

[t]5 Twee broodjeszaken

[subt]Over het opzetten van een horecagelegenheid

Een Turkse man zonder diploma's die in Antwerpen een broodjeszaak wil beginnen, kan redelijk eenvoudig de regels omzeilen. Als hij alles legaal zou doen is hij gemiddeld 34 dagen kwijt aan formaliteiten en wachten. Officieel moet hij een bewijs van basiskennis bedrijfsbeheer en diverse vergunningen voor verbouwing en exploitatie hebben, maar zonder deze vergunningen kan je nog een heel eind komen wanneer je simpelweg begint. De regels worden namelijk niet streng gecontroleerd. De registratie in het Handelsregister gaat eenvoudig bij een van de vele ondernemingsloketten, die ook diverse andere regelingen uitvoeren en binnenkort ook de aanmelding bij de belasting gaan regelen. Omdat de administratieve rompslomp van de gemiddelde ondernemer nog steeds omvangrijker is dan hem lief is, is België een veelbelovend offensief begonnen om het ondernemerschap eenvoudiger te maken.

Een Turkse man zonder diploma's die in Nederland een broodjeszaak wil beginnen, wordt bijna gedwongen de regels te omzeilen. Als hij dat niet doet gaat de zaak nooit van start. Er zijn te veel regels en de doorlooptijd is lang. Wel zijn er in Nederland erg veel loketten die de startende ondernemer willen helpen: de Kamer van Koophandel, de gemeentelijke ondernemerscentra, de ondernemersloketten van de stadsdeelkantoren en de platforms en netwerken van de specifieke bedrijfschappen, zoals Horeca Nederland en het Midden- en Kleinbedrijf. Dat zijn andere organisaties dan de ondernemersloketten in België. De hulp aan starters in Nederland bestaat vooral uit wijzen en verwijzen: wijzen op de valkuilen en verwijzen naar de instantie die je er meer over kan vertellen. In Nederland is geen diploma basiskennis bedrijfsbeheer (het voormalige middenstandsdiploma) meer nodig, maar wel vele andere vergunningen. Hoewel de Nederlandse regering al jaren streeft naar administratieve lastenverlichting, is daar op het niveau van een broodjeszaak in Amsterdam nog heel weinig van te merken.

[1]Nederland: Wijzen en verwijzen

[2]Het klappen van de zweep

Op een kruispunt in Amsterdam-West staat al zes maanden een broodjeszaak die bijna opengaat. Bijna, want de vergunningen zijn nog niet helemaal rond. Het menu is klaar, de kassa geïnstalleerd en de fraai vormgegeven formica tafeltjes staan te glimmen alsof ze willen zeggen: waar wachten we op? Maar de 28-jarige eigenaar van de broodjeszaak annex avondwinkel, Tamer Gudrun, durft het nog niet aan. 'Ik heb mijn tong gebrand aan hete melk. Nu blaas ik nog steeds als ik melk drink, zelfs al komt die uit de koelkast.' Tamer kent het klappen van de zweep. Sinds zijn dertiende werkt hij in de snackbar van zijn vader. Zijn vader spreekt alleen Turks, dus Tamer, die in Nederland is geboren, deed al vroeg de administratie voor hem. Op een gegeven moment kon hij de zaak overnemen. Dat gaf hem een enorm gevoel van macht en prestige. Maar dat duurde niet lang; al snel bleek dat er jarenlang geen belasting en premies waren afgedragen. Met boetes erbij stond Tamer Gudrun op zijn achttiende al gelijk een paar ton in de min. Dus nu kijkt hij wel drie keer uit bij alles wat hij onderneemt. 'Ik heb geleerd dat je de Belastingdienst nooit wakker moet maken. Het is een slapende reus. Je moet ze altijd voor zijn. En dat kan alleen door keurig je zaken op orde te hebben.'

[2]Een spannend avontuur

'Veel mensen dromen van een eigen zaak. Logisch want ondernemen is een leuk en spannend

avontuur. Je bent je eigen baas, hebt veel vrijheid en de mogelijkheid om je vak naar eigen inzichten uit te oefenen.’ De folder van de Kamer van Koophandel ziet er prachtig uit. ‘Waar begin je als je voor jezelf wilt beginnen?’ staat retorisch op de voorkant. Het antwoord staat er vlak onder: ‘Eerst even langs de Kamer van Koophandel.’ De Kamer van Koophandel is in Nederland het zelfverklaarde startpunt voor de beginnende ondernemer. Niet alleen voor de inschrijving in het handelsregister, maar juist ook voor oriëntatie en advies. Lida Groentjes, coördinator bij de Amsterdamse Kamer van Koophandel, legt routineus uit: ‘Het eerste contact met de meeste mensen is vaak oriënterend van aard. Mensen overwegen een zaak te beginnen en willen weten wat daarbij komt kijken. Ze weten vaak dat er eisen zijn, maar niet precies welke. Wij helpen ze op weg bij hun overweging om een zaak te beginnen of niet. Want die beslissing heeft veel consequenties.’

