

# Productblad

## Helpdesk

**Voor antwoorden op vragen over arbeidsvoorwaarden kunt u terecht bij de helpdesk.**

### Voor wie is het?

Ondernemers zitten maar al te vaak met vragen over hun personeel en arbeidsvoorwaarden. Ze lopen tegen uitvoeringsproblemen aan als zij cao-afspraken in hun onderneming willen toepassen. Voor al dat soort zaken kunnen werkgevers terecht bij de helpdesk. Brancheorganisaties besteden het beantwoorden van personeelsvraagstukken bij leden uit door MKB Arbeidsvoorwaarden (onderdeel van MKB-Nederland) in te schakelen. Allerlei praktische zaken over cao-afspraken, wettelijke bepalingen en dagelijkse personeelsperikelen kunnen ondernemers rechtstreeks stellen aan de helpdesk.

### Waarom zou de branche dit uitbesteden?

Hiermee verleent de brancheorganisatie dienstverlening aan de leden zonder dat ze zelf hiervoor de capaciteit of deskundigheid in huis hoeft te hebben. Ook kan bij ziekte of verlof van een medewerker MKB Arbeidsvoorwaarden tijdelijk worden ingeschakeld als waarnemer. Naast professionele ondersteuning richting leden heeft de brancheorganisatie zo maximale flexibiliteit aan personele inzet en kosten.

### Wie voert de helpdesk uit?

De medewerker van MKB Arbeidsvoorwaarden die de helpdesk bemant is een breed georiënteerde (senior) adviseur op het terrein van arbeidsvoorwaarden. De adviseur kent de cao van binnen en buiten en kan de meest voorkomende vragen binnen 2 werkdagen beantwoorden. De vragen kunnen per mail (op een apart mailadres) of telefonisch worden gesteld. Eventueel wordt contact met een arbeidsjurist opgenomen als de vragen een diepgaande juridische blik vergen. Een eerstelijns check van de jurist is daarbij gratis, maar zodra er meer dossierwerkzaamheden nodig zijn, wordt dat aan de werkgever gemeld en apart in rekening gebracht.

### Meer informatie:



**Ineke de Deugd**  
06 1135 1741  
i.dedeugd@mkb.nl



**Jenny Poortvliet**  
06 1135 1721  
j.poortvliet@mkb.nl



**Leon Vincken**  
06 1135 1705  
l.vincken@mkb.nl

### Is het mogelijk dat de helpdesk ook brancheproducten aanbiedt?

Indien de branche dat wil is het mogelijk om specifieke producten en/of door de branche gewenste vragen tijdens een (telefonisch) contactmoment met leden onder de aandacht te brengen. Hierover zijn nadere afspraken te maken.

### Wat kost het?

De werkzaamheden worden met de opdrachtgever op offertebasis vastgesteld. Er kan op uurtarief worden afgerekend, waarbij van elke beantwoorde vraag de tijd wordt bijgehouden. Dit uur tarief bedraagt in 2010 € 150,- excl btw. Maar er kan ook met een vaste prijs worden gewerkt, waarbij de afspraak geldt dat er voor dat bedrag een nader vastgesteld aantal vragen wordt beantwoord. Als indicatie bedragen de kosten voor ongeveer 125 vragen op jaarbasis € 3700 excl btw. Op frequente basis koppelen wij u terug hoeveel gebruik is gemaakt van de helpdesk en bieden u een overzicht van het soort vragen dat wordt gesteld.

Dit product is toegankelijk voor brancheorganisaties die lid zijn van MKB-Nederland en haar leden.

### Meer informatie?

Voor vragen, een kennismakingsgesprek, of het maken van een offerte kunt u gerust contact opnemen met ons:

MKB-Nederland  
*MKB Arbeidsvoorwaarden*  
T. 015 219 1407  
M. 06 1135 1747  
E. [arbeidsvoorwaarden@mkb.nl](mailto:arbeidsvoorwaarden@mkb.nl)

#### Colofon

Dit infoblad is een uitgave van de Koninklijke Vereniging MKB-Nederland, Postbus 93002, 2509 AA Den Haag  
T. 015-219 12 12  
[www.mkb.nl](http://www.mkb.nl)

Dit infoblad is met zorg samengesteld. Er kan echter geen enkele aansprakelijkheid worden aanvaard voor eventuele onjuistheden of onvolkomenheden. Vermenigvuldiging van (delen van) deze uitgave is toegestaan, mits met bronvermelding.

© Copyright Koninklijke Vereniging MKB-Nederland 2010