

Evaluatie Ondernemer Centraal



Gemeente Utrecht
December 2023

Inhoud

Hoofdstuk I Introductie en samenvatting evaluatie Ondernemer Centraal	2
1.1 Aanleiding	3
1.2 Leeswijzer	3
1.3 Doel evaluatie	3
1.4 Centrale vragen	3
1.5 Samenvatting uitkomst evaluatie	4
Hoofdstuk II Algemene kaders Ondernemer Centraal	4
2.1 Ontstaan en focus Ondernemer Centraal	4
2.2 Focus dienstverlening	4
2.3 Doel Ondernemer Centraal	5
2.4 Invulling dienstverlening	5
2.5 Doelgroep Ondernemer Centraal	5
2.6 Dienstverlening	6
2.7 Proces van dienstverlening	6
2.8 Samenwerking tussen Werk en Inkomen (WenI) en Economische Zaken (EZ)	7
Hoofdstuk III Uitkomsten onderzoeken interne evaluatie Ondernemer Centraal	7
3.1 Onderzoek PURPOSE	7
3.3.1 Opzet onderzoek	8
3.3.2 Uitkomsten extern onderzoek PURPOSE	8
Hoofdstuk IV Uitwerking toezeggingen	10
Hoofdstuk V Conclusies en hoe verder	16

Hoofdstuk I Introductie en samenvatting evaluatie Ondernemer Centraal

1.1 Aanleiding

Ondernemer Centraal bestaat nu ongeveer twee jaar en komt voort uit een pilot gestart in oktober 2020. Deze regeling was bedoeld om dienstverlening aan te bieden aan ondernemers die gebruik maakten van de Tozo-regeling (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers). Verschillende ondernemers hadden ook behoefte aan andere vormen van ondersteuning naast deze inkomenssteun (Tozo). In de afgelopen twee jaar hebben we ons dienstverleningsaanbod hierop steeds verder uitgebreid naar de wensen en behoeftes van de ondernemers. Bijvoorbeeld met trajecten gericht op verduurzaming van het bedrijf of psychosociale hulp. Het programma van Ondernemer Centraal liep oorspronkelijk tot 1 januari 2023. In de Voorjaarsnota en Eerste Bestuursrapportage 2023 heeft de raad besloten om (met terugwerkende kracht) middelen beschikbaar te stellen voor Ondernemer Centraal voor 2023 (en 2024). Hoewel het bedrag in 2023 is opgenomen, ziet de verlenging op de jaren 2023 en 2024.

Het verbeteren van de dienstverlening staat steeds centraal. We zetten in op het verhogen van de effectiviteit. We merken ook dat er steeds meer structurele problemen bij ondernemers spelen, zoals bijvoorbeeld de transitie naar verduurzaming van het bedrijf. Om die reden zien we aanleiding om Ondernemer Centraal door te ontwikkelen van een crisisinstrument naar een structureel instrument voor ondernemersdienstverlening. Voorafgaand aan een bestuurlijk traject voor de mogelijke bestending van Ondernemer Centraal gaan we eerst de stand van zaken bij Ondernemer Centraal evalueren, zodat we de koers kunnen bepalen van wat nodig is voor de voortzetting van Ondernemer Centraal.

1.2 Leeswijzer

In dit hoofdstuk geven we eerst een introductie en samenvatting van de evaluatie van Ondernemer Centraal. In hoofdstuk II schetsen we de algemene kaders van Ondernemer Centraal en gaan we o.a. in op het doel van Ondernemer Centraal, de doelgroep en de dienstverlening. In hoofdstuk III delen we de uitkomsten van de diverse onderzoeken bij Ondernemer Centraal. In hoofdstuk IIII werken we de (overige) toezeggingen uit die de wethouder heeft gedaan tijdens het commissiedebat Volksgezondheid, Onderwijs, Werk en Economie op 1 juni 2023. In hoofdstuk V geven we een beeld van de programmalijnen die zijn ingezet om de dienstverlening van Ondernemer Centraal te verbeteren en om de mogelijke bestending vanaf 2025 te kunnen bereiken. We sluiten af met hoofdstuk VI waarin we de conclusies trekken van deze evaluatie en de belangrijkste argumenten om door te gaan met Ondernemer Centraal.

