen. Controlerende instanties hebben meestal begrip als dan wordt doorgereden, maar transporteurs zijn in een dergelijk geval wel afhankelijk van die controlerende

instanties. Boetes kunnen oplopen tot € 4.400,- per overtreding per dag. Er kan tot drie jaar terug worden gecontroleerd. Dit wordt als onzekerheid ervaren (1).

- Leveranciers en afnemers mogen slechts tot 11.00 uur in een bepaalde binnenstad komen. Dit is te kort (1).

Als onderwerpen waarover geen regeldruk wordt ervaren, noemen ondernemers bijvoorbeeld een verzekering voor een eigen busje waarmee zaken worden vervoerd (1), gebruik van standaard vervoerscondities (1) en het inhuren van een specialist voor vervoer van chemicaliën (1). Ook over dierenregistratie wordt positief geoordeeld (1).

#### *Voorbeelden*

- Een ondernemer is volgens de NVWA verplicht om roombroodjes bij 7 graden te leveren. Echter, deze zijn volgens de ondernemer bij deze temperatuur niet te eten. Deze moeten warm worden gegeten. Daarom wordt het product niet meer verkocht.
- Een ondernemer laat in zijn winkel regelmatig producten proeven aan klanten. Zo had hij hiervoor een 'aardbeienslof' in stukjes gesneden in de winkel staan. De aardbeienslof stond op deze manier 10 minuten in de winkel. Dit mocht niet van de NVWA, omdat deze op 7 graden moest worden uitgeserveerd. De ondernemer kan de klant zo geen lekker product laten proeven.

#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Laat de NVWA flexibeler en praktisch optreden en meewerken met ondernemers (2).
- Schaf regels met betrekking tot 'levertemperatuur' af. Een ondernemer wil een goed product verkopen. Regels omtrent productaansprakelijkheid zijn dan voldoende (1).
- Verzin een werkbare formule voor een rittenregistratie, zodat deze minder tijdrovend is. Maak hierbij onderscheid tussen verschillende soorten bestelauto's (1).
- Verplicht gezamenlijke levering van goederen in de binnenstad ter beperking van verkeer (1). Twee andere ondernemers lijken dit te onderschrijven.
- Verdeel boetes bij vervoer van licht ziek vee eerlijker over veehouder en vervoerder (zie voorbeeld inleiding (1)).

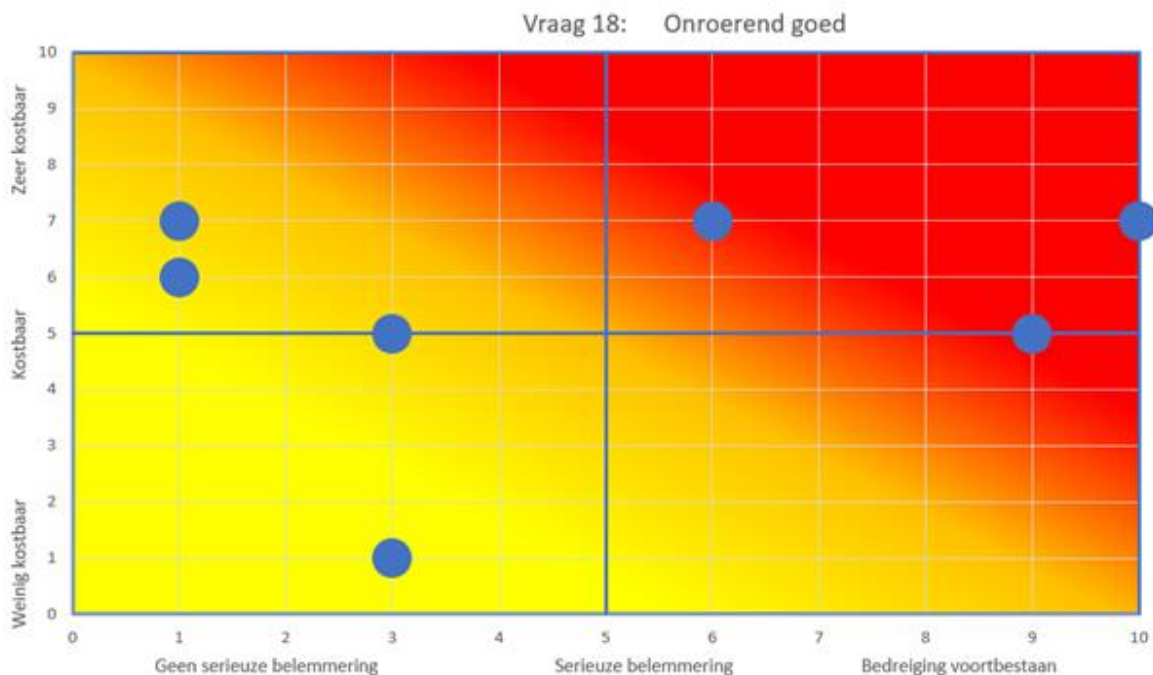
#### **17. Reclame, social media**

Met regels omtrent reclame en social media lijkt geen regeldruk te worden ervaren. Het kwadrant werd door geen van de ondernemers ingevuld. Een enkele ondernemer wees op een issue, bijvoorbeeld een eigen filmpje dat werd gebruikt door een concurrent, dat snel werd opgelost. Deze ondernemer zou graag een instantie zien die in dergelijke gevallen helpt met handhaven (2). Er zou door ondernemers toestemming worden gevraagd voor het in beeld brengen van personen (2). Een enkele ondernemer wil nog uitzoeken welke regels er zijn voor gebruik van social media (1). Eén besteedt dit uit (1). Tot slot merkt een ondernemer op dat regels geen probleem zijn, maar de uitvoering soms wel. Hij wijst op het bel-me-niet-register dat niet werkt en waar niet op wordt gehandhaafd (1).

## D. Financieel management

### 18. Onroerend goed (koop, huur)

De regeldruk die wordt ervaren met betrekking tot onroerend goed is enigszins beperkt. Zeven ondernemers vulden het kwadrant in. Regeldruk lijkt onder andere te worden ervaren doordat overheden niet meedenken of meewerken bij uitbreiding van bedrijfsruimte, verbouw en/of nieuwbouw (3).



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Huurcontracten worden door enkele ondernemers ervaren als een probleem (2). Het openbreken van een contract is in een geval gewenst maar lastig.
- Banken willen of mogen geen risico's meer lopen bij financiering van onroerend goed, dit beperkt ondernemers en jaagt hen op kosten, bijvoorbeeld met extra taxatiekosten (1).
- Afschrijving van een pand is beperkt en levert problemen op met belaste reserveringen (1).
- Een ondernemer krijgt van gemeente en brandweer geen uitsluitsel over verantwoordelijkheden voor brandveiligheid in zijn gehuurde pand (1).
- Een decentraal overheidsorgaan denkt niet mee met een ondernemer over nieuwbouw en over bijbehorende parkeerproblematiek (1).

#### *Voorbeeld*

- Voor een nieuw te bouwen pand moest een ondernemer € 70.000,- aan leges betalen. Hij ervaart de kosten te hoog, in verhouding tot het werk dat ervoor wordt gedaan.

