

Voorstel van aanbevelingen SIP 2019-2020

**Mijn activiteit lanceren,
ontwikkelen en consolideren:
Hoe? Met welke middelen?**

Werkdocument van 22/04/2020

**Redactie: Elisa Païs, Benoit Kervyn, Julie Mayer,
Damien Vasse, Karine Mas-Buxeraud, Pierre-Eric Serres,
Raoul Diat & Mayliss François**

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Inleiding | 4 |
| Informatie ter beschikking stellen van de projectverantwoordelijken | 5 |
| 1 — Smart werkt aan de integratie van nieuwe leden. | 5 |
| 2 — Smart stelt een ledenregister samen. | 7 |
| 3 — Smart stelt een database van leveranciers samen. | 9 |
| 4 — Smart stelt een agenda op van lokale evenementen. | 10 |
| De begeleidingsdiensten voor de projectverantwoordelijken | 11 |
| 5 — Smart versterkt de rol van de adviesverleners. | 11 |
| 6 — Smart garandeert de nabijheid van de kantoren en de beschikbaarheid van de adviesverleners door hen autonoom te laten werken en bepaalde procedures te decentraliseren. | 12 |
| 7 — Smart kapitaliseert de informatie per beroep en/of sector netwerk om ze voor de hele coöperatie beschikbaar te maken. | 13 |
| 8 — Smart diversifieert de opleidingen. | 14 |
| 9 — Smart denkt na over de integratie van nieuwe vennoten, meer bepaald via een peter-/metersysteem | 15 |
| Verbetering van de onlinetools | 16 |
| 10 — Smart verduidelijkt de boekhouding van de activiteiten en zorgt voor meer transparantie in de boekhouding van de structuur. | 16 |
| 11 — Smart stemt haar tools af op de autonomie van de projectverantwoordelijken in hun relatie met de klanten. | 17 |
| 12 — Smart verbetert de toegankelijkheid van haar informaticatools en in het bijzonder de tools die dagelijks door de leden van Smart worden gebruikt (account, ledenpagina enz.) | 18 |
| 13 — Smart zorgt voor een betere opvolging en verwerking van de aanvragen door de vennoten bij de ondersteunende diensten | 19 |
| 14 — Smart verzekert de kwaliteit van het account op het vlak van werking, updates en nauwkeurigheid. | 21 |
| 15 — Smart verbetert het cashflowbeheer van de Activiteiten. | 22 |
| 16 — Smart maakt documentatie op in het Engels en/of andere vreemde talen. | 23 |

| | |
|---|-----------|
| De mutualisering en samenwerking tussen vennoten en het smeden van partnerschappen | 24 |
| 17 — Smart bepaalt en verspreidt haar gemeenschappelijke project. | 24 |
| 18 — Smart creëert een geest van samenwerking. | 25 |

Inleiding

Smart is een onderneming die gedeeld wordt door duizenden werkers met steeds diversere profielen. Om hun economische activiteiten te ontwikkelen en te consolideren, hebben die autonome werkers behoefte aan aangepaste, gebruiksvriendelijke diensten die een oplossing bieden voor hun specifieke noden. De grootste troef van Smart is dat ze uiteenlopende middelen en tools creëert die aan de behoeften van de leden voldoen. Door de diversiteit van de leden moet Smart een manier vinden om de diensten te differentiëren maar toch de solidariteit te vrijwaren, met algemene diensten die toegankelijk zijn voor iedereen enerzijds en specifieke diensten voor ieders bijzondere behoeften anderzijds.

De volgende lijst met aanbevelingen is gemeenschappelijk voor België en Frankrijk. In België zijn ze afkomstig van de werkgroepen die zich in Brussel en Namen bogen over het thema 'Mijn activiteit consolideren'. Voor Frankrijk vloeien ze voort uit de werkgroepen van het thema 'Mijn activiteit lanceren en ontwikkelen: Hoe? Met welke middelen?' in Amiens en Arras, Bordeaux, Clermont-Ferrand, Marseille en Toulouse.

De vennoten kozen voor deze twee thema's omdat ze rechtstreeks verband houden met de ervaring van de leden van Smart, meer bepaald via de tools en diensten die de structuur hen biedt. De beide thema's waren in het begin vrij verschillend omdat de Belgische groepen meer de nadruk legden op de profielen van vennoten die al verder gevorderd waren in hun projecten. Toch hebben de aanbevelingen uiteindelijk veel gemeenschappelijk. Daarom hebben we ervoor gekozen om ze in één document te verzamelen. Er bestaan een bepaald aantal gemeenschappelijke behoeften rond de oprichting, ontwikkeling en consolidering van de activiteiten.