1.3 Doel evaluatie

Met deze evaluatie geven we een terugblik op Ondernemer Centraal in de afgelopen jaren en krijgen we zicht op hoe we er nu voor staan en wat er nodig is om de kwetsbare ondernemers een vangnet te bieden. Het doel van de evaluatie is om objectieve argumenten te vinden en richting te geven aan hoe we Ondernemer Centraal mogelijk structureel kunnen gaan organiseren met optimale dienstverlening.

1.4 Centrale vragen

De evaluatie heeft als doel antwoord te geven op de 4 belangrijkste hoofdvragen:

- 1) Welke waarde heeft Ondernemer Centraal voor de ondernemers op financieel en persoonlijk vlak?
- 2) Welke waarde heeft Ondernemer Centraal voor de gemeente zelf naast de hieronder genoemde besparingskosten?
- 3) Levert Ondernemer Centraal besparingskosten op en zo ja welke?
 - voor de uitvoering van het Bbz
 - voor de maatschappelijke kosten als we geen hulp bieden

- 4) Hebben we in de periode vanaf januari 2023 tot en met datum evaluatie slagen kunnen maken bij de borging, kwaliteitsverbetering en efficiëntie van Ondernemer Centraal?

1.5 Samenvatting uitkomst evaluatie

1. Ondernemers zijn (gemiddeld) tevreden en positief over de dienstverlening van Ondernemer Centraal, met name over de vervolgdienstverlening. In 2023 is de tevredenheid over Ondernemer Centraal wel hoger dan in 2022. Dit kan mogelijk verklaard worden doordat er verbeteringen in het proces zijn doorgevoerd en dat er in 2023 meer mensen zichzelf hebben aangemeld (in tegenstelling tot in 2022 waarin veel ondernemers proactief zijn benaderd).

2. Er zijn nog wel een aantal verbeterpunten te zien bij Ondernemer Centraal waar wij in de afgelopen periode mee aan de slag zijn gegaan en ons in 2024 verder op blijven focussen. Aandachtspunten zijn dat de algemene kwaliteit sterk afhankelijk is van de kwaliteit die de aangesloten ketenpartners leveren. De uitvoering van het programma is uitdagend. Dit komt onder andere door het noodzakelijk aantal betrokken partners per casus en de omvang van het aanbod. Dit is ook meteen waar de kracht van Ondernemer Centraal zit. Er zijn structurele oplossingen nodig om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en ontwikkelen. Dit is in het bijzonder het geval wanneer de vraag naar Ondernemer Centraal stijgt, wat in de komende periode de verwachting is.

3. De positieve effecten van de vervolgdienstverlening zijn doorberekend naar een besparing op maatschappelijke kosten. De besparing ziet vooral op: voorkoming van een beroep op een uitkering, voorkomen van faillissement, groei van de onderneming waardoor de omzet stijgt, personele inzet, verbetering in de schuldenpositie en voorkomen van een beroep op de gezondheidszorg. Per geholpen ondernemer met vervolgdienstverlening levert dit een besparing op van de maatschappelijke kosten ter hoogte van € 15.000, -, waarvan € 4.000, - voor de gemeente zelf. Dit resulteert in een positief resultaat van € 650.000, - voor de gemeente in 2022 en € 1.000.000, - in 2023 (periode jan/juli) met ROI (Return On Investment) van 1,5 in 2022 en 2,3 in 2023.

4. Aan de hand van de uitkomsten van de diverse interne en externe onderzoeken en de feedback van ondernemers die geholpen zijn zien we voldoende argumenten om Ondernemer Centraal structureel in te bedden binnen onze gemeente, als de financiële middelen hiervoor beschikbaar kunnen worden gesteld.

Hoofdstuk II Algemene kaders Ondernemer Centraal

2.1 Ontstaan en focus Ondernemer Centraal

Gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers is belangrijker dan ooit. Ondernemers hebben te maken met veel onzekerheden en crises. Om hen op weg te helpen en te ondersteunen willen we het contact met de gemeente zo laagdrempelig mogelijk maken. Daarvoor is Ondernemer Centraal opgericht.

Het Rijk noemt Ondernemer Centraal een geslaagd voorbeeld van laagdrempelige en ondernemersgerichte dienstverlening, met potentie voor landelijke uitrol. Inmiddels bestaat in het hele land interesse in Ondernemer Centraal. Zo'n 25 gemeenten, diverse provincies en het Rijk oriënteren zich op een soortgelijke aanpak.

2.2 Focus dienstverlening

De algemene [missie, visie, ambities en kernwaarden van Wenl](#) zijn de grondleggers van de manier waarop Ondernemer Centraal werkt.