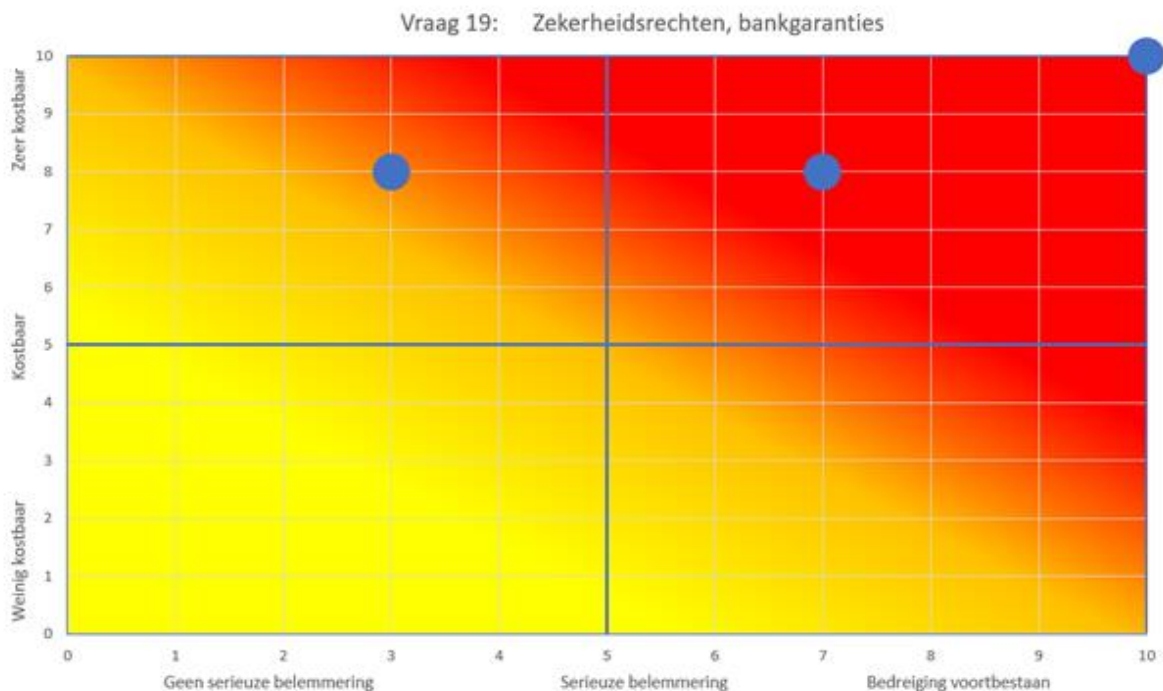


*Mogelijke oplossingen regeldruk*

- Laat banken een financieringsaanvraag beoordelen op basis van de feitelijke situatie, niet het aantal ‘vinkjes’ dat gezet moet worden. Laat banken ondernemers meer vrijheid geven, zorg voor persoonlijk contact en ga uit van de menselijke maat (1).
- Als een pand niet meer voldoet, vergemakkelijk dan de afschrijving van het pand (1).
- Versnel de behandeling van de bezwaarprocedure tegen WOZ-aanslagen (1).
- Maak duidelijke wetgeving voor de verdeling van verantwoordelijkheden voor brandveiligheid bij huur en neem deze op in startersinformatie van de Kamer van Koophandel (1).
- Wijzig regels omtrent natrekking aldus, dat een huurder bij vertrek zijn eigen spullen kan meenemen (1).
- Verlaag leges (1).
- Maak de opzegtermijn voor huurovereenkomsten van bedrijfsruimtes korter (1).

**19. Zekerheidsrechten, bankgaranties**

Op het gebied van zekerheidsrechten en bankgaranties lijken niet veel problemen te worden ervaren. Het kwadrant werd door drie ondernemers ingevuld.



*Ervaren knelpunten regeldruk*

- Het aanleveren van informatie die banken nodig hebben bij diverse financieringsaanvragen is een administratieve last (2).
- Een ondernemer noemt het lastig om privé een hypotheek te krijgen. Er wordt uitsluitend gekeken naar het inkomen op papier en niet naar andere vermogensbestanddelen (1).
- Banken denken niet mee over de financiering van een onderneming (1).

*Voorbeeld*

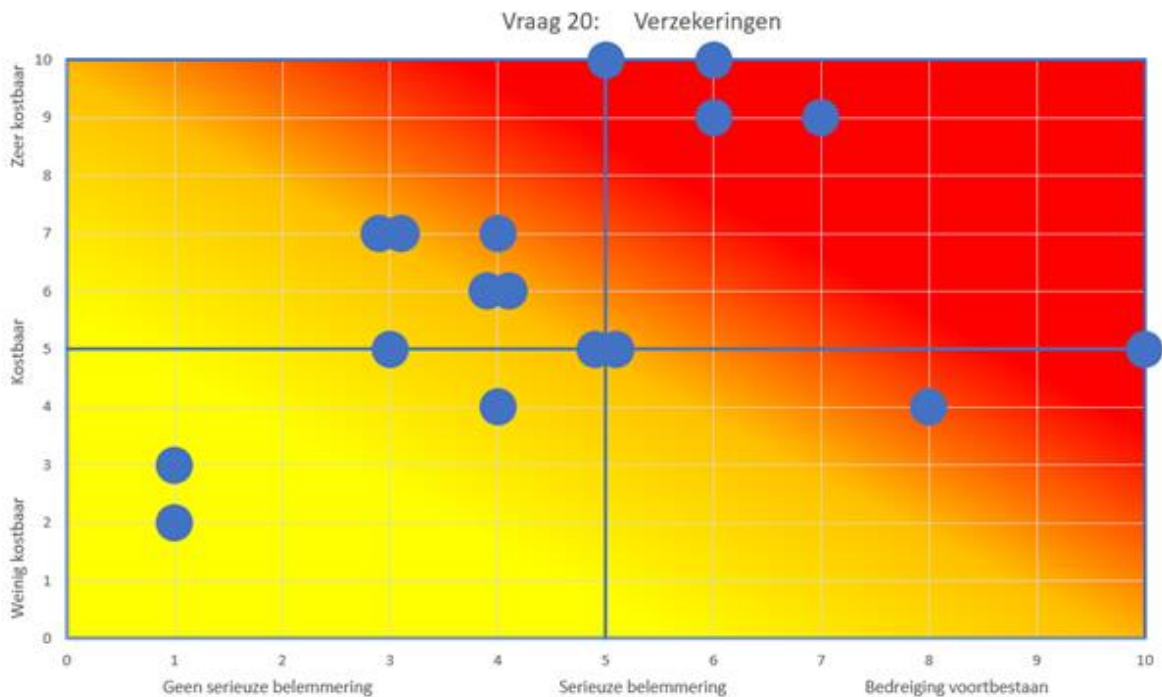
- Een ondernemer kan niet rood te staan, waardoor hij in bepaalde periodes geen betalingen kan doen. De bank wil niet meewerken aan een kredietfaciliteit.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Laat banken de administratieve handelingen voor de ondernemers verminderen (2).
- Laat banken maatwerk leveren en niet alle ondernemers over één kam scheren (1).

**20. Verzekeringen (werknemersverzekeringen, WA, bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, arbeidsongeschiktheid etc.)**

Met betrekking tot verzekeringen ervaren ondernemers aanzienlijke regeldruk. 17 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. De nodige ondernemers hebben tussenpersonen ingeschakeld om verzekeringen voor hen te regelen. Verder valt op dat vijf van de zeven ondernemingen die volgens het kwadrant het grootste probleem ervaren, ondernemingen uit de categorie 1-5 werknemers zijn.



*Ervaren knelpunten regeldruk*

- Verzekeringen zijn kostbaar (13).
- De arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) is problematisch vanwege de hoge kosten (13).
- Vele verschillende verzekeringen en onduidelijke voorwaarden ('kleine lettertjes') leveren onzekerheid op over wat wel en niet of dubbel is verzekerd c.q wordt uitgekeerd bij schade (10).
- Verzekeringen zijn ingewikkeld (8).



- De normen om voor een AOV in aanmerking te komen zijn te hoog en is er veel onzekerheid over óf er wordt uitgekeerd als een ondernemer arbeidsongeschikt wordt (5).