Ze zijn onderverdeeld in 4 subcategorieën:

- Informatie ter beschikking stellen van de projectverantwoordelijken
- De begeleidingsdiensten voor de projectverantwoordelijken
- De onlinetools die Smart aanbiedt (*in deze subcategorie hebben bepaalde aanbevelingen enkel betrekking op een Franse of op een Belgische tool. In dat geval zijn de aanbevelingen ook zo aangeduid*).
- De mutualisering en samenwerking tussen vennoten en het smeden van partnerschappen.

Informatie ter beschikking stellen van de projectverantwoordelijken

1 — Smart werkt aan de integratie van nieuwe leden.

Smart beschikt over tal van tools en diensten, een heleboel zelfs. Sommige zijn specifiek bestemd voor bepaalde profielen van leden, andere zijn pas nuttig op bepaalde momenten in de activiteit en niet in andere ontwikkelingsfasen van het project van het lid. Het is belangrijk dat de leden weten dat die tools en diensten beschikbaar zijn, zeker op het moment dat ze er nood aan hebben.

In de infosessies zoals ze nu regelmatig door Smart gegeven worden, wordt al bijzonder veel informatie meegegeven. Het is dus nodig om voor elk nieuw lid na te denken over een min of meer persoonlijk integratietraject, dat hernomen kan worden als de activiteit van het lid verandert (en dus ook diens behoeften).

- Via de ledenpagina stelt Smart **voor nieuwe leden een kit ter beschikking**. De kit bevat niet alleen de basisinformatie die tijdens de infosessie uiteengezet werd, maar ook het dienstenaanbod van Smart (zie ook aanbeveling 9 over de integratie van nieuwe leden).
- Smart **ontwikkelt een reeks tutorials** die door de leden zelf over de Smart-tools uitgewerkt kunnen worden en toegankelijk zijn via een aanpasbaar traject. Smart **bevordert de ontwikkeling van tutorials** die verder kijken dan de tools van Smart alleen, door de leden, aangezien zij het best geplaatst zijn om advies te geven over de kwesties die hen aangaan. Bv.: hoe creëer ik een profiel? Hoe kwalificeer ik inkomsten uit een mecenaat in combinatie met mijn Smart-statuuut?
- Smart **beschrijft haar tools en diensten duidelijk** in een tools- en dienstencatalogus die ter beschikking staat
- Smart **geeft formeel vorm aan het organigram van de gemutualiseerde (vaste) teams en stelt het ter beschikking**.
- Smart **werkt de directe contacten en uitwisseling met alle diensten** van het gemutualiseerde (vaste) team in de hand om de uitwisselingen vlotter te laten verlopen en de adviesverleners niet te overbelasten. Voor vragen in verband met een betalingsherinnering of voor juridische vragen zou het efficiënter zijn om rechtstreeks met de betrokken diensten te kunnen communiceren.
- Smart **ontwikkelt een systeem van gerichte mailings** op basis van de behoeften van de leden.
 - Bijvoorbeeld via een systeem van Inbound Marketing: leden die klikken op een bepaald nieuwsitem in een newsletter worden herkend als 'geïnteresseerd' in dat type inhoud en ontvangen geleidelijk aan informatie die specifiek voor hen is bedoeld.
 - Door doelgerichte mailinglijsten per activiteitensector en geografische ligging te creëren. Het is de bedoeling de lokale acties kenbaar te maken als aanvulling op de nationale informatie in de newsletter.
- Smart **probeert ook andere communicatiekanalen uit** dan e-mails, door video's of meertalige radio te maken in de vorm van podcasts, die vormgeven aan de ambitie van Smart-vennoten om samen te werken. Het mutualiserende principe van Smart roept op tot samenwerking. Er is nood aan een gezamenlijk opgestelde boodschap door de vennoten zelf, die oproept tot samenwerking en via verschillende kanalen verspreid wordt. Zo is de werkgroep van Clermont bijvoorbeeld al begonnen met de uitwerking van een manifest van de vennoten van Clermont-Auvergne.

- Smart **creëert een radio-uitzending als integratie- en uitwisselingsmiddel.** De drietalige uitzending zou nieuwsitems en belangrijke informatie voorstellen, uitleg geven over tools, maar ook ruimte bieden voor interviews en muziek door artiesten van Smart.
- Smart **creëert verschillende mogelijkheden voor de vennoten om elkaar te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen.** De vennoten zijn zelf het best geplaatst om hun bewezen troeven met elkaar te delen. Door meer ontmoetingen te organiseren tussen ervaren en nieuwe vennoten, is er ruimte voor meer praktische en theoretische knowhow, en kunnen er samenwerkingsverbanden ontstaan. De ontmoetingen kunnen plaatsvinden in de vorm van een uitwisseling van ervaringen op basis van de activiteit, maar ook thematische rondetafelgesprekken, een informeler aperomoment of zelfs een peter-/metersysteem voor nieuwe leden.
- Smart **blijft de integratie ook na de eerste maanden opvolgen,** door bijvoorbeeld jaarlijkse evaluatiemomenten te organiseren voor de vennoten (waar ze staan met hun activiteit, hoe ze zich ontwikkelen, hoe hun behoeften geëvolueerd zijn enz.).