De werkwijze van Ondernemer Centraal vloeit voort uit de uitgangspunten van het koersdocument Gezond Stedelijk leven voor iedereen en het Coalitieakkoord Utrecht 2022-2026 "Investeren in

Utrecht", de [Regionale Economische Agenda 2020-2027](#) en de [Actieagenda Utrechtse economie | gemeente Utrecht](#).

Wij streven naar op alle vragen van de ondernemer een passende vorm van dienstverlening te zoeken. Dit kan ook een doorverwijzing naar een externe ketenpartner zijn. Het is niet de vraag of, maar hoe Ondernemer Centraal de ondernemer helpt. Wat het beste voor de ondernemer is staat centraal. Wij halen drempels weg die het ondernemen hinderen. De ondernemer doet het zelf maar niet alleen.

De individuele leefwereld van de ondernemer vraagt om verschillende soorten van dienstverlening. De dienstverlening wordt ingericht op de behoefte van de ondernemer. Voor zover dit realistisch is.

2.3 Doel Ondernemer Centraal

Zoals blijkt uit het coalitieakkoord past het college 'ongelijk investeren voor gelijke kansen toe'. Dit houdt in dat de middelen die wij beschikbaar hebben als gemeente gaan naar de mensen die dit het hardst nodig hebben. Een prettige en veilige leefomgeving met voldoende voorzieningen, goed onderwijs, een stage of baan en (mentale) gezondheid zijn hierbij allemaal van belang.

Ook zet het college in op het versterken van de lokale economie. Meer specifiek in de wijken. Elke wijk heeft werk, ondernemers en voorzieningen zoals horeca nodig.

Dit alles komt tot uitvoering door samen met het onderwijs en bedrijfsleven te investeren in de inzetbaarheid van mensen en in te zetten op een gezond investeringsklimaat, vestigingsklimaat, arbeidsmarkt- en onderwijsagenda en werkgeversafspraken die dat ondersteunen.

Ondernemer Centraal wil in deze brede aanpak een bijdrage leveren door ondernemers, die door diverse oorzaken problemen met hun bedrijf hebben, dienstverlening te bieden met als doel weer zelfredzaam en toekomstbestendig te zijn.

Het doel van Ondernemer Centraal is hierbij tweeledig. Enerzijds willen we kwetsbare ondernemers in een zo vroeg mogelijk stadium ondersteunen in hun hulpvraag om weer (financieel) zelfredzaam te worden.

Anderzijds willen wij een bijdrage leveren aan een gezond ondernemersklimaat in de stad.

Wij werken hierin samen met andere teams/afdelingen van de gemeente en onze ketenpartners. Indien nodig zoeken we de ruimte in wet- en regelgeving die het verschil maakt tussen wat moet en kan.

2.4 Invulling dienstverlening

Ondernemer Centraal biedt verschillende vormen van dienstverlening aan alle ondernemers die in Utrecht wonen en/of een bedrijf hebben. Een ondernemer hoeft dus niet persé in Utrecht te wonen. Als het bedrijf in Utrecht staat heeft de gezondheid van dat bedrijf effect op de lokale economie. Het dienstverleningsaanbod varieert en wordt op maat gemaakt op de hulpvraag van de ondernemer. Allereerst zullen we nader ingaan op de doelgroep van Ondernemer Centraal. Aansluitend op de vormgeving en de borging van de dienstverlening.

2.5 Doelgroep Ondernemer Centraal

Grofweg onderscheiden wij drie groepen ondernemers die zich (kunnen) melden bij Ondernemer Centraal:

1. *Kwetsbare ondernemers*: een groep ondernemers met zorgen. De gevolgen en effecten van alle ontwikkelingen sinds 2020 komen nu pas scherp(er) in beeld.
2. *Ondernemers in balans*. Hier gaat het niet beter of slechter mee, maar zij kunnen wel (onverwacht) zwaar getroffen worden door maatschappelijke ontwikkelingen zoals de energiecrisis.
3. *Goed functionerende ondernemers*: een groep ondernemers waar het goed of beter mee gaat.

Vaak bedrijven die hun zaken eerder al goed op orde hadden, maar nu voor nieuwe uitdagingen staan om in de toekomst overeind te blijven.