*Voorbeelden*

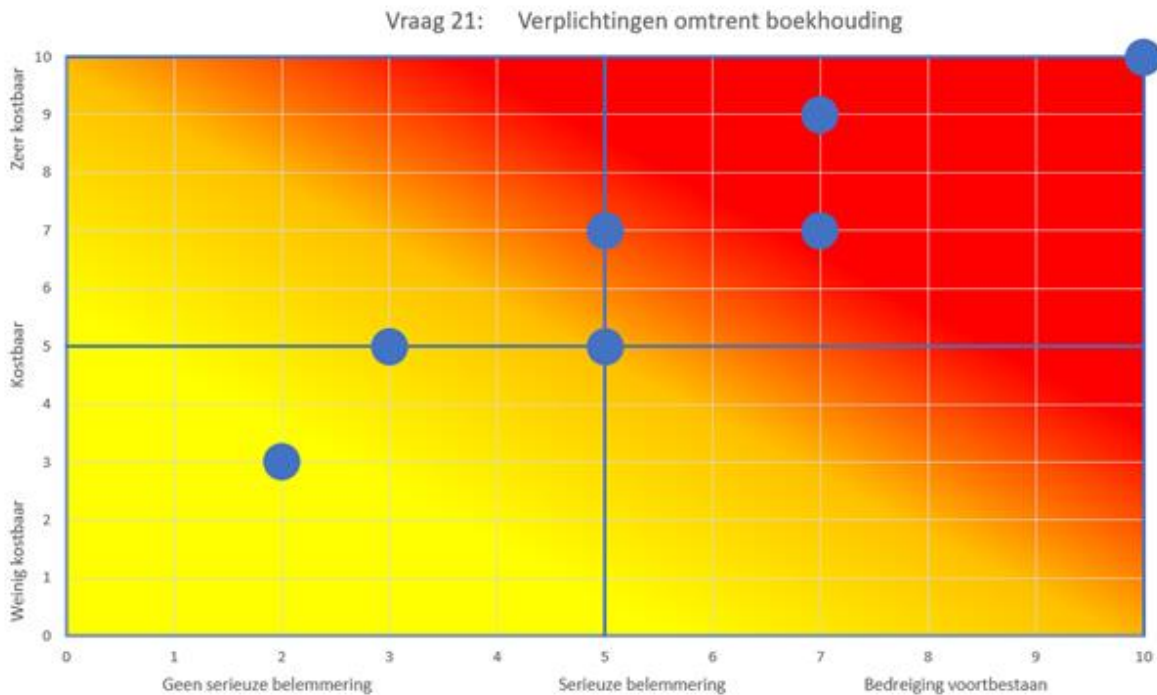
- Een ondernemer heeft het duurste verzekeringspakket genomen voor zijn apparatuur. Zijn apparatuur wordt uit zijn auto gestolen. Volgens de verzekeraar waren er onvoldoende braaksporen. Uit 'coulance' kreeg de ondernemer 1/3 vergoed. De verzekering is stopgezet.
- Een ondernemer heeft onderzoek gedaan naar de brandverzekering en de verzekeraar gevraagd aan welke eisen precies moet worden voldaan. Deze eisen zijn onbegrijpelijk. De verzekeraar geeft in een dergelijk geval niet altijd helder antwoord. De ondernemer ervaart hierover onzekerheid.
- Een AOV is duur, er geldt een wachtperiode en er wordt pas uitgekeerd als er sprake is van een hele ernstige situatie. Om die redenen sluiten meerdere ondernemers geen AOV af.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Maak een algemene AOV en zorg dat deze betaalbaar blijft (4).
- Geef aan wat noodzakelijke verzekeringen zijn voor een ondernemer (2) c.q. hoe hiermee het beste kan worden omgegaan (1).
- Verzekeraars moeten meer complete verzekeringspakketten aanbieden (2).
- Pas regels zo aan dat niet via 'kleine lettertjes' voorwaarden kunnen worden toegevoegd waarmee verzekerde risico's kunnen worden uitgesloten (2). Duidelijkheid en helderheid is belangrijk(2).
- Voer een jaarlijkse gezondheidscheck voor een AOV in, zodat er meer preventie is en de premie omlaag kan (2).
- Laat de overheid verantwoordelijkheid nemen voor werknemersverzekeringen. Laat dit lopen via de algemene belastingen, niet via aparte premies (1).

## 21. Verplichtingen omtrent boekhouding

Verplichtingen omtrent boekhouding leiden in beperkte mate tot regeldruk. Zeven ondernemers vulden het kwadrant in. Een aantal van deze ondernemers besteedt de boekhouding uit. Een aantal andere heeft de boekhouding uitbesteed, ervaart daarom geen probleem en vulde niets in.



### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Door complexe regelgeving is een accountant nodig voor de boekhouding. Dit is kostbaar (6).
- De werkkostenregeling is te ingewikkeld (1).
- De boekhouding van de auto is een administratieve last (1).

### *Voorbeeld*

- Een ondernemer geeft aan dat de boekhouding een belemmering vormt en erg kostbaar is. De kassa en de kluis moeten volgens de boekhoudregels worden geteld. De BTW-aangifte is ingewikkeld door een hoog en een laag tarief. Ook alle inkopen moeten worden uitgesplitst. Bonnen moeten worden ingeleverd bij de belastingdienst. Als dit te laat gebeurt volgt een boete. De ervaren druk is hoog. Voor kleine horeca zijn de regels heel streng.

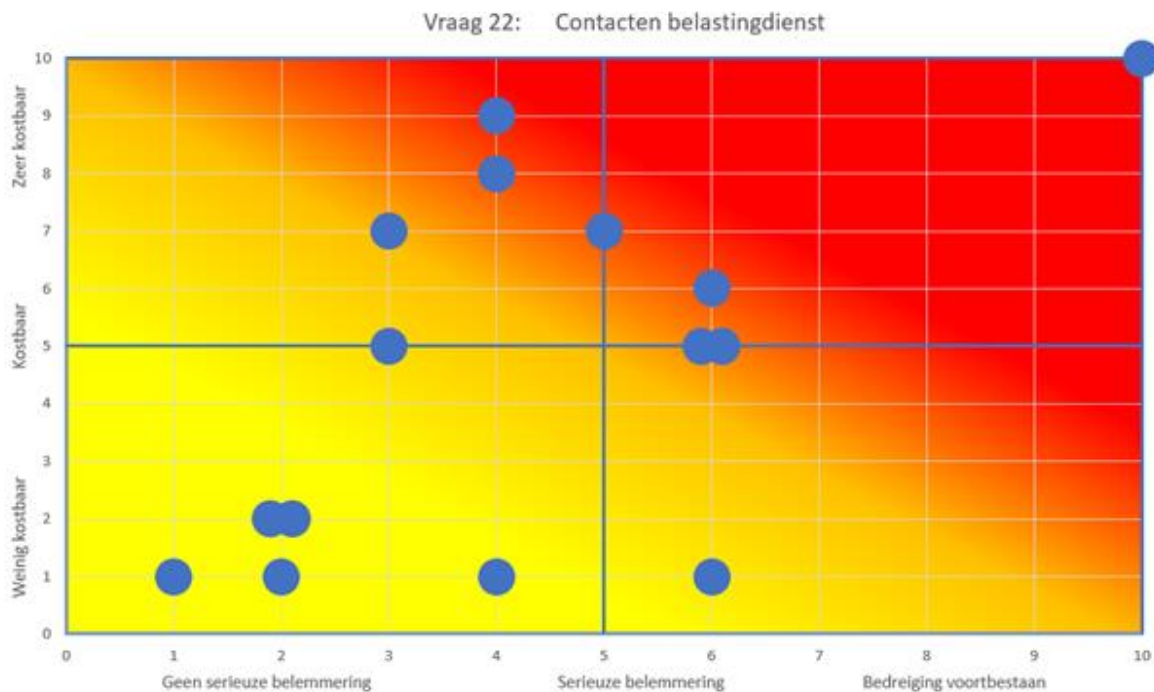
### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Vereenvoudig belastingregels en wijzig deze niet te vaak, zodat de ondernemer zelf de boekhouding kan doen.

## 22. Contacten belastingdienst en regels omtrent belastingen

Contacten met de belastingdienst en regels omtrent belastingen leiden voor veel ondernemers tot regeldruk. 15 ondernemers vulden het kwadrant in. Op- of aanmerkingen worden vooral gemaakt over de communicatie vanuit, de bereikbaarheid van en doorlooptijd bij de belastingdienst (11). De nodige ondernemers hebben fiscale zaken uitbesteed, de meeste van hen ervaren daardoor geen probleem.

Dat er regels zijn omtrent belastingen en dat er belastingcontroles zijn, wordt door ondernemers begrepen. Zij begrijpen ook het doel van de meeste regels. Echter, regels worden als te ingewikkeld ervaren vanwege de hoeveelheid en de vele uitzonderingen.