[2]Een riskante onderneming

Dat heeft Tamer inderdaad ondervonden. Voor zijn broodjeszaak gelden veel verschillende regels van verschillende instanties: het stadsdeel moet een vestigingsvergunning en een gebruikersvergunning afgeven, de woningbouwcorporatie moet akkoord gaan met een bestemmingswijziging van het pand, daarna moet de Dienst Bouwen en Wonen van het stadsdeel akkoord gaan met de bestemmingswijziging en de verbouwingsplannen, bij de notaris moet een overnamecontract getekend worden, bij de Kamer van Koophandel moet de zaak ingeschreven worden, bij de gemeente moet een vergunning voor de openingstijden aangevraagd worden, bij het Bedrijfschap Horeca moet de zaak aangemeld worden, de Keuringsdienst van Waren moet akkoord gaan met de keukenhygiëne, bij Buma Stemra moet een muziekvergunning aangevraagd worden, de brandweer moet akkoord gaan met de veiligheidsmaatregelen, de milieudienst met de naleving van de milieuvoorschriften. En van de Stichting Vakhandel Horeca moet Tamer een certificaat van de cursus Sociale Hygiëne behalen. Sociale hygiëne? ‘Ja, dat is een cursus omgaan met ongewenst gedrag... ze kunnen beter een cursus omgaan met ongewenste regels geven! Als ik niet eerder ervaring had opgedaan met de zaak van mijn vader, was ik er nooit aan begonnen. Het is gewoon te riskant. Er zijn zoveel regels dat je er altijd wel een paar onbewust overtreedt.’

[2]Dilemma

Veel van de vergunningen kunnen pas aangevraagd worden als bewijsstukken van andere instanties getoond kunnen worden. Voor de inschrijving bij de Kamer van Koophandel is bijvoorbeeld naast een paspoort en een bewijsstuk van een privé-adres een huurcontract van het winkelpand vereist. Maar voordat een ondernemer een pand wil huren, wil hij wel weten of hij daar zijn bedrijf mag vestigen en of hij de benodigde wijzigingen mag aanbrengen. Voor de daarvoor vereiste gebruikers- en bouwvergunningen heeft hij een uittreksel van de Kamer van Koophandel nodig. En daaraan gaat dus een huurcontract vooraf. Een ondernemer wordt dus gedwongen een pand te huren waarvan hij nog niet weet of hij het daadwerkelijk kan gebruiken. Lida Groentjes van de Kamer van Koophandel: ‘Bij die dilemma’s kunnen wij niet bemiddelen. Wel kunnen we doorverwijzen, bijvoorbeeld naar Koninklijke Horeca Nederland, die doen veel aan startersbegeleiding.’

[2]De bomen en het bos

En daar is Koninklijke Horeca niet de enige in. Ook het stadsdeel blijkt startende ondernemers te willen begeleiden. En de centrale stad Amsterdam heeft ook nog eens een fors aantal starterscentra en ondernemershuizen. Om nog maar te zwijgen over de vele lokale en regionale netwerken, platforms, stichtingen en private initiatieven die – al dan niet tegen betaling – ondernemers de weg willen wijzen. Elske Netelenbos, medewerker bij zo’n Amsterdams starterscentrum werpt de suggestie van een wildgroei aan startersinitiatieven verre van zich: ‘Als het goed is verwijst iedereen gewoon naar elkaar door. Iedere instantie heeft een eigen insteek en een eigen aanbod. Wij bieden individuele begeleiding aan, de KvK doet startersbijeenkomsten, de stadsdeelkantoren zijn

meer een vraagbaak, het instituut Midden- en Kleinbedrijf geeft cursussen, het netwerk van boekhoudkundige bedrijven doet...' Netelenbos lijkt ervan overtuigd dat de ondernemer ook wat betreft de startershulp nog prima door de bomen het bos kan zien.