Kwetsbare ondernemer

Uitsluitend de kwetsbare ondernemers hebben toegang tot de subsidie om diensten in te kopen die nodig zijn om directe dreigingen op de korte en (middel) lange termijn te voorkomen en te bestrijden. Een kwetsbare ondernemer (de hierboven genoemde groep 1 en in principe ook groep 2) wordt aantoonbaar bedreigd in de inkomens- en bestaanszekerheid op de korte en (middel) lange termijn. Dit wordt gebaseerd op het objectieve advies van de (toekomst)gesprekspartner en/of een adviseur van het Bureau Zelfstandigen (BZ). Waarbij wij globaal inzage krijgen in de financiële situatie. Dit om willekeur te voorkomen.

Dit kunnen ondernemers zijn die met een korte ondersteuning weer verder kunnen. Maar we zien ook steeds meer ondernemers waarbij er sprake is van “multi problematiek”, zoals bijvoorbeeld een combinatie van dakloos zijn, verslavingsproblematiek, schulden en psychische problemen. Bij deze groep ondernemers gaat het zeker niet vanzelf goed. Multiproblematiek maakt dat er meerdere zaken zijn die opgelost moeten worden. Dit om te voorkomen dat het als het ene probleem is opgelost op een ander terrein het weer mis gaat.

Als de ondernemer voldoende financiële draagkracht heeft dan blijft de dienstverlening beperkt tot een advies volgend uit het toekomstgesprek. Dan wordt er door de ondernemer ook geen gebruik gemaakt van de subsidieregeling.

2.6 Dienstverlening

Op dit moment kan Ondernemer Centraal de volgende diensten leveren:

1. Ondersteuning transitie bedrijfsvoering/versterken ondernemersvaardigheden;
2. Ondersteuning bij inkomensproblematiek en schulden;
3. Ondersteuning bij heroriëntatie op werken in loondienst.
4. Verduurzaming (van pand en productie) (i.s.m. het energieloket);
5. Innovatie (i.s.m. de ROM);
6. Digitalisering & Automatisering;
7. Financiering (verstrekken van microkredieten) en Psychosociale hulp.

Aanvullend aanbod reguliere dienstverlening is ook:

1. Praktische administratieve ondersteuning;
2. Schuldhulpverlening (op grond van de Wgs (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening)) ondernemers;
3. Voorbereidingstrajecten zelfstandigen;
4. Bedrijfseconomische adviezen en managementbegeleiding;
5. Ondersteuning van inwoners die een participatiewet uitkering ontvangen en parttime willen ondernemen.

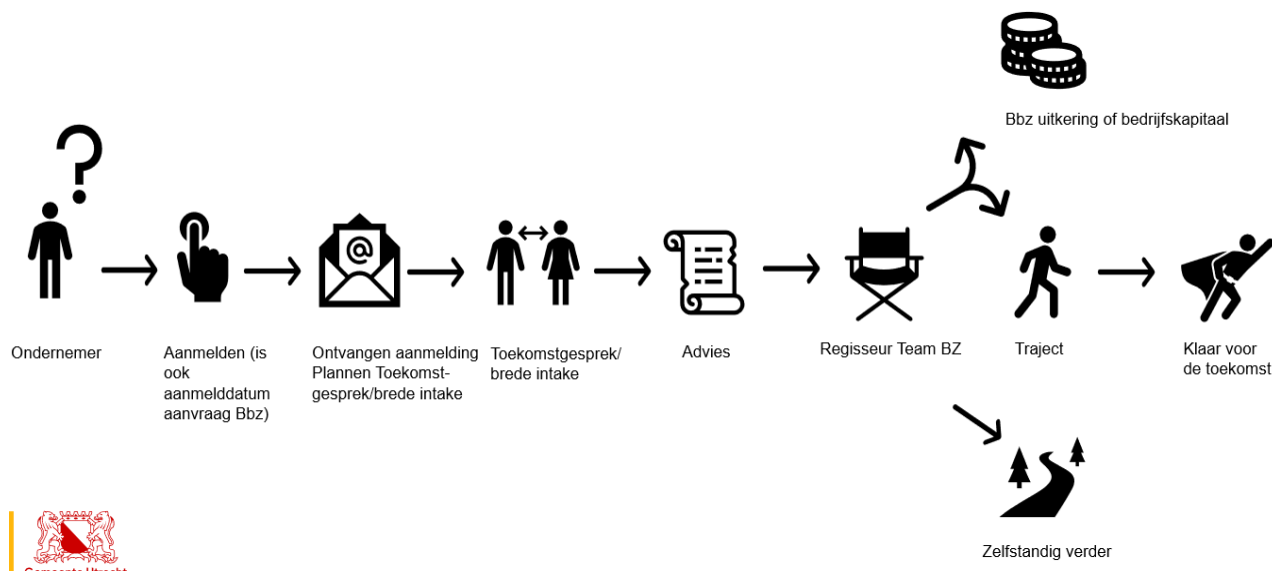
2.7 Proces van dienstverlening

Ondernemers melden zichzelf aan via de website, worden benaderd door de eigen branche- of ondernemersvereniging of worden doorverwezen via bijvoorbeeld de boekhouder.