### Ervaren knelpunten regeldruk

- Contacten met de belastingdienst verlopen problematisch (12). Als oorzaken worden genoemd: 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.
- De wijze van communiceren is star, indirect, schriftelijk (niet altijd digitaal) en de doorlooptijd is lang (12).
- De belastingregels zijn te complex, het zijn er teveel en er zijn teveel uitzonderingen (6).
- De Werkkostenregeling is te star en ingewikkeld gemaakt. Extra beloning voor werknemers wordt te zwaar belast (3).
- Er is weinig coulance en er wordt niet naar de specifieke ondernemer gekeken (2).
- MKB-ers worden ten opzichte van grote bedrijven nadelig behandeld (2).
- Kleine fouten of fouten die per abuis worden gemaakt worden direct afgestraft (2).
- De belastingwetgeving is niet actueel, bijvoorbeeld de rente die wordt gehanteerd (2).

In het algemeen lijken ondernemers meer gelijkwaardigheid te willen, met name ten aanzien van doorlooptijden bij de belastingdienst. Zelf zijn zij gebonden aan strikte termijnen. Als deze (incidenteel) worden overschreden, hebben zij hier nog lang last van.

Twee ondernemers die vallen onder horizontaal toezicht, waren positief over de contacten met de belastingdienst.

#### *Voorbeelden*

- Als een ondernemer te laat is met belasting betalen moet hij over het verschuldigde bedrag 8% rente betalen. In een tijd waarin niemand meer 1% rente krijgt, is dit percentage hoog, zeker als de ondernemer niets krijgt terwijl hij zelf nog geld tegoed heeft.
- Een ondernemer heeft een bedrijfsuitje voor zijn werknemers georganiseerd. De kosten waren € 35.000.-. Dit moest van de belastinginspecteur worden opgegeven onder de werkkostenregeling, waarna er 80% belasting over moest worden betaald.
- Bij de start van een onderneming heeft een ondernemer te laat belastingaangifte gedaan. Daardoor moeten er nu ieder kwartaal per post 10 facturen naar de belastingdienst gestuurd worden. Het voelt voor de ondernemer alsof zij door een fout aan het begin haar ondernemerschap wordt 'gestraft'.
- Een ondernemer die in verband met faillissementen veel contact heeft met de belastingdienst ziet een soort koehandel. Het gaat volgens hem bij de controle door de inspecteurs niet meer om de vraag of de onderneming aan regels voldoet. Men is op zoek naar geld. Er moet niet iets worden gecreëerd dat er niet is, de regels moeten gewoon worden toegepast.

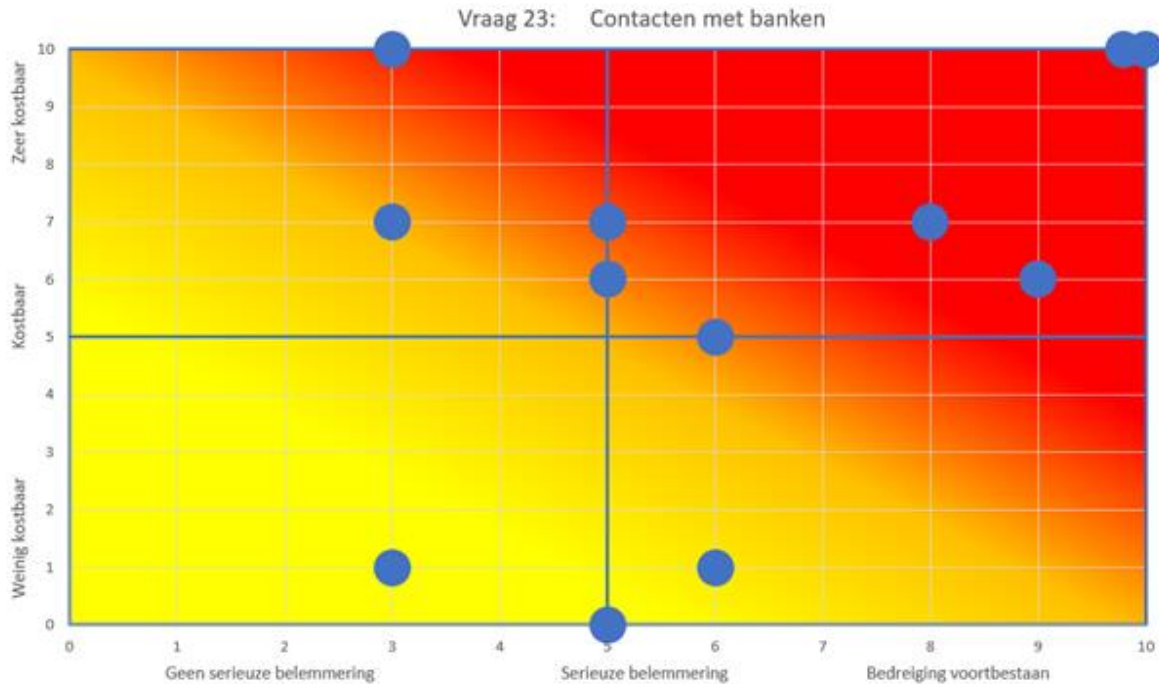
#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Zorg voor bereikbaarheid van de belastingdienst en maak persoonlijk contact mogelijk, bijvoorbeeld door het plannen van een telefonische afspraak met een medewerker. Contact met een vast contactpersoon moet mogelijk zijn (5).
- Geef betere informatie bij de belastingtelefoon; zorg dat medewerkers betere uitleg kunnen geven over regelingen en procedures (4).
- Zorg voor meer gelijkwaardigheid tussen de ondernemer en de belastingdienst. Onder andere: kondig wijzigingen in regelgeving eerder aan, ga uit van vertrouwen, wees soepeler in slechte tijden, verkort de doorlooptijd bij de belastingdienst (3).
- Versoepel de werkkostenregeling. Straf waardering voor werknemers niet af (2).
- Maak regelgeving duidelijker en toegankelijker. Een ondernemer moet ermee kunnen werken. (veelvuldig, in verschillende verbanden genoemd).
- Maak regelgeving actueel en laat deze aansluiten op de economische situatie (2).

Samenvattend lijken ondernemers behoefte te hebben aan persoonlijk, positief en direct contact. Ze willen graag antwoord op hun vragen. Horizontaal toezicht is wellicht een oplossing.

### 23. Contacten met banken en regels omtrent betalingsverkeer

Contacten met banken leiden tot enige regeldruk. 12 ondernemers vulden het kwadrant in. Regeldruk lijkt met name te worden ervaren door de vele regels waaraan banken moeten voldoen en die worden doorvertaald naar ondernemers. Ondernemers kunnen moeilijker financiering(en) krijgen.



#### Ervaren knelpunten regeldruk

- Banken hebben te maken met steeds strengere regelgeving, zijn voorzichtiger en zijn minder snel bereid om financiering(en) te verstrekken aan ondernemers (10).
- Banken gaan uit van een “vinkjessysteem”, denken vanuit eigen belang, denken niet mee met ondernemers en kijken niet naar de reële risico’s van ondernemers (8).
- Banken centraliseren hun diensten. Daardoor is er minder persoonlijk contact en advies voor ondernemers (4).
- Als regelgeving wijzigt of banken hun voorwaarden wijzigen, wordt dit/worden deze direct van toepassing op lopende contracten. Contractvoorwaarden tussen de bank en de ondernemer worden zo tussentijds gewijzigd (3).
- Banken zijn niet transparant (2).
- Een ondernemer ervaart internationaal bankieren en internationaal belasting betalen als een probleem in verband met de dagrentestand (1).

*Voorbeelden*

- Een bank communiceert op respectloze wijze. Zij stuurde een mail aan een ondernemer met de vraag om informatie te geven over de bedrijfsstructuur. De bank wilde zich niet legitimeren en gaf slechts aan gerechtigd te zijn de gegevens op te vragen.
- Een ondernemer heeft een winkel overgenomen en hiervoor een lening afgesloten. Deze is keurig afgelost, inclusief rente. Toen de bank jaren later geen geld meer aan de ondernemer verdiende werden volgens de ondernemer andere dingen verzonnen waarvoor moest worden betaald, zoals afschriften en bereidstellingsprovisie, deze laatste voor het geval de ondernemer ooit een keer geld nodig zou hebben. “Het is echt te gek voor woorden”.
- De bank heeft ten opzichte van een ondernemer veel zekerheden ingebouwd om volledige dekking en nul risico te hebben. Deze heeft hierdoor een enorme machtspositie. De ondernemer kost het veel moeite om van de zekerheden af te komen. De regels hieromtrent zijn ingewikkeld.