[2]Een gruwel

Maar zo enthousiast als de jonge Elske is, zo somber is haar 'conculega' Fred Moester van het stadsdeelkantoor. Bij sfeervol tl-licht en een kopje automaatkoffie zucht hij eens diep. Fred is al twintig jaar accountmanager bij het ondernemersloket van het stadsdeel. Hij lijkt te twijfelen of hij vandaag het officiële verhaal weer zal ophangen of dat hij zal zeggen wat hij vindt. Hij plukt aan zijn snor en zegt vermoeid: 'Ach, 't is gewoon een gruwel! Al die ondernemershuizen en starterscentra concurreren elkaar. Geen van hen kan een fatsoenlijke dienstverlening opzetten en ze werken allemaal langs elkaar heen. Mensen weten gewoon niet meer waar ze naartoe moeten.' Zelf is Fred Moester het aanspreekpunt voor bedrijfshuisvesting. Bij hem kunnen ondernemers terecht wanneer ze een pand zoeken. Doordat hij met ondernemers te maken krijgt in een vroeg stadium ziet hij veel van de problemen die ze hebben. 'De helft van de mensen die ik hier krijg redden het niet. De hele ambtelijke molen is zo ontmoedigend dat ze op een gegeven moment gewoon stoppen en een baantje zoeken.' Maar kan het stadsdeel daar juist niet wat aan doen? Voor de vestigingsvergunning, de gebruikersvergunning, de verbouwingsvergunning, de milieuvergunning, de gevelreclamevergunning en de openingstijdenvergunning moet de ondernemer toch bij het stadsdeel zijn. Fred Moester draait twee mooie punten aan zijn snor en legt daarna zijn handen plat op tafel. 'We kunnen het gewoon niet', zegt hij dan. 'We hebben lang vergaderd over een uniek loket waar je voor alles terecht kan, maar we krijgen het gewoon niet voor elkaar om verschillende afdelingen samen te laten werken. Vergaderen is het maximaal bereikbare in deze organisatie.' Vertelt Moester dit ook aan ondernemers? Wat voor signaal geeft dat af? Hij gaat even verzitten, kijkt of de deur dicht is en zegt dan: 'Als ik vertrouwen heb in een ondernemer, als ik denk "deze gaat het misschien redden" dan zeg ik tegen ze dat ze gewoon moeten beginnen. Gebruik je gezond verstand. Als je echt een vergunning nodig hebt komen ze vanzelf bij je langs en dan regel je wat. Maar meestal kraait er geen haan naar.'

[2]Neuken zonder condoom

Tamer frons zijn wenkbrauwen. 'Ja doei man! Ik ben niet getikt of zo! Je gaat toch ook niet neuken zonder condoom en dan maar hopen dat je geen kindje krijgt?' Hij houdt zich dus mooi aan de regels voorlopig. Maar hulp of advies zoekt hij ook niet. 'Startershulp? Ja, ja. Dat zal best. Van ondernemersloketten heb ik nooit gehoord. Ik geloof er ook niet in. De meeste ambtenaren weten toch niet waar je allemaal op moet letten. Meneer Moester van het stadsdeel, met die snor, weet je, die kent me nog van vroeger, toen ik de zaken voor mijn vader regelde. Hij is aardig en behulpzaam, maar kan uiteindelijk weinig voor me regelen. Want voor negentig procent van wat ik allemaal moet doen, moet ik toch weer ergens anders zijn. Hij geeft weer een voorbeeld: 'Ik had eindelijk het overnamecontract, de vestigingsvergunning en de gebruikersvergunning rond. Maar daarmee kon ik nog niet aan de slag. Het pand was immers nog lang niet klaar om in gebruik te nemen. Er moest bijvoorbeeld een extra deur komen voor de avondwinkel. Voor die deur alleen moest ik weer een hele ronde maken langs instellingen.' Want een extra deur is feitelijk een verbouwing. En daarvoor is een verbouwingsvergunning nodig. Het pand was volledig uitgewoond, maar bleek gebouwd in de stijl van Berlage, en dan gelden er speciale regels voor verbouwing. Eerst moest hij gegevens opvragen bij het kadaster en een speciale architect in de arm nemen om een deur te tekenen. Die tekening moest weer door de brandweer goedgekeurd worden. Dat duurde al met al twaalf weken. De deur die hij er zelf voor 200 euro in had kunnen zetten heeft hem nu 1200 euro en 3 maanden vertraging gekost. 'Dan denk je ook, het stadsdeel doet niets om de buurt hier te verbeteren, ik probeer het een beetje leefbaar en levendig te maken en dan word ik zo

tegengewerkt. Want ik betaalde inmiddels wel al vijf maanden huur.’

[2]Overeind blijven

Interessanter dan hulp bij het starten lijkt dus het harmoniseren of reduceren van regelgeving en vergunningen te zijn. Juist de lokale startersinitiatieven zouden de ogen en oren van de gemeente kunnen zijn. Zij kunnen de dilemma's van de ondernemer aan de politiek voorleggen. Maar de richting lijkt eerder andersom te zijn. Fred Moester van het stadsdeelkantoor lacht cynisch. ‘Ja, dat zou mooi zijn hè? Maar zo werkt het dus niet. Wij moeten vooral de risico's beperken. Het startersbeleid is erop gericht om de kwaliteit en professionaliteit van starters te vergroten, zodat ze minder snel failliet gaan. Starten is één ding, maar overeind blijven is iets anders. Vooral allochtone ondernemers, voor wie ondernemen sinds het afschaffen van het verplichte middenstandsdiploma makkelijker bereikbaar is geworden, zijn een risicogroep.’