Elke ondernemer die zich aanmeldt krijgt een toekomstgesprek met een onafhankelijke partner die zelf ook ondernemer is of is geweest. De eerste aandacht gaat naar een inventarisatie van de leefwereld en het duidelijk krijgen van de hulpvraag van de ondernemer. Daarbij wordt gekeken naar alle leefgebieden van de ondernemer (dus zowel zakelijk als privé). Na het toekomstgesprek kan afhankelijk van de hulpvraag een vervolgesprek plaatsvinden als de hulpvraag nog niet helemaal duidelijk is of wordt er een advies afgegeven om zelfstandig door te gaan of vervolgdienstverlening af te nemen. Het is aan de ondernemer om dit advies op te volgen en een keuze te maken voor

vervolgdienstverlening. Team BZ is vanaf de 1e aanmelding de regisseur in de ondernemersdienstverlening. Zij ondersteunen en begeleiden de ondernemers door het gehele traject. Zij bewaken tevens prioritering, voortgang en kwaliteit van de aangeboden en af te nemen dienstverlening.

Hieronder vindt u een procesmatig overzicht van welk traject de ondernemer kan doorlopen als deze zich meldt met een hulpvraag bij Ondernemer Centraal.



2.8 Samenwerking tussen Werk en Inkomen (WenI) en Economische Zaken (EZ)

Ondernemer Centraal is een samenwerkingsverband tussen WenI en EZ. We maken hierbij intensief gebruik van het netwerk dat EZ in de stad en regio heeft met ondernemers en ondernemersorganisaties om bekendheid te geven aan Ondernemer Centraal. Vanuit dit netwerk beogen we ondernemers proactief te benaderen, waarvan we signaleren dat ze problemen hebben met ondernemen.

Vanaf 2023 werken we aan het realiseren van strategische verbindingen met overige loketten binnen de gemeente Utrecht met een visie op het MKB. Verder doen we onderzoek naar welke ketenpartners we nodig hebben en nu nog ontbreken. Wij maken voor het aantrekken van deze partijen gebruik van het netwerk van EZ.

Hoofdstuk III Uitkomsten onderzoeken interne evaluatie Ondernemer Centraal

Wij hebben een onderzoek laten uitvoeren door het onderzoeksbureau PURPOSE naar hoe de ondernemers de dienstverlening van Ondernemer Centraal ervaren.

3.1 Onderzoek PURPOSE

Het externe onderzoek is uitgevoerd door het onderzoeksbureau PURPOSE. Dit onderzoek heeft zich gericht op:

1. Wat zeggen eerdere studies over behoeften aan ondersteuning aan ondernemingen en ondernemers?
2. Welke opbrengsten en bespaarde kosten biedt Ondernemer Centraal de Utrechtse onderneming en ondernemers?
3. Welke opbrengsten en bespaarde kosten biedt Ondernemer Centraal de maatschappij (Utrecht en Nederland)?

In dit onderzoek wordt gekeken naar zowel de zachtere (merkbare, persoonlijke) als de hardere (meetbare, financiële) opbrengsten en besparingen.

De twee onderzoeken van de Hogeschool Utrecht in 2020 en 2022 zijn meegenomen in het onderzoek van PURPOSE als vergelijkingsmateriaal.

3.3.1 Opzet onderzoek

Om het effect van Ondernemer Centraal op de ondernemer, onderneming en de bredere maatschappij te onderzoeken is er data en informatie opgehaald uit vier verschillende bronnen. Er zijn 8 interviews gehouden met ondernemers. Daarnaast is een vragenlijst uitgezet onder 1473 ondernemers. Hiervan zijn 177 ondernemers aan de vragenlijst begonnen en hebben 89 ondernemers de vragenlijst volledig ingevuld (6%). In zowel de interviews als de vragenlijsten is uitgevraagd wat de situatie is en was van de ondernemers, wat ze vinden van Ondernemer Centraal en welk effect de ondersteuning heeft gehad op hen als ondernemer en op hun onderneming. Verder is er interne data opgehaald vanuit de gemeente over de trajecten en basisinformatie over ondernemers. Voor de Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (MKBA) is bij Ondernemer Centraal uitgevraagd wat de kosten zijn van de dienstverlening en is een maatschappelijke prijslijst opgesteld aan de hand van openbare bronnen. Het onderzoek richt zich op ondernemers die zich tussen 1 maart 2022 en eind juli 2023 hebben aangemeld bij Ondernemer Centraal.