2 — Smart stelt een ledenregister samen.

De leden van Smart beschikken over talloze middelen en vertegenwoordigen een hele waaier aan beroepen, en velen onder hen zouden anderen dan weer van dienst kunnen zijn. Vennoten die met elkaar willen samenwerken, willen makkelijker andere vennoten vinden, zowel via hetzelfde kantoor als per regio, land of taal, of via alle vestigingen van Smart.

De samenstelling van een register van Smart-vennoten moet een antwoord bieden op de volgende behoeften:

- Zichzelf kenbaar maken/ de leden van Smart en hun competenties (in de coöperatie en daarbuiten) identificeren;
- Contact leggen met andere vennoten;
- De activiteiten van de vennoten en hun competenties leren kennen;
- De (activiteit van de) projectverantwoordelijke voorstellen;
- Contact houden met de anderen: informatie uitwisselen, elkaar werkmogelijkheden doorspelen;
- Gemeenschappelijke acties op poten zetten;
- Hun activiteiten ontwikkelen.

Omdat we ons er bewust van zijn dat er te veel networkingtools zijn, worden er meerdere alternatieven bekeken.

- Smart **stelt een intern register samen dat beschikbaar is** op de ledenpagina/het account van de leden (Uw rekening)
- Smart **zet de vennoten en de coöperatie in de kijker en verbindt hen op een bestaand netwerk** zoals LinkedIn. Door een communicatiecampagne op poten te zetten op Facebook en LinkedIn en de vennoten uit te nodigen om hun profielen te linken aan de pagina's/groepen van de coöperatie, Smart in hun biografie toe te voegen enz.
- Smart **blaast Smart Agora nieuw leven in**. In België heeft Smart een platform voor vennoten ontwikkeld, met de naam Smart Agora. De tool die vooral door een bepaalde categorie leden wordt gebruikt, zou herbekeken en gebruikt kunnen worden om een netwerk te creëren voor de uitwisseling van diensten tussen vennoten. De interface zou herwerkt kunnen worden om ieders behoeften en competenties beter in de verf te zetten, met een profielsysteem al naargelang de behoeften.
- Smart **creëert een eigen digitaal register**. Er wordt aan alle nieuwe vennoten gevraagd om bij hun inschrijving te preciseren of ze hun informatie openbaar willen maken en in welke mate. Het register kan eerder een overzicht vormen of meer gedetailleerd zijn. Met een vermelding per activiteitscategorie en geografische ligging of per sleutelwoord kan deze tool op nationaal niveau performanter zijn en dienstdoen als springplank. Volgens de specifieke eigenschappen en de ontwikkeling ervan, zou het goed zijn om ook na te denken over de creatie van een register van vennoten voor lokaal gebruik. Het register zal op het persoonlijke account van de vennoot het volgende omvatten: naam, voornaam, gegevens - sectornetwerk - activiteit(en) - belangrijkste competenties (sleutelwoorden) - persoonlijke doelstellingen (delen van competenties, aanvraag contacten ...) - foto of logo - professionele website, toegang tot een private mailbox. Enkel de vennoten van Smart zouden het register kunnen raadplegen en invullen. Het register kan ook een nieuwsblog omvatten of zelfs een kaart om de leden te kunnen lokaliseren.

De werkgroep van Clermont heeft al een lokaal prototype van het register gemaakt. In Parijs hebben bepaalde vennoten dan weer een forum opgericht om aan een deel van die behoeften te voldoen, en elders werden er Facebook-groepen aangemaakt.

Een deel van de deelnemers vreest echter voor een potentiële concurrentieslag tussen de leden. Een oplossing zou kunnen zijn om de catalogus enkel toegankelijk te maken voor de adviesverleners die de vennoten beter zouden kunnen doorverwijzen voor een eventuele samenwerking. Alleen rijst dan de vraag over de beschikbaarheid van de adviesverleners en het feit dat de vennoten niets zouden kunnen inbrengen. Een andere vraag over de beperkingen van het register houdt verband met het updaten van de gegevens: hoe kunnen we garanderen dat de vennoten hun gegevens regelmatig aanpassen?