[2]Administratieve lastigheden

Dat kan Tamer bevestigen. ‘Aan mijn oom of mijn vader leg ik echt niet uit dat je belasting moet betalen of welke regels allemaal gelden. Die doen gewoon maar en soms gaat dat helemaal mis. Dan hebben ze ineens een dikke boete van de belasting of zo. Kan ik het weer oplossen. Het blijft een probleem, maar wat moeten ze anders? Iedereen in deze business weet dat je niets verdient als je er niet een paar zwarte zakken friet doorheen gooit per week. Als je iets wilt verdienen, moet je sowieso iets illegaals doen. Je mag zelf kiezen wat.’ Maar administratieve problemen komen niet alleen voort uit opzettelijk illegale praktijken. De snackbar van de Gudruns is een familiebedrijf, waar broers en ooms en neven in en uit lopen en soms wel helpen en soms niet helpen. Dat is niet goed in een personeelsadministratie vast te leggen, maar ook niet uit te leggen aan controleurs van het UWV. De boekhouding doet hij nog steeds zelf. Dat kost hem ongeveer vier uur per week. Boekhouders vertrouwt hij niet. ‘Die worden rijk omdat niemand de regels kent. Maar zelf kennen ze de regels ook niet allemaal. Dan krijg je te horen: als de belasting langskomt ben ik je boekhouder niet meer. Ik ken een boekhouder die een BMW van een klant had gekregen omdat hij hem vijf ton belasting bespaard had. Dat klopt toch niet...’

‘Allochtone ondernemers hebben meer in hun mars dan autochtone ondernemers’, zegt Lida Groentjes van de Kamer van Koophandel. ‘Ze komen uit een milieu waarin je harder moet knokken.’ Aan de andere kant is de taalachterstand volgens haar vaak een handicap die hun *[curs] power[/curs]* belemmert. Een voordeel is weer dat allochtonen makkelijker worden opgevangen in hun gemeenschap. ‘Ze zijn zelfverzekerd en goed op de hoogte, maar houden zich niet aan de regels. Ze proberen altijd gelijk te onderhandelen.’ En daar is de Kamer van Koophandel niet voor, al doet de naam misschien anders vermoeden. De Kamer heeft vooral een ‘voorlichtings- en verwijsfunctie’. Groentjes: ‘Wij kijken naar de consistentie en volledigheid van de plannen. We geven geen mening over een plan maar we vinden wel dat we mensen de realiteit onder ogen moet laten zien.’

[2]Regels zijn regels

En die realiteit is er een van heel veel regels. Steeds meer regels, volgens Tamer: ‘Er zijn in de jaren veel regels bijgekomen. We hebben geen gokkasten meer, geen bier meer. Ik heb bijvoorbeeld geen reclameborden genomen, omdat daar regels voor zijn. Ik draai geen muziek, omdat daar regels voor zijn. Het houdt ergens op. Maar veel concurrenten doen die dingen gewoon en komen ermee weg. We hebben zó lang een zaak gerund en zó lang niet met de overheid te maken gehad. Eigenlijk raar dat je zolang niets van ze hoort. Maar het is niet goed. De meeste oneerlijke concurrentie waar mijn familie last van heeft is dat er zo weinig gecontroleerd wordt. De kans is te klein dat je gepakt wordt.’ Maar Tamer houdt zich aan de regels. Meer uit principe dan uit angst, zo

lijkt het wel. Hij voert een solitaire stiptheidsactie tegen de regelgeving. Demonstratief staat zijn lege broodjeszaak op de straathoek te wachten tot de regels eindelijk toestaan dat er broodjes over de toonbank gaan. ‘Het is een van tweeën’, zegt hij resoluut. ‘Of ze kappen met die regels, of ze gaan ze naleven. Maar je kan niet regels instellen en de mensen die ze naleven laten lijden onder oneerlijke concurrenten die ermee weg komen. Elke dag neem ik netjes volgens de regels de temperatuur van mijn kroketten op, maar dat levert vooral veel administratie op en weinig voldoening. Een ander doet het niet en kan daar jarenlang mee weggkomen. Ik wil gewoon dat de overheid consequent is, dat je beloond wordt als je aan de regels houdt. Nu heb je het idee dat je malle jantje bent als je dat doet.’