3.3.2 Uitkomsten extern onderzoek PURPOSE

Hieronder belichten wij (enkele) belangrijke uitkomsten van het onderzoek van PURPOSE.

1. In algemene zin

1. In 2,5 jaar tijd heeft Ondernemer Centraal in totaal met meer dan 4.500 ondernemers contact gehad, en met bijna 2.500 ondernemers 1 of meerdere toekomstgesprekken gevoerd. Bij meer dan 800 ondernemers heeft er vervolgdienstverlening plaatsgevonden.
Ter vergelijking: Ondernemersklankbord helpt 3.000 ondernemers per jaar door het hele land.
2. De grootste groep ondernemers komt uit de sector Kunst en Cultuur (35%) en Horeca (15%). Bij Kunst en Cultuur leeft meer dan 50% op of onder bijstandsniveau.
3. 20% van de ondernemers geeft aan ten tijde van de aanmelding onder bijstandsniveau te leven, 28% geeft aan niet rond te kunnen komen.

2. Waardering dienstverlening

1. Vrijwel alle ondernemers zijn te spreken over Ondernemer Centraal. Ook ondernemers met minder positieve ervaringen vinden het in potentie waardevol voor andere ondernemers. Een grondige intake en het vinden van de juiste adviseur(match) vinden ondernemers belangrijk.
2. Ondernemers geven de ondersteuning gemiddeld een 6,3. Het cijfer in 2023 is hoger (6,8) dan in 2022 (6,1). Los van dit onderzoek vraagt Ondernemer Centraal na afloop van de dienstverlening ook aan de ondernemers hoe zij de dienstverlening hebben ervaren. Daaruit komt een gemiddeld cijfer van 7,9, met een respons van circa 10% van de totale doelgroep.
3. Er zit een groot verschil in de waardering tussen ondernemers met alleen toekomstgesprek (5,4) en met vervolgdienstverlening (6,7). Dit lijkt voornamelijk te komen doordat ondernemers met alleen een toekomstgesprek ondersteuning niet altijd nodig achten.
4. In 2023 is over het algemeen de tevredenheid over Ondernemer Centraal hoger dan in 2022. Dit kan mogelijk verklaard worden doordat er verbeteringen in het proces zijn doorgevoerd en dat er in 2023 meer mensen zichzelf hebben aangemeld (i.t.t. in 2022 waarin veel ondernemers proactief zijn benaderd).
5. Bij ondernemers met alleen een toekomstgesprek is weinig verbetering zichtbaar. Ondernemers geven aan dat het gemiddeld genomen wel beter met hen gaat na een toekomstgesprek (van gemiddeld 5,5 naar 6,5).

6. Bij ondernemers met vervolgdienstverlening is wel duidelijk effect van de ondersteuning zichtbaar op de onderneming en de ondernemer:
 - Het aantal ondernemers dat vertrouwen in de gemeente Utrecht heeft stijgt van 27% naar 45%.
 - 30% van de ondernemers heeft nieuwe medewerkers aangenomen of verwacht dit te doen.
 - 77% is gegroeid in omzet of verwacht dit te doen.
 - Het aantal ondernemingen met problematische schulden daalt van 75% naar 45%.
 - 25% van de ondernemers geeft aan zonder Ondernemer Centraal een beroep hadden moeten doen op inkomensondersteuning.
 - Het aantal ondernemers met grote/problematische schulden daalt van 27% naar 18%.
 - Het percentage ondernemers met medium tot zware psychische problematiek daalt van 44% naar 17%.
7. De meeste trajecten worden afgenomen op pijler 1 'versterken van de onderneming' en pijler 2 'hulp bij financiële vraagstukken'.
8. Het gemiddeld uitgekeerde subsidiebedrag bedraagt (afgerond) € 1.500,- per ondernemer.

3.MKBA

1. Per geholpen ondernemer met vervolgdienstverlening levert dit een besparing op van de maatschappelijke kosten ter hoogte van € 15.000, -, waarvan € 4.000, - voor de gemeente zelf.
2. Dit