3 — Smart stelt een database van leveranciers samen.

De interne middelen van Smart, zoals de onderhandelde contracten met bepaalde leveranciers, zijn interessant voor de leden. Hoewel er zo veel zijn, is het voor de leden moeilijk om die middelen direct terug te vinden. Nu zijn het de adviesverleners, die op de eerste lijn zitten, die de juiste informatie kunnen leveren, maar het zou handiger zijn als de leden zelf zo een register konden raadplegen.

Smart **stelt een lijst op van leveranciers** die al in het systeem werden ingevoerd en duidt de leveranciers aan met wie Smart voordelige prijzen heeft onderhandeld voor het project van de aankoopcentrale. De lijst omvat de specialiteiten per leverancier, hun btw-nummer, adresgegevens, en de onderhandelde overeenkomsten en kortingen. Die lijst wordt ter beschikking gesteld van de vennoten.

4 — Smart stelt een agenda op van lokale evenementen.

Om de vennoten met elkaar in contact te brengen, maar ook om hun activiteiten op te waarderen, zou het interessant zijn om toegang te hebben tot een agenda met de activiteiten van de leden.

Smart **stelt een lokale agenda op**, waarvan de inhoud door de vennoten gecreëerd wordt: voorstel om samen te zorgen voor een template, een tijdschema (bv.: tweemaandelijks publicaties met informatie die de maand ervoor moet worden doorgegeven), en een goedkeuringsproces voor elk kantoor dat deze digitale agenda wil opmaken.

De begeleidingsdiensten voor de projectverantwoordelijken

5 — Smart versterkt de rol van de adviesverleners.

De adviesverleners zijn het centrale aanspreekpunt voor de projectverantwoordelijken van Smart. Hun rol is essentieel. Het is dus nodig dat ze begeleid en opgeleid worden om multifunctioneel en proactief te werken, de vennoten in een netwerk samen te brengen, informele ontmoetingen te organiseren en hun leden te coachen.

- Regelmatig een coachingbalans opmaken met de adviesverleners
- Specifieke opleidingen voorstellen voor de adviesverleners
- De adviesverleners een algemeen overzicht geven van hun taken en van de realiteit van de vennoten
- Toekomstige adviesverleners selecteren op basis van hun kennis en belangstelling voor een bepaald type activiteiten (het beroep van de vennoten kennen, er een passie voor hebben)
- Ervoor zorgen dat vennoten geholpen worden, ook al is hun adviesverlener afwezig

6 — Smart garandeert de nabijheid van de kantoren en de beschikbaarheid van de adviesverleners door hen autonoom te laten werken en bepaalde procedures te decentraliseren.

Het nauwe contact met het kantoor en de adviesverleners die er werken, is belangrijk voor de vennoten die zich afgezonderd voelen. Ze hebben ook de indruk dat de adviesverleners overbelast zijn en schamen zich over het feit dat ze hen altijd moeten contacteren voor technische vragen die ongetwijfeld al heel regelmatig aan andere bevoegde personen in de coöperatie werden gesteld. Het feit dat de procedures zoveel stappen omvatten, belemmert de ontwikkeling van de klantenrelatie en de autonomie van de vennoten.

- Smart **bestudeert of het mogelijk is de goedkeuringsprocedures te beperken** en zo het aantal contacten tussen vennoten en adviesverleners te verminderen
- Smart **zorgt ervoor dat de tools transparant en betrouwbaar zijn**, om de behoefte te beperken aan technische ondersteuning die de adviesverleners overbelast, door aanbeveling 1 (tutorials, kit voor nieuwe leden enz.) in de praktijk om te zetten
- Smart **bevordert de gedrevenheid van de adviesverleners** door ze meer autonomie te geven, meer bepaald op het vlak van communicatie en het beheer van de ledenfiches per kantoor, zodat ze minder afhankelijk zijn van de hoofdzetel van de structuur.

7 — Smart kapitaliseert de informatie per beroep en/of sectornetwerk om ze voor de hele coöperatie beschikbaar te maken.

- Smart wijst een gespecialiseerd lid per kantoor (of per regio) aan dat toezicht houdt op de markten of de verspreiding van informatie over een sectornetwerk, tegen een verloning aan het interne tarief, in het kader van een mandaat (onbepaald in zijn/haar opdrachten en in de tijd). Smart kan die persoon ook laten aanwijzen.
- Smart breidt de identificatie van gespecialiseerde leden uit.
- Smart ontwikkelt het mentorschap op vrijwillige basis.

8 — Smart diversifieert de opleidingen.

Omdat de beroepen van de verschillende vennoten van Smart zo uiteenlopend zijn, lijkt het relevant om rekening te houden met de behoeften van haar vennoten en bijgevolg een geschikt opleidingsaanbod samen te stellen.