[2]Klemgezet

Maar wat de overheid verder beter zou moeten doen zou Tamer niet direct weten. Hij peinst, wil twee keer iets zeggen, maar houdt zich in. Dan zegt hij: ‘Ik heb het opgegeven met dit land, met deze cultuur en met deze regering. Regels worden door mensen niet nageleefd, bestaande regels worden niet afgeschaft door de politiek en niet gecontroleerd door de inspecteurs. En daarmee worden mensen die het goed willen doen klemgezet. Initiatief van mensen wordt geblokkeerd.’ Als voorbeeld noemt hij zijn broodjeszaak: de belangrijkste reden om die winkel te beginnen was de verpaupering van de buurt. Op het kruispunt kwamen gebouwen leeg te staan. Er trokken krakers in. Vroeger was het hier gezellig, nu is het een rommeltje. Ik dacht, ik neem die winkel gewoon over, dan maak ik er wat van. Van het stadsdeel komt het toch niet. Maar kijk nou eens hoe het ervoor staat: na zes maanden ben ik nog niet open!’ Tamer is te zelfstandig en te ondernemend om daarvan de schuld puur bij anderen neer te leggen. ‘Het ligt aan ons allemaal. Iedereen klaagt en dat maakt het er ook niet beter op. Ik zie mensen om me heen die werkelijk niets kunnen. De cultuur is hier echt niet goed. Er is geen bindend middel meer. De mensen verharderen en hebben geen vertrouwen. En als er geen vertrouwen is, gaat het ook niet goed met de economie. Ik merk het gewoon. Er zijn minder klanten, er wordt minder uitgegeven en ik zie dat het vertrouwen van mensen in elkaar, in de overheid en in de economie verder afneemt. Ik ben 28 jaar, maar ik kan nu al zeggen: vroeger was alles beter.’

[1]België: Reilen en omzeilen

Het is zonder meer een prachtige zaak. Niet zoals de meeste broodjeszaken, waar het ruikt naar oude koffie en kruimels op de plastic tafelkleedjes liggen. Maar ook niet zo gelikt als de universele interieurs van de grote fastfoodketens. Op de B-locatie vlakbij het Centraal Station van Antwerpen heeft Mohammed Hakan een meer dan stijlvolle broodjeszaak gebouwd. Het is vier uur ’s middags en hij is net wakker. Tot vijf uur heeft hij gewerkt vannacht. Afsluiten, schoonmaken, kas tellen, inventaris opnemen, bestellingen doen, naar huis, slapen. Zo meteen, om vijf uur ’s middags, begint hij weer. Zo fris en open als zijn zaak oogt, zo moe en gesloten ziet Mohammed eruit. Zware nacht gehad? ‘Nee,’ zucht Mohammed zonder een spoor van ironie, ‘zwaar leven’.

[2]Zonder papieren

Zeven jaar heeft Mohammed door Europa gezworven. Zonder papieren. Na een wat onduidelijk verleden is hij gaan reizen en heeft overal baantjes gehad, altijd illegaal. Hij was fabrieksarbeider in Duitsland, marskramer in Nederland, administratieve hulp in Denemarken en ten slotte werkloos in België. Zijn ex-vriendin verliet hem omdat ze zijn indolentie na twee jaar thuiszitten niet meer kon velen. Dat heeft hem geraakt en Mohammed besloot om nooit meer werkloos te zijn. Hij begon voor zichzelf. Als Turk in Antwerpen ligt een shoarmazaak redelijk voor de hand. Maar Mohammed wilde iets chiquer. Het werd een luxebroodjeszaak. Althans, dat was het idee. Hij wist

niet waar hij moest beginnen, maar wel dat hij in ieder geval niet met instanties te maken moest krijgen. ‘Je moet geen slapende honden wakker maken.’ Dagen liep hij door de stad op zoek naar geschikte leegstaande winkelruimte. Intussen liet hij zijn netwerk in de stad weten dat hij een zaak wilde beginnen en hulp nodig had. Van de vader van een vriend kon hij 100.000 euro lenen, tegen een veel hogere rente dan bij de bank, maar ja, welke bank leent aan een Turk zonder papieren? Een andere kennis had een bedrijf voor hem dat nagenoeg failliet was en dat hij voor 20.000 euro over kon nemen. Bij een bedrijfsovername hoeft de eigenaar immers geen bewijs van basiskennis bedrijfsbeheer te laten zien. ‘Dat was mazzel, want ik kon nooit aantonen wat ik allemaal wist en kon, omdat ik overal zwart gewerkt heb.’ Een boekhouder schreef de zaak voor hem in bij het handelsregister op het nieuwe adres en daarmee bestond Broodjeszaak Hakan. Op papier dan.