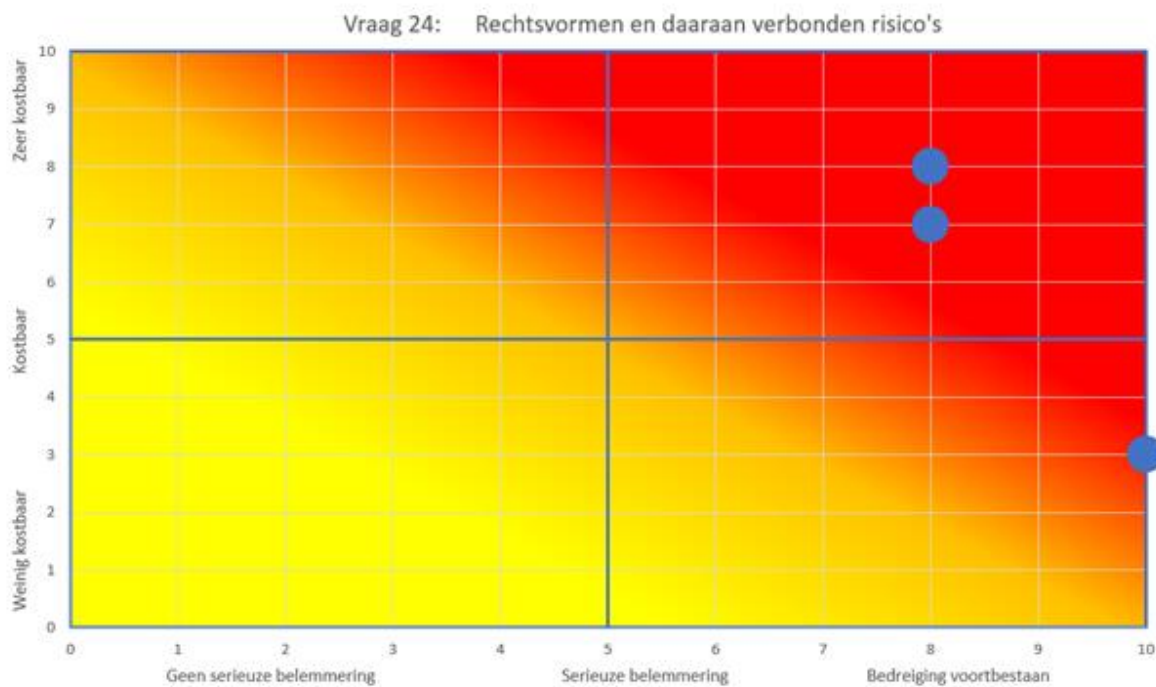
*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Laat banken maatwerk leveren, de situatie van ondernemers beoordelen en niet het aantal ‘vinkjes’ dat gezet moet worden (6).
- Maak persoonlijk contact (persoonlijke adviseur) mogelijk, zodat ondernemers desgewenst meer uitleg en begeleiding vanuit banken krijgen (6).
- Vereenvoudig het internationale betalingsverkeer (4).
- Maak tarieven openbaar en inzichtelijk (4).
- Matig de omvang van zekerheden die banken voor zichzelf inbouwen (2).
- Verplicht banken om mee te werken aan snellere aflossing door ondernemers, zonder daarvoor boetes op te leggen (2).
- Wijzig de regels en voorwaarden van overeenkomsten niet tussentijds. Laat nieuwe regels van toepassing zijn op nieuwe overeenkomsten en niet op de lopende overeenkomsten (1).

## E. Strategisch Management

### 24. Rechtsvormen en daaraan verbonden risico's, statuten

Rechtsvormen en daaraan verbonden risico's lijken beperkt tot regeldruk te leiden. Drie ondernemers vulden het kwadrant in.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- Een ondernemer met een BV moet als privépersoon meetekenen bij financieringen en is daardoor privé aansprakelijk . De waarde van een rechtspersoon noemt hij beperkt (1).
- 'Slapende BV's' hebben fiscale verplichtingen, ook als er geen vermogen in zit (1).

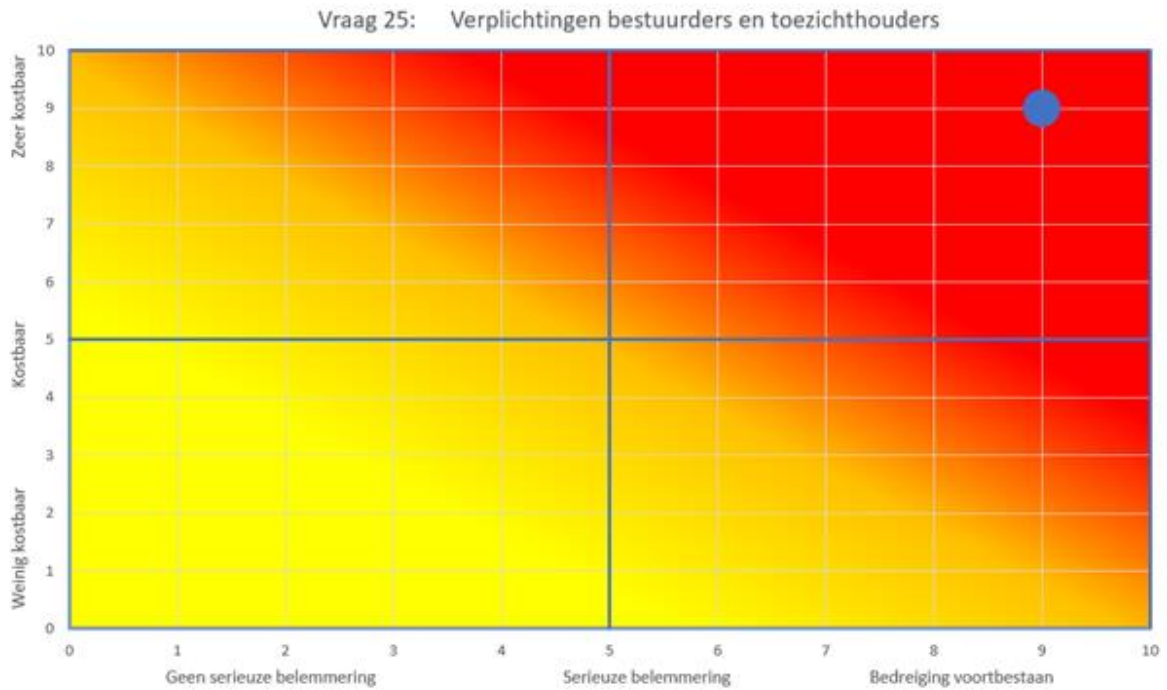
#### *Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Geef ondernemers zekerheid over aansprakelijkheden als privépersoon (1).
- Onthef slapende BV's van fiscale verplichtingen (1).