Het is belangrijk om:

- **Een platform te creëren** waar opleidingsaanvragen kunnen worden ingevoerd;
- **Opleidingen uit te werken rond de economische ontwikkeling** van de activiteiten van de vennoten;
- **Een basisopleiding aan te bieden om te leren antwoorden op een offerteoproep**, zowel individueel als collectief, te zorgen voor een opleiding **commerciële prospectie**;
- **Beroeps- en technische opleidingen voor te stellen** (ambachten, lassers ...)
- **Verschillende niveaus te handhaven** in de opleidingen (beginneling, gemiddeld, gevorderd);
- **Het opleidingsaanbod via verschillende kanalen bekend te maken**: mailings, radio, video's enz.
- **De mogelijkheid te onderzoeken om opleidingen of uitwisselingen** van competenties tussen vennoten op een bepaalde manier door Smart te laten ondersteunen (financiële participatie, verlaagde Smart-kosten, communicatie enz.).

9 — Smart denkt na over de integratie van nieuwe vennoten, meer bepaald via een peter-/metersysteem

Deze aanbeveling heeft tot doel dat elke nieuwe vennoot zich snel kan integreren, andere vennoten kan ontmoeten en zelfs deel kan uitmaken van een groep (om een beroep te doen op de ervaring van de anderen, om samen projecten uit te werken ...).

Het is belangrijk om:

- **Ongedwongen bijeenkomsten** en infomomenten te organiseren over de werking van Smart;
- **Eenvoudige workshops te ontwikkelen rond het account** van Smart;
- **Een maandelijks onthaalmoment te organiseren** voor nieuwe vennoten en ervaren leden te ontmoeten in lijn met de 'donderdagdagen van Smart' of andere momenten die al in de kantoren werden georganiseerd;
- **Meer technische afspraken te organiseren**, van het type workshop/ Smart @ Smart ...
- **Mogelijke peters/ meters te 'rekruteren'** tijdens bijeenkomsten: een peter of meter kan in geval van vragen het aanspreekpunt zijn van verschillende nieuwe vennoten.

Verbetering van de onlinetools

In dit hoofdstuk vinden we gemeenschappelijke aanbevelingen voor Frankrijk en België. Hoewel ze door een werkgroep in Frankrijk of een werkgroep in België werden opgesteld, kunnen ze in beide landen worden toegepast.

10 — Smart verduidelijkt de boekhouding van de activiteiten en zorgt voor meer transparantie in de boekhouding van de structuur.

- Smart **zorgt ervoor dat de vennoten de boekhoudkundige historiek** van hun activiteiten kunnen **inkijken**, zodat ze hun activiteit zo autonoom mogelijk kunnen beheren.
- Smart **detailleert per activiteit**: de kosten, de omzet, de lonen, met de optie om de gespendeerde tijd in werkuren per project te noteren.
- Smart **organiseert opleidingen voor de vennoten om te leren de boekhoudingstool te gebruiken** en de informatie te begrijpen.
- Om de democratische rol van de vennoten in de coöperatie te verzekeren, zorgt Smart voor **meer transparantie in de boekhouding** van de structuur Smart: de omzet van Smart, de lonen van de gemutualiseerde (vaste) teams en van de autonome werkers, de kosten ...

11 — Smart stemt haar tools af op de autonomie van de projectverantwoordelijken in hun relatie met de klanten.

De autonome werkers hebben direct contact met hun klanten/ opdrachtgevers, doen zelf aan prospectie en sluiten zelf overeenkomsten af. Het is belangrijk dat ze een kwaliteitsvolle relatie hebben met hun klanten en dat ze ook met de tools volledig autonoom kunnen werken.

- Smart **geeft meer flexibiliteit** voor het invullen van formulieren en documenten op het vlak van aanpasbare inhoud (extra regels, formuleringen die gewijzigd kunnen worden ...).
- Smart **biedt haar vennoten de mogelijkheid om** documenten te personaliseren met **hun logo of bedrijfsnaam**.
- Smart **behoudt elementen die typisch zijn voor het merk Smart**: naast de vermelding in het facturatieadres is de aansluiting bij de coöperatie ook zichtbaar op andere plaatsen.
- Smart **garandeert een transparante en eenvoudige toegang tot de boekhoudkundige informatie/** opvolging van de verkoop, met betrekking tot klanten (slechte betalende, voortgang van het commerciële proces bijvoorbeeld), en laat een vlot en compleet beheer toe via het account in plaats van met andere, gelijklopende tools/ memo's.