[2]Kruispuntbank ondernemingen

Papier verdwijnt geleidelijk in de Belgische bureaucratie. Het handelsregister in België is in 2003 opgegaan in de Kruispuntbank Ondernemingen. Dat is een soort digitale infrastructuur waarop verschillende registers aan elkaar gekoppeld kunnen worden. Een aanmelding bij de Kruispuntbank Ondernemingen schrijft een onderneming gelijk op verschillende andere plekken in. Dat reduceert het aantal bezoeken en administratieve handelingen voor de ondernemer of zijn boekhouder. Boekhouders en ondernemingsloketten kunnen zich daarop aansluiten zodat zij hun cliënten kunnen aanmelden. 85 procent van de ondernemers laat deze zaken door de boekhouder regelen. Die kan dat zelf doen of bij een ondernemingsloket laten doen. Er zijn veel verschillende ondernemersloketten die ondernemers kunnen aanmelden bij de Kruispuntbank Ondernemingen. Dat kost 50 à 70 euro. Daarnaast bieden de ondernemersloketten andere diensten en verzekeringen aan, zoals het sociaal secretariaat. De Kruispuntbank past in het voornemen van de Belgische federale regering om de administratieve lasten van burgers en bedrijven te beperken. Door zo veel mogelijk informatie in één keer uit te vragen en bovendien geen informatie te vragen die al bij een andere overheidsorganisatie bekend is, moet het oprichten van een bedrijf in België vanaf 2005 in drie dagen gepiept zijn. Wat de inschrijving betreft dan.

[2]Opstartproblemen

Terwijl de Kruispuntbank het starters makkelijker moet maken, heeft zij zelf nog de nodige opstartproblemen. Mevrouw Versluys, een hartelijke vrouw van een jaar of vijfenveertig, stort haar hart uit als we ernaar vragen. Ze is een beetje een moederstype, met rode konen en een voortdurende bezorgdheid om anderen. ‘Heeft u al koffie? O, nee, ik zal direct koffie voor u halen!’ Mevrouw Versluys werkt pas een jaar bij het ondernemersloket en heeft een lastige tijd achter de rug, vertelt ze. De ondernemingsloketten, die ondernemers o.a. bij de Kruispuntbank kunnen inschrijven, bestaan allemaal nog niet zo lang en moeten hun draai nog vinden. ‘Het afgelopen jaar was verschrikkelijk! Zoveel technische problemen, zoveel onduidelijkheid, zoveel regels en uitzonderingen. Ik had een korte vooropleiding gehad, maar dacht een week daarna al dat ik gek werd.’ Op papier is de procedure voor het opstarten van een bedrijf relatief simpel. Uit haar hoofd somt mevrouw Versluys op: ‘1. Tonen of verwerven bewijs van basiskennis bedrijfsbeheer, 2. checken bestemmingsplan voor het pand van vestiging, 3. inventariseren noodzaak en wenselijkheid verbouwing, 4. vergunningen aanvragen, 5. inschrijven bij Kruispuntbank Ondernemingen via ondernemersloket of via boekhouder, 6. BTW-registratie (kan nu nog niet via ondernemersloket, straks wel), 7. aanmelding bij sociaal verzekeringsfonds en/of ziekenfonds (kan bij het ondernemingsloket).’ Maar de vragen van de meeste cliënten zijn meestal niet zo gestructureerd als de antwoorden die het ondernemingsloket paraat heeft.

[2]Een plus een is twee

Mohammed had op papier zijn broodjeszaak opgericht. Het probleem was dat er nog helemaal geen

broodjeszaak was. Van een volledig uitgewoond pand moest hij zo snel mogelijk een goedlopend bedrijf maken. Want de vaste lasten waren inmiddels vaste prik. Geld voor een verbouwing had hij niet. Bovendien, een verbouwing alleen zou niet helpen. Zijn zaak is gelegen in een wat donkere zijstraat van de hoofdstraat, waar zwervers en hangjongeren zich ophielden. Dat zou de klanten afschrikken. Mohammed: ‘Ik dacht: een plus een is twee, ik schakelde de hangjongeren in om mijn zaak te verbouwen. Ik trok ze gewoon van straat en vertelde ze van mijn eigen leven en dat het mogelijk was om er iets van te maken. Eerst moesten ze er niets van weten, maar de vijf euro per uur wilden ze toch niet aan hun neus voorbij laten gaan. En al gauw waren ze niet meer uit de zaak weg te slaan. Het werden vrienden en samen bouwden we in vier maanden de hele zaak op.’ Inmiddels heeft Mohammed ze officieel aangenomen en werken ze legaal in de keuken en in de bediening. Twee vliegen in een klap. Niemand in zijn bedrijf heeft enige opleiding of diploma’s, maar het zijn de beste krachten die er zijn, omdat ze zich medeverantwoordelijk voelen voor de winkel. Ze hebben er iets van zichzelf in gelegd.