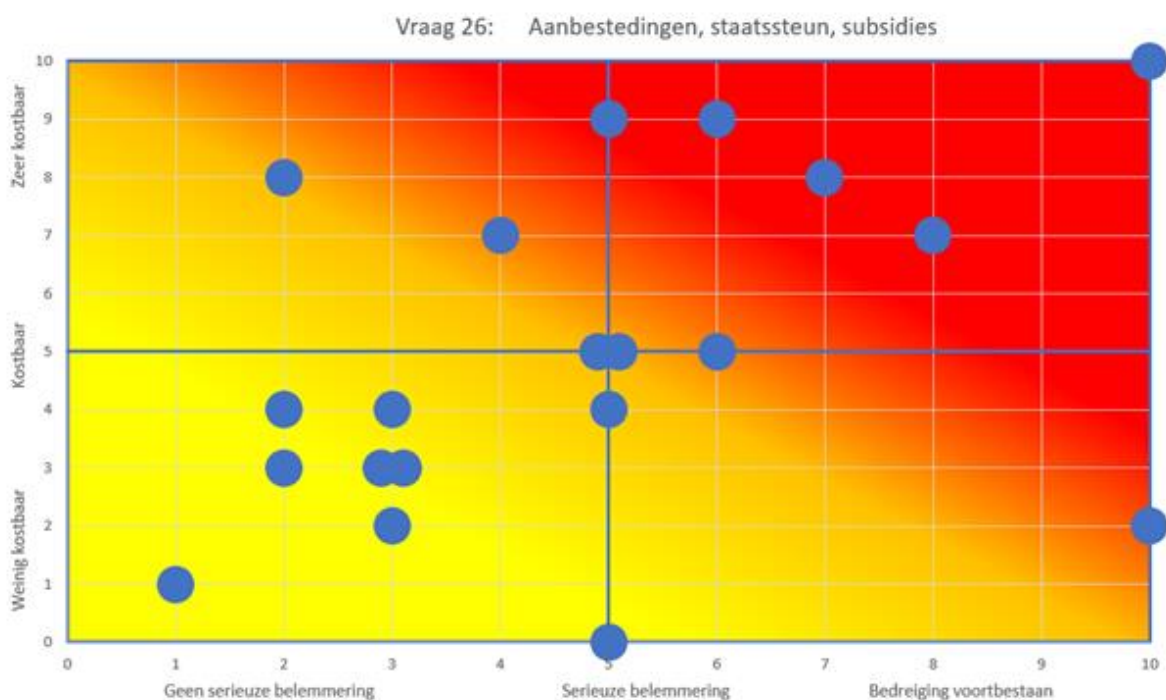
**25. Verplichtingen bestuurders en toezichthouders**

Regeldruk omtrent dit onderwerp is beperkt. Eén ondernemer vulde het kwadrant in. Twee ondernemers noemden dat bestuurders te snel persoonlijk aansprakelijk worden gesteld. Volgens één van beide zou persoonlijke aansprakelijkheid meer moeten worden beperkt.



## 26. Aanbestedingen, staatssteun, subsidies

Aanbestedingen, staatssteun en subsidies worden door veel ondernemingen als probleem ervaren. 21 van de 39 ondernemers vulden het kwadrant in. Problematiek ziet met name op aanbestedingen en subsidies. Regels en procedures omtrent aanbestedingen en subsidies worden als complex ervaren en kosten veel tijd. Bovendien is de uitkomst onzeker. Daarom vragen veel ondernemers geen subsidies aan of schrijven zij niet in op aanbestedingen. Het valt op dat vijf van de negen ondernemingen die volgens het kwadrant het grootste probleem ervaren, ondernemingen uit de categorie 1-5 werknemers zijn.



### *Ervaren knelpunten regeldruk*

Bij de beschrijving van de ervaren knelpunten wordt onderscheid gemaakt tussen subsidies, aanbestedingen en staatssteun.

#### Subsidies:

- Regels zijn ingewikkeld en het aanvraagproces is complex (14). Vrijwel al deze ondernemers geven aan dat subsidies aanvragen zonder deskundige ondersteuning niet te doen is. Zij maken daardoor óf kosten (waardoor subsidies niet bijdragen aan het doel waarvoor deze worden verstrekt) óf vragen geen subsidie meer aan.
- Subsidies aanvragen kost veel tijd (12).
- Subsidiemogelijkheden zijn vaak onbekend (3).
- MKB-ondernemingen hebben vaak geen tijd om onderzoek te doen naar subsidiemogelijkheden en om subsidies aan te vragen. Grote(re) ondernemingen wel (3).
- Subsidies verstoren de marktwerking (3).
- Subsidies krijgen is lastig, aanvragen zijn weinig succesvol (2).
- Over toekomstige klimaatsubsidies en voorwaarden bestaat onduidelijkheid en onzekerheid (1).

**Aanbestedingen:**

- Er wordt niet ingeschreven op aanbestedingen. Dit kost teveel tijd (4).
- Bij aanbestedingen wordt door overheden alleen gekeken naar prijs, niet naar kwaliteit (3).
- Internationale aanbestedingen zijn niet wenselijk, regels voor Europese aanbestedingen zijn niet effectief (2).
- Het systeem/proces van inschrijven op een aanbesteding verschilt per organisatie, is ingewikkeld c.q. tijdrovend en/of systemen/tools werken niet altijd (2).

**Staatssteun:**

- Voor boeren is het lastig om ondersteuning vanuit de overheid te krijgen omdat deze snel als staatssteun wordt aangemerkt. Dit staat ontwikkelingen in de weg (2).

*Voorbeelden*

- Volgens een ondernemer zijn er vier verschillende soorten scholingssubsidies voor één leerling. Deze moeten bij de rijksoverheid worden aangevraagd, bij scholen en de leerlingen zijn zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van een zgn. 'POK', die naar de werkgever moet. De regels zijn complex, kosten veel tijd en zijn niet efficiënt.
- Een ondernemer heeft in het verleden gebruik gemaakt van subsidie op basis van de Wajong. De regels omtrent subsidies voor werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt brengen zoveel (uitvoerings-)lasten mee, dat subsidies niet meer worden aangevraagd en er geen Wajong-ers meer werken voor de ondernemer.
- De drempel voor een eenvoudige subsidie op basis van de Wet bevordering speur- en ontwikkelingswerk (WBSO) is hoog. Hiervoor geldt een verregaande administratieve verantwoording. Er moet gedetailleerd worden bijgehouden hoeveel uur op welk moment, op welk onderdeel met betrekking tot de ontwikkeling van innovatieve software is gewerkt. De ondernemer is daardoor continue bezig met de administratie. Het risico op het niet goed bijhouden van de administratie is groot. De ondernemer moest €30.000,- terugbetalen na een discussie met een inspecteur over de administratie. De ondernemer ervaart een onmogelijke bewijslast. Om die reden vraagt de ondernemer geen subsidie meer aan.
- Een ondernemer vraagt subsidie aan voor verduurzaming van zijn bedrijfspand. Hij heeft hiervoor een 'subsidiebureau' in de arm genomen. Hij krijgt een subsidie van € 10.000,-. Het aanvragen heeft hem € 5.000,- gekost. Omdat hij momenteel te druk is weet hij niet of hij tijdig gebruik kan maken van de subsidie.

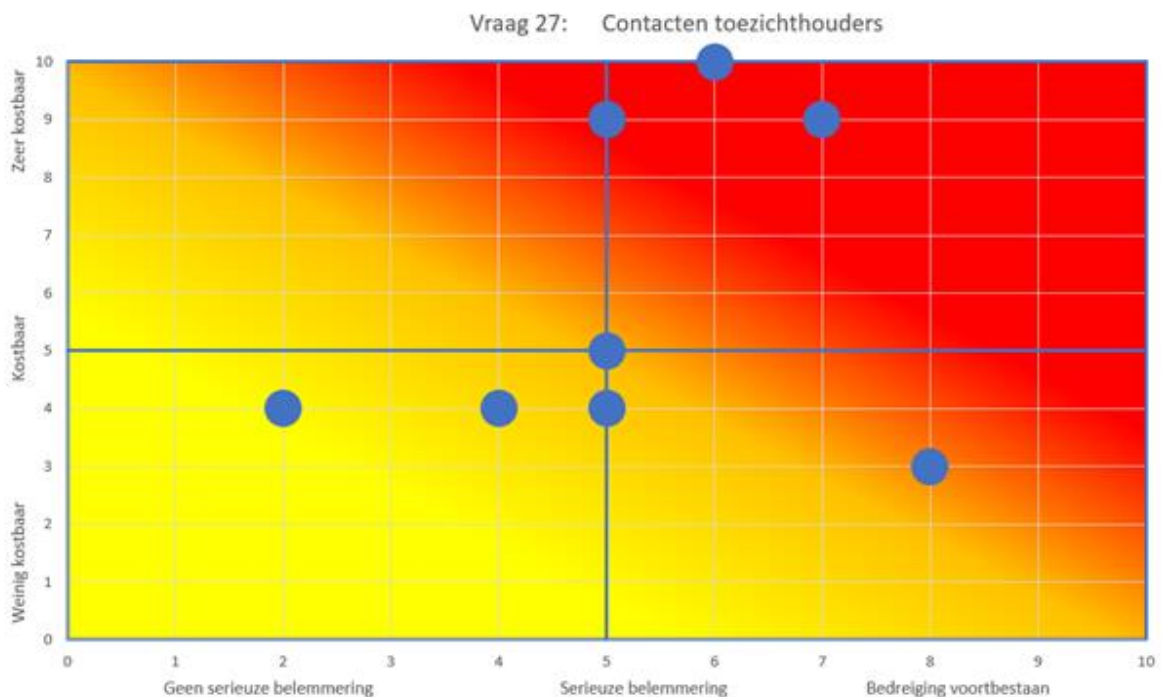
*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Maak subsidies (en aanbestedingen) eenvoudig en toegankelijk voor het mkb en zorg dat ondernemers weten waar zij aan toe zijn (7).
- Richt aanbestedingsprocessen zo in, dat regels en procedures aansluiten bij de waarde van de opdracht (3).
- Schaf subsidies af en laat de markt zijn werk doen (3).
- Maak één aanspreekpunt voor subsidies en maak vooraf de haalbaarheid van een aanvraag inzichtelijk (2).
- Houd aanbestedingen regionaal. Kijk naar wat op welke plek werkt/haalbaar is (2).
- Uniformeer aanbestedingen en maak deze overzichtelijk (1).