12 — Smart verbetert de toegankelijkheid van haar informaticatools en in het bijzonder de tools die dagelijks door de leden van Smart worden gebruikt (account, ledenpagina enz.)

De woordenschat van de gebruikers moet overeenstemmen met de realiteit op het terrein en niet met de woordenschat die gebruikt wordt door de personen die instaan voor de administratie (of de informaticaontwikkelaars). Er is te veel technisch jargon eigen aan Smart, te veel dubbelzinnige of tegenstrijdige termen (bijvoorbeeld, op de tool in Frankrijk wordt met 'imprimer' (afdrukken) eigenlijk het downloaden van een pdf-document bedoeld, of nog 'recette en attente' (inkomsten in omloop) voor contractuele documenten die nog niet door de opdrachtgevers werden betaald).

- Smart **stelt een lexicon met de gebruikte woordenschat ter beschikking** op de ledenpagina/ het account van de vennoten.
- Smart **ontwikkelt tutorials, FAQ/ een gids voor de leden** voor alle procedures, om de autonomie in de hand te werken en de behoefte aan technische ondersteuning te beperken (zie aanbeveling 1).
- Smart **gebruikt meer afbeeldingen** en minder tekst.
- Smart **beperkt zo veel mogelijk het aantal klikken** en pagina's voor de gebruikers (documenten opmaken, informatie zoeken, andere handelingen ...).
- Smart **creëert een dynamische interface** en stelt een appversie (voor mobiele toestellen) ter beschikking.
- Smart **bestudeert of het mogelijk is om data offline** in te geven (bijvoorbeeld op de trein of andere plaatsen waar geen internet is).
- Smart **biedt de mogelijkheid om** onafgewerkte documenten ook **als kladversie** te bewaren.
- Smart **biedt de mogelijkheid om het account/ de ledenpagina te evalueren** door middel van een tevredenheidsenquête.

13 — Smart zorgt voor een betere opvolging en verwerking van de aanvragen door de vennoten bij de ondersteunende diensten

Vragen die onbeantwoord blijven, aanvragen voor recente informatie, dossiers die een langdurige of bijzondere behandeling vereisen ... veel elementen wegen (mentaal) zwaar door voor een ondernemer.

Hoewel de leden van de coöperatie een goede verstandhouding hebben met hun adviesverlener, vinden ze het vervelend dat ze hen dagelijks moeten contacteren om bijvoorbeeld te vragen hoe ver een bepaald dossier gevorderd is.

Naast de goede praktijken die vereisen dat een adviesverlener bevestigt een aanvraag ontvangen te hebben en het lid geïnformeerd houdt over de oorspronkelijke verwerkingstermijn van de aanvraag, moeten de opvolgingsgegevens direct aan de betrokken leden bezorgd worden. Alleen is het niet logisch dat de adviesverlener op dat punt informatie doorgeeft. Meer nog, dit vormt extra werk zonder toegevoegde waarde, voegt nog een termijn toe aan de overdracht van informatie en kan ertoe leiden dat er informatie verloren gaat.

Als de leden echter weten dat hun vraag behandeld zal worden, kunnen ze zich in alle rust met andere dingen bezighouden, zeker als ze weten dat ze geïnformeerd zullen worden zodra een fase voltooid is.

- Smart **biedt de leden de mogelijkheid om de verwerking van hun aanvraag** door de ondersteunende diensten (juridische dienst, terugvordering, klantenrelatie, communicatie enz.) **op te volgen of de dienst in kwestie te contacteren**. Door de leden te informeren over de opvolging van hun aanvraag, zoals welke dienst zich ermee bezighoudt en wat de procedure is om de dienst te contacteren, hoeven ze niet meer afhankelijk te zijn van hun adviesverlener als tussenpersoon en voelen ze dat hun aanvraag ook echt behandeld wordt.
- Smart **creëert een ‘ticketingsysteem’**. Het zou interessant zijn als de leden getagd konden worden in verband met de vragen die voor hen openstaan in Jira (of een ander ticketingsysteem). Zo zouden ze over realtime-informatie kunnen beschikken wat betreft de voortgang van hun vraag, zonder daar eerst hun adviesverlener voor te moeten contacteren.
- Smart **geeft meer autonomie aan de leden wat betreft de documenten die ze zelf aanmaken**. Elk document zou informatie moeten bevatten over de status van de verwerking. Leden moeten kunnen tussenkomen in de levenscyclus van het document (bv.: vragen dat er geen herinnering wordt gestuurd, of dat ze net wel wordt geactiveerd), door de richtlijn via het statusscherm van het document door te geven. Naast een gestroomlijnde, “geïndustrialiseerde” verwerking van de commerciële documenten die de coöperatie aanmaakt, zouden extra knoppen bij de documenten kunnen zorgen voor een meer persoonlijke verwerking van de documenten, aangezien de aanbevelingen gepersonaliseerd zouden worden door de beheerder(s) van een activiteit. Door documenten te behandelen via een systeem met tags of opties die ge(de)activeerd kunnen worden, is het mogelijk om de vennoten zelf te laten beslissen hoe ze een document verwerken en hen te leren om duidelijk aan te geven op hun account wat de status van bepaalde documenten is. Zo zijn de vennoten vrijer en wordt de werklust voor de adviesverleners niet groter.