[2]Basiskennis

‘Basiskennis bedrijfsbeheer is echt nodig in België, hoor’, vertelt mevrouw Versluys resoluut. ‘De meeste mensen denken hier toch vrij snel dat wat er in de schuif ligt voor op te maken is, hè. Er zijn nog steeds veel faillissementen die voorkomen hadden kunnen worden door bekwaam bedrijfsbeheer.’ Het grootste probleem aan de loketten is tegenwoordig de erkenning van de buitenlandse diploma’s voor basiskennis bedrijfsbeheer. Dan moet een gelijkwaardigheidsonderzoek worden gestart om te kijken of de genoten opleiding of ervaring voldoet. Aangezien de helft van de startende ondernemers allochtoon is, levert dat een behoorlijke werklast op. De doorlooptijd van zo’n onderzoek is zes tot acht weken. Maar de meeste mensen aan het loket komen in de eerste plaats om te informeren wat er allemaal komt kijken bij het starten van een onderneming. Mevrouw Versluys: ‘Die mensen zijn niet geïnformeerd, dus dat is altijd je eerste taak. Dat vraagt een persoonlijke behandeling. Het gaat er om dat de potentiële ondernemer de inschatting maakt of hij geschikt is voor het vak. Maar mensen komen vaak met heel andere vragen dan waar wij antwoord op hebben. Dan probeer ik me zo goed mogelijk te verplaatsen in de persoon tegenover me of aan de andere kant van de telefoonlijn. Dat is wel niet strikt mijn taak, maar daar help ik die mensen wel mee.’ Volgens mevrouw Versluys klopt er iets fundamenteel niet aan de voorlichtingsfunctie van het loket. De informatie is er wel, maar de overdracht werkt niet. Als je mensen vertelt hoe ze moeten fietsen, rijden ze er echt niet meteen vandoor op een rijwiel. Als voorbeeld laat ze het standaardboek voor de starter van Riquet & Kahn zien. [curs]Een onderneming starten in de praktijk[/curs] heet het. ‘Maar zo is dat niet in de praktijk, hè?’ Ze schudt haar hoofd en legt het boek weer weg. ‘De meeste ondernemers hebben veel meer nodig dan een stukje informatie en een beetje advies. Maar doordat we targets moeten halen zullen we steeds meer per mail en per telefoon moeten doen. Dat is geen oplossing, maar juist een probleem.’

[2]Een stapje terug

Zo vermoeid als mevrouw Versluys is, zo kwiek komt Guy Terberge over. Het is eind november, maar de medewerker van het bedrijvenloket van de gemeente Antwerpen draagt een knalgroen hawaiï-overhemd met korte mouwen. Hij kent de problemen van de ondernemers én die van de ondernemingsloketten, maar ziet licht aan het eind van de tunnel. ‘Het is net als lopen over dun ijs. Je moet niet stilstaan en piekeren, dan zak je er door heen. Je moet doorlopen naar de overkant.’ Die overkant is de situatie waarin het opstarten van een onderneming daadwerkelijk eenvoudig is. Waarin er steeds minder loketten zijn waar steeds meer aan geregeld kan worden. ‘Zover is het nog niet, maar we mogen dromen, hè?’ zegt Terberge opgewekt. Het bedrijvenloket waar hij werkt was bedoeld als eerste aanspreekpunt voor ondernemers. Voor informatie, doorverwijzingen en het regelen van bepaalde wettelijke vergunningen. Maar nu de ondernemingsloketten de

informatievoorziening en aanspreekfunctie gaan overnemen, oriënteert de gemeente zich op een nieuwe rol. 'We moeten elkaar niet voor de voeten gaan lopen, toch? Als gemeentelijk bedrijvenloket kunnen we ons beter richten op het beter regelen van de zaken waarvoor de ondernemer echt bij ons moet zijn. Dat zijn de vergunningen. Ondernemers moeten veel verschillende vergunningen bij verschillende diensten afhalen. Dan kunnen wij zeggen: u moet daar en daar zijn, maar we kunnen het ook zelf voor ze regelen. Wij worden dan een uniek gemeentelijk contactpunt voor alle vergunningen.' De voorlichtingsfunctie en verwijsfunctie verdwijnen dan voor een groot deel. Pas in 2006 zal dat daadwerkelijk mogelijk zijn, maar Terberge heeft er nu al zin in: 'Het mooiste is toch als je als overheid kunt zeggen; wij doen zelf een stapje terug en helpen de ondernemer een stapje vooruit.'