- Maak het makkelijker in te schatten of iemand een kansrijke inschrijving op een aanbesteding kan doen, bijvoorbeeld door twee fases te hanteren. Na de eerste fase kan een ondernemer dan stoppen met beperkte schade (1).
- De aanbestedingsdrempel moet omlaag (1).
- Zet subsidies om in belastingvoordeel (1).
- Geef ruimte om subsidies op een andere wijze te besteden als dit het doel ten goede komt (1).
- Houd het doel van subsidies en aanbestedingen voor ogen en richt het systeem daarop in (1).

### 27. Contacten toezichthouders (ACM, AP etc.)

Omtrent contacten met toezichthouders en/of de regels omtrent toezicht lijkt beperkt regeldruk te worden ervaren. Acht ondernemers vulden het kwadrant in.



#### *Ervaren knelpunten regeldruk*

- De functionaliteit van het toezicht wordt beperkt gevonden. Ondernemers vragen zich af of regels niet te complex zijn geworden en of het toezicht nog wel in het teken staat van het doel ervan (5).
- Ondernemers ervaren geen gelijkwaardige behandeling (2).
- Toezicht zorgt voor een grote administratieve last (2).

*Voorbeelden*

- Een ondernemer heeft onder andere te maken met milieucontroles en de NVWA. Het zijn er veel. De regels van de overheid zijn voor de ondernemer kostprijsverhogend. Hier wordt door de afnemer(s) niet aan meebetaald.
- De NVWA controleert regelmatig bij een ondernemer. Vaak blijven controleurs zoeken tot ze iets hebben gevonden.
- Zie ook het voorbeeld onder 'inleidende vragen'.

*Mogelijkheden vermindering regeldruk*

- Behandel ondernemers gelijkwaardig.
- Houd het doel van regelingen en toezicht voor ogen, niet de controle zelf.

## F. Afsluitende vragen

De antwoorden op de afsluitende vragen, waren vaak al eerder tijdens de interviews besproken. Het getal achter de besproken antwoorden geeft het aantal keren aan dat het antwoord bij de afsluitende vragen is genoemd.

### **28. Als u denkt aan risico's die uw onderneming loopt, van welke regels ligt u 's-nachts wakker?**

Ondernemers noemden onder andere:

- Arbeidsongeschiktheidsverzekering (5).
- Ziekte van werknemers (5).
- Mogelijkheid om aansprakelijk te worden gesteld (5).
- Financiële situatie (3).
- Zorgverzekeraars voor zorgverleners (3). Onzekerheid over hoogte vergoedingen, deze kunnen achteraf lager uitvallen (1).
- Geen pensioenopbouw (2).
- Personeel (2); ontslagrecht.
- In de branche landbouw: veranderende regels (2). Zorg voor duidelijke regelgeving. Tijdens het spel moeten de regels niet steeds worden gewijzigd (1).
- Gebrek aan steun voor de landbouwsector. Nederlandse boeren produceren schoon en efficiënt in vergelijking met het buitenland. Steun dit (1)! Druk en risico van veranderingen die de samenleving wil van boeren, liggen allemaal bij de boer (1).
- Belastingdienst (1) (in slechte tijden (1)).
- Veiligheid van medewerkers. Arbo-regels omtrent milieu. Stel geen regels waarvan de overheid weet dat werkgevers die niet kunnen handhaven (1).
- Gedogen van afwijking van bestemmingsplan (1).
- Een ondernemer ligt niet wakker van regels. Hij noemt de overheid een irritatie, geen bedreiging (1).
- Beëindiging onderneming is bijna niet mogelijk (1).
- 'Randstaddenken', er wordt veel geïnvesteerd in de randstad, maar te weinig in de regio's (1).
- Optelsom van regels/problemen die bij de ondernemer op het bord worden gelegd (ziekte werknemers, beslag op loon etc.). Dit tast het concurrentievermogen aan (1).
- Regels voelen soms als zwaard van Damocles, bijvoorbeeld regels over belastingen. Deze zijn ook kostbaar, want je moet mensen inhuren om je te begeleiden (1).
- Grote opdrachtgevers die afhaken (1).
- Soms oneerlijkheid over belastingen (1).
- Meer duidelijkheid en daarmee zekerheid over fiscale onderwerpen (1).
- Personeelssamenstelling (1).

### **29. Weerhoudt bepaalde regelgeving u van het opzetten van activiteiten?**

Ondernemers gaven onder andere de volgende antwoorden:

- Regels omtrent personeel zijn niet flexibel genoeg (4).
- Regels van banken (2).

- Onzekerheid over veranderende regelgeving (2). Hier heeft de ondernemer geen invloed op, maar het heeft wel impact. 'Zorg voor een bestendige gedragslijn.'
- Ondernemer zou graag meer BV's oprichten om risico's te spreiden. Administratieve rompslomp en regeldruk maakt dit voor een kleine mkb-er onmogelijk (1).
- Trage besluitvorming van een specifiek overheidsorgaan (1).
- Innovaties worden soms tegengehouden door grote bedrijven, bijvoorbeeld stoken op gas van koeien wordt onmogelijk gemaakt (1). In de gezondheidszorg worden innovaties soms tegengehouden door verzekeraars (1).
- Geen externe activiteiten voor personeel, dit is te duur omdat er veel belasting voor moet worden betaald (1).
- Allerlei maatregelen omtrent energie, milieu en veiligheid halen de lust om te ondernemen weg (1).
- Regels omtrent privacy (1).
- Regelgeving is niet altijd up-to-date met betrekking tot nieuwe materialen, hoe moet worden omgegaan met nieuwe materialen is niet altijd duidelijk (1).
- Regels omtrent subsidies (1).
- Beschikbaarheid van personeel en lasten van ondernemerschap (1).
- Ingewikkelde regelgeving zorgt voor beperking van het zorgaanbod (gezondheidszorg) (1).
- Regelgeving beperkt aanbod diensten. (Voorbeeld: vervoer koeien over langere afstand is lastig. Iedere 12 uur moet worden gemolken, hetgeen een boer overigens niet hoeft te doen. Bij tegenslag onderweg worden deadlines niet gehaald, waarop hoge boetes staan) (1).
- Sociaal vangnet voor de ondernemer is opmerkelijk laag (1).
- Betaalbare premies voor verzekering van ziekte van werknemers (1).
- Regels voor de landbouw zijn zo strikt, dat innovatie wordt tegengehouden (1).