Kwalificatie van de documenten:

Voor een offerte:

- [wordt ingevoerd]
- [verstuurd naar de klant]
- [aanvaard/ niet aanvaard]
- [bestelling: in productie]

Voor een factuur:

- [verstuurd]
- [in afwachting van betaling + vervaldatum]
- o [herinnering 1]
- o [herinnering 2]
- o [ingebrekestelling]
- o [geschil]
- [betaald]

Alle acties die door de ondersteunende diensten van de coöperatie uitgevoerd worden, moeten door het lid gewijzigd kunnen worden, met een systeem "Stand-by/ OK" voor elke stap. De leden moeten deze opties standaard kunnen instellen, maar moeten ook voor elk document apart in een dialoogvenster kunnen aanduiden welke actie al dan niet moet worden ondernomen. In de algemene instellingen (maar ook per document) moet het voor de leden mogelijk zijn om een melding te krijgen van elke komende of uitgevoerde actie.

14 — Smart verzekert de kwaliteit van het account op het vlak van werking, updates en nauwkeurigheid.

Deze aanbeveling heeft betrekking op de tool in Frankrijk.

Het account wordt beschouwd als een concurrentievoordeel voor Smart ten opzichte van andere belangrijke, maar onaangename oplossingen. Het helpt bij de ontwikkeling van de activiteiten aangezien de autonome werkers snel bepaalde documenten voor hun klanten kunnen opmaken. Het is dus van essentieel belang dat het goed werkt en beschikbaar is. De slechte werking ervan veroorzaakt stress en tijdverlies voor de autonome werkers en wordt ervaren als een bron van risico's (te veel werk, overwerk) voor de adviesverleners.

15 — Smart verbetert het cashflowbeheer van de Activiteiten.

Deze aanbeveling heeft betrekking op de tool in Frankrijk.

1 - De registratie van de betalingen door klanten

2 - De betaling van onkostennota's en betalingen van aankopen bij leveranciers

De dienst boekhouding van Smart moet de kosten van de vennoten binnen de 45 dagen terugbetalen. Dat gebeurt enkel als Smart de betaling van de klanten van de vennoten heeft geregistreerd. Aangezien de dienst vraagt om bovendien het bewijs te leveren dat de klanten betaald hebben, kan dat de vennoten in moeilijkheden brengen. Daarom is het nodig om de betalingen van de klanten vlotter te registreren, ervoor te zorgen dat de termijn tussen de registratie en de terugbetaling korter wordt en de aanvraag om een betalingsbewijs te verbeteren. Zou het bijvoorbeeld mogelijk zijn om de onkosten sneller te betalen als de referentie van de factuur op de plaats van het offertenummer zou staan?

De procedure voor de betaling van de onkostennota's bij Smart is administratief gezien heel erg log. Het is niet nodig om een specifieke tool te ontwikkelen, de bestaande tools werken prima: een foto met de smartphone. Door de aard en de termijnen van de betalingen aan vennoten voor onkostennota's en aankopen van prestaties te verbeteren, zullen ze ook hun activiteit beter kunnen ontwikkelen.

- Smart **implementeert een Franse tool die dichter bij het Belgische model aan leunt: 'Contracten 3-in-1'**.
- Smart **vereenvoudigt en verduidelijkt de boekhoudingsregels** om de cashflow beter te kunnen beheren. Eenvoudige regels bieden de vennoten een betere zichtbaarheid. Het zou nuttig zijn om te kunnen antwoorden op de volgende vragen: Op welk moment kan ik mijn kosten 'zelf valideren'? Kan er een specifiek tutorial worden uitgewerkt om de behandeling door de adviesverleners op dit punt te verlichten?

16 — Smart maakt documentatie op in het Engels en/of andere vreemde talen.

Deze aanbeveling heeft betrekking op de tool in België. Hoewel de aanbeveling door een Belgische groep geformuleerd werd, hebben de werkgroepen in Frankrijk, via hun animatoren, iets in dezelfde zin geformuleerd.