[2]Leren zwemmen

Terwijl de instanties proberen niet door het ijs te zakken, lag Mohammed altijd al in het water. Hij leerde ondernemen zoals hij zwemmen leerde. 'Mijn vader gooide me in een plas en liep weg. Als een gek begon ik te spartelen. Ik raakte in paniek en kreeg water binnen. Toen voelde ik pas dat het water heel ondiep was en ik gewoon naar de kant toe kon lopen als ik rustig bleef. Dat was een les voor mijn leven: rustig blijven en naar het droge lopen.' Heeft hij nooit hulp nodig gehad? Hij moet lang nadenken. Dan zegt hij: 'Ik denk niet dat ik genoeg vertrouwen heb in mensen om me ergens mee bezig te houden waar ik hulp voor nodig heb. Ze laten je toch in de steek.' Over de overheid praat Mohammed alsof deze voor hem niet bestaat, alsof deze voor anderen is. Voor de brave burger, niet voor de ondernemer. Alles wat hij doet is ondanks de overheid, nooit dankzij. Van ondernemingsloketten heeft hij wel gehoord, maar hij zal ze nooit bezoeken. Zijn netwerk in de Turkse gemeenschap weet het altijd wel op te lossen. Hij zou zich gekrenkt voelen in zijn trots om zich te laten bijstaan door de overheid. En administratieve lastenverlichting, is dat een goed idee? 'Administratieve lastenverlichting. Dat is... hoe heet dat ook alweer... een contradictio in terminis!'

[2]'Dit is niet echt praktisch'

De Kruispuntbank Ondernemingen is een mooi concept, maar lijdt nog aan kinderziektes. Die komen automatisch terecht op het bordje van de uitvoerders bij de loketten, zoals mevrouw Versluys. 'We kregen laatst weer een regelwijziging door van het ministerie met een begeleidende brief waarin stond "we zijn ons ervan bewust dat dit niet echt praktisch is, maar het moet wel gebeuren". Tja, nou vraag ik u!' Aan mevrouw Versluys en haar collega's is de taak om de kloof tussen het ideaal van administratieve lastenverlichting en de praktijk van de ondernemer te dichten. En die kloof is ondanks alle innovaties nog erg groot. Dat krijgt mevrouw Versluys dan als eerste te horen. Zij is wel geen ambtenaar, maar voor een ondernemer toch het zichtbare aanspreekpunt van de overheid. 'Soms word ik zo moedeloos van alle klachten en verwijten dat ik de map met mailtjes erbij pak.' Mailtjes? Ze laat een ordner met uitgeprinte mailtjes zien. Op elk mailtje staan met groene stift complimentjes, bedankjes en andere bemoedigende opmerkingen van dankbare ondernemers gemarkeerd. 'Dank u heel, heel, heel hartelijk voor uw goede service!' staat er, en 'Mevrouw Versluys, zonder u had ik het opgegeven...' De richting die de Kruispuntbank aangeeft is daarentegen erg interessant, vindt ook mevrouw Versluys: 'We gaan werkelijk op weg naar een uniek contactpunt voor bedrijven met de overheid.' De koppeling van ambachtsregisters, woningenregisters en het handelsregister levert inderdaad interessante efficiencywinst op. Plus dat het controlevermogen van de overheid sterk toeneemt, door de koppeling van gegevens. Mevrouw Versluys: 'Tussen ons gezegd, we zijn wel een Big Brother vanjewelste aan het scheppen, hè.' Ze kijkt even bedenkelijk voor zich uit, dan weer naar ons en zegt glimlachend: 'Allé, maar iedereen wordt er beter van, hè.'

[2]Beter worden doe je zelf

Mohammed Hakan zou het niet weten. ‘Beter worden doe je altijd zelf’, zegt hij. Als illegaal heeft hij geleerd wat het is om er volledig alleen voor te staan. De overheid wilde nooit iets met hem te maken hebben en dat is nu volstrekt wederzijds, wat Mohammed betreft. ‘Ik betaal mijn mannetje 184 euro per maand om al die shit te regelen.’ Dat de overheid de administratieve lasten wil beperken en het ondernemerschap wil bevorderen vindt hij prima. Althans, hij is er niet tegen. Het kan hem niet zo boeien zolang hij zijn broodjeszaak kan blijven runnen. Hij komt van ver, zowel geografisch, maatschappelijk als administratief bekeken. En hij is er op eigen kracht in geslaagd om iets op te bouwen. Dat laat hij zich niet meer afnemen. Regels of geen regels. ‘Als je zo lang zonder papieren, buiten de regels hebt geleefd als ik dan maak je je niet zo druk om een formuliertje meer of minder.’