### **30. Zijn er onderwerpen onbesproken gebleven die u zelf aan de orde had willen stellen?**

Onder andere de volgende antwoorden werden gegeven:

- Het doorgeven van energiebesparende maatregelen wordt onbenullig of nutteloos en ingewikkeld gevonden (2).
- 'Laat iemand een dag meelopen om te kijken hoe het hier toegaat. Heel veel dingen worden bedacht, die in de praktijk niet haalbaar en handig zijn' (2). In soortgelijke zin, aangegeven door een niet geïnterviewde ondernemer, die werd benaderd om deel te nemen (1).
- Winkeldiefstal, de veiligheid van medewerkers komt in het gedrang. De ondernemer wil graag iemand in de buurt die mensen aanspreekt in plaats van bekeurt (1). Maak aangifte doen makkelijker (1).
- Het milieu had ter sprake gebracht kunnen worden. Speelt niet voor de onderneming (1).
- Wajong: medewerkers houden het niet vol bij de onderneming, wellicht omdat ze te veel vrijheid hebben (1).
- 'Ik probeer me af te sluiten voor alles wat met de overheid te maken heeft. Ik moet oppassen dat ik niet verzuur' (1).
- Banken moeten flexibeler worden (1).
- Maak een informatiepunt waar je terecht kunt voor informatie over sancties tegen landen, waaraan je je als ondernemer moet houden (1).



- Onderscheid tussen hoog- en laagopgeleiden is zeer denigrerend. Er zijn te veel hoogopgeleiden. Mensen moeten weer gewoon een vak leren (1).
- Privatisering is te ver doorgeslagen, bijvoorbeeld de post. Centraliseer en maak regels eenvoudig. Dit scheelt bureaucratie en geld (1).
- Maak regels zo dat ze in de praktijk te handhaven zijn en dat je ze snapt (1).
- Duidelijkheid en handhaving: kleine bedrijfjes moeten zich aan regels houden, grote komen ermee weg. Bijvoorbeeld de bouw van vliegveld Lelystad. Het mag niet. Vervolgens zegt de Minister dat ze een manier gaat bedenken hoe het wel kan. De overheid maakt zichzelf zo belachelijk en moet zich gewoon aan het vonnis houden (1).
- De houding van ambtenaren is weinig servicegericht en ze hebben geen oog voor de noden van ondernemers (1).
- 'Afvoeren van bedrijfsafval is vijf keer zo duur dan voor burgers' (1).
- Invullen cijfers bij het CBS. Kostbaar omdat het onzinnig is (1).
- 'Het is wat je er zelf van maakt. Je moet op je eigen manier met regels omgaan' (1).
- Toevoegen van een 'ondermijningsverklaring' aan te deponeren jaarrekeningen. Hierin kan de accountant verklaren dat de onderneming gezond is met betrekking tot geldstromen e.d. (1).
- Salarisstijgingen. Als salarissen stijgen, moeten ook vergoedingen van zorgverzekeraars omhoog (1).
- De gezondheidszorg is geen markt. Mensen in de beroepsgroep zijn uit op geld verdienen, dat verandert de beroepsgroep niet ten goede. Verzekeraars denken alleen aan geld, lijken weinig op te hebben met de patiënt, zijn pietluttig en denken niet mee met de ondernemer (1).
- Regels slaan door. Wees praktisch, gericht op het doel en niet op de middelen (1).
- Zorg voor deskundigheid bij overheden. Nu zijn overheden afhankelijk van adviesbureaus voor specifieke kennis (1).
- Wees trots op Nederlandse producten. Dat geldt voor alle mkb-ers (1).
- Laat de overheid het maatschappelijk debat over de toekomst van boeren faciliteren. 'Hoe lang wil ik nog boer blijven?' (1).
- Zoveel regels, deze kun je onmogelijk allemaal kennen. In Den Haag is er geen beleving van de praktijk (1).
- 'Drukker met regels eromheen, dan met dingen waarvoor je ondernemer bent geworden'. De ondernemer komt niet toe aan nieuwe dingen (1).
- Als mkb-er wordt je niet echt rijk, als je werkelijk pensioen zou afdragen, verzekeringen zou afsluiten en alles doen wat je medewerker ook krijgt, zou menig bedrijf over de kop gaan (1).
- Weinig waardering en weinig vertrouwen, behalve als er betaald moet worden (1).
- 'De ZZP-er' bestaat niet. Een ondernemer wil vrijheid. Een ondergrens voor het inkomen is onzin (1).
- De mkb-er is een uitstervend ras aan het worden. Zorg voor een gelijk speelveld en verdeel voordelen en lasten gelijk (1).

### Bijlage 3: Overzicht ervaren regeldruk per branche

Hieronder een overzicht met daarin per onderwerp en branche aangegeven waar wel/geen regeldruk wordt ervaren door ondernemers. Zwarte vlakken staan voor ervaren regeldruk. Bij groene vlakken wordt geen regeldruk ervaren.

Onderwerp	Branche	Detail handel	ZZP	Zakelijke Dienstverlening	Bouw	Horeca	High Tech	Vervoer	Maak-industrie	Gezondheidszorg	Landbouw
Instroom vaste contracten		1		1		1	1	1	2		
Instroom tijdelijke contracten		2		1	1	2	2		2		1
Instroom ZZP					1						
Instroom uitzendkrachten					1				1		
Instroom anders						1					
Ziekte en verzuim		3	1	3	3	3	3	3	2	3	
Uitstroom personeel		3		4	2	2	2	2	3	2	
Arbeidsvoorwaarden		1	1	2	1	1	1	1	1	3	
Arbeidsomstandigheden		1			2	1		1	2	1	1
Ondernemingsraad		1									
Kamer van Koophandel		2	2			1	1			1	
Scholing		1						1		2	1
ICT- informatiebeveiliging		2	3	1	1	2	2	1	2	4	1
Overheidsvergunningen		2	2	1	1	2		3	3	2	3
Sluiten van contacten			1		2	2		1		3	2
Incasso vorderingen		1			1						
Handelsmerken en -namen											
Verpakking						1					
Vervoer en aflevering		1				1		1			1
Reclame, social media											
Onroerend goed		1	1		1	1	1		1	1	
Zekerheidsrechten					1	1	1				
Verzekeringen		2	2	2	3	3		2	1	2	1
Verplichtingen boekhouding		1	1		1	1	1		1		1
Contacten belastingdienst		2		3	4	1		2	1	2	
Contacten met banken		2		3	1	2	2	1		1	
Rechtsvormen			1				1		1		
Verplichtingen toezichthouders					1						
Aanbestedingen, subsidies		4	3	3	3	1	2	1	2		3
Contacten toezichthouders		2	1	1	1			1			2

## Bijlage 4: Overzicht ervaren regeldruk naar omvang ondernemingen

Hieronder een overzicht met daarin per onderwerp en grootte van ondernemingen aangegeven waar wel/geen regeldruk wordt ervaren door ondernemers. Zwarte vlakken staan voor ervaren regeldruk. Bij groene vlakken wordt geen regeldruk ervaren.

Ondernemingsgrootte	1-5	5-10	10-50	50-250
<b>Onderwerp</b>				
Instroom vaste contracten	1	1	2	3
Instroom tijdelijke contracten	2	2	2	4
Instroom ZZP			1	
Instroom uitzendkrachten			1	1
Instroom anders		1		
Ziekte en verzuim	3	6	8	7
Uitstroom personeel	3	6	5	6
Arbeidsvoorwaarden	4	4	3	1
Arbeidsomstandigheden	2	1	5	1
Ondernemingsraad				1
Kamer van Koophandel	5	1		1
Scholing			4	1
ICT- informatiebeveiliging	7	4	6	3
Overheidsvergunningen	4	5	6	4
Sluiten van contacten	4	2	5	
Incasso vorderingen			2	
Handelsmerken en -namen		1		
Verpakking				1
Vervoer en aflevering	1		2	1
Reclame, social media				
Onroerend goed	2	2	2	1
Zekerheidsrechten	3			
Verzekeringen	7	4	6	1
Verplichtingen boekhouding	2	2	1	2
Contacten belastingdienst	3	3	4	4
Contacten met banken	4		5	3
Rechtsvormen	1		1	1
Verplichtingen toezichthouders			1	
Aanbestedingen, subsidies	8	4	7	3
Contacten toezichthouders	2	2	3	1