- Smart **vult de in België uitgegeven offertes en facturen voor het buitenland aan met een factuur/offerte "Template"** in het Engels en in alle talen van de landen waar Smart aanwezig is.
De vertaling moet gebeuren door een beëdigd vertaler of vertaalster.
- Smart **bestudeert de mogelijkheid om te werken met** (door Smart) **gecofinancierde vertalers** om de contracten met buitenlandse klanten te vertalen of op te stellen.

De mutualisering en samenwerking tussen vennoten en het smeden van partnerschappen.

Deze laatste reeks aanbevelingen heeft meer betrekking op Smart als coöperatie en de noodzaak om de ontwikkeling van een coöperatieve geest onder haar leden in de hand te werken en te bestendigen

17 — Smart bepaalt en verspreidt haar gemeenschappelijke project.

- Smart **verduidelijkt haar ambities rond het gemeenschappelijke project** en de waarden, om toe te lichten "Smart, voor wie en waarom?".
 - Door een actieonderzoeksproject, om te begrijpen wat het belang en de verwachtingen zijn van de leden van elk kantoor.
 - Door een onderzoeksproject met de steun van een harde kern van leden die zouden polsen naar de verwachtingen van andere leden.
- Smart **verduidelijkt de aard van het contract dat haar bindt met de vennoten**, en bepaalt en implementeert op basis daarvan stimuleringsmechanismen ten behoeve van de ambities van Smart en dat contract.

Er werden twee alternatieven geïdentificeerd:

- Overkoepelende en gedeelde onderneming, zonder (veel) samen te werken.
- Een volwaardige coöperatie met enkel vennoten (behalve ondersteunende functies?).

Smart bepaalt wat een vennoot is.

Smart benadrukt en ontwikkelt de meerwaarde van de coöperatie, zoals met de interne facturatie tegen weinig of geen kosten.

18 — Smart creëert een geest van samenwerking.

Iets gemeenschappelijks doen is van essentieel belang. Het is belangrijk om lokaal (per kantoor) in actie te schieten en de toegepaste bepalingen voor de oprichting van Smart-gemeenschappen aan elk grondgebied aan te passen.

- Smart **maakt** maandelijks **een video** waarin een samenwerkingsactie, of de wens van Smart-vennoten om samen te werken of ervaringen te delen wordt voorgesteld: in navolging van het kantoor van Amiens, maandelijks focus op een lid van het kantoor.
- Smart **organiseert terugkerende ontmoetingen** om de gemeenschap van Smart-vennoten uit te bouwen. De bijeenkomsten kunnen volgens verschillende formats plaatsvinden, via videoconferentie of fysiek; en op het hele grondgebied.
 - Regelmatig rondetafelgesprekken organiseren op initiatief van verschillende Smart-vennoten
 - Workshops organiseren om goede praktijken uit te wisselen en gemeenschappelijke acties uit te werken of te plannen per productieketen (bijvoorbeeld voor een reportage: filmen, klank opnemen, montage, postproductie, infografie).
 - Vergaderingen organiseren over verschillende thema's, bijvoorbeeld: professionele contacten leggen en uitwisselen, mijn voorstelling of prestatie verkopen, mijn manier van werken verbeteren ...
 - Met verschillende groepen onderwerpen uitwerken volgens een thema en daar dan voorstellen over doen.
- Smart **creëert een multidisciplinair festival** om zo veel mogelijk actoren op het terrein bijeen te brengen rond een gedeeld project (bijv.: ALTERNATIBA).
- Smart **ondersteunt de oprichting van autonome collectieven** om samen coöperatieve projecten te ontwikkelen. Bijvoorbeeld: collectief van zelfstandige journalisten voor de pers, idee om een magazine op internet te mutualiseren via een verbeterde versie van Wordpress, nood aan personen die content kunnen creëren ...
- Smart **creëert een dienst voor de uitwisseling van competenties** per sector.
- Voor de evenementen van Smart (AV en Bigre ! Rencontre) **mobiliseert Smart nog meer vennoten** om deel te nemen aan die evenementen door op voorhand acties uit te werken. Smart valoriseert de fundamentele zin van wat het is een coöperatie te zijn en geeft gestalte aan de samenwerking bij Smart.
- Smart **faciliteert de toepassing van gedeelde functies**: administratief verantwoordelijke, hoofd productie, hoofd verdeling via het Smart-netwerk en de lijst om een functie te delen tussen leden of tussen werkgevers door middel van de dienst 'Gestion de Contrat' (Frankrijk).
- Smart **ontwikkelt of consolideert lokale en nationale partnerschappen**. Smart identificeert de verschillende partnerschappen bij andere Smart-kantoren zodat zo veel mogelijk mensen per sectornetwerk of professionele activiteitenpool er een beroep op kunnen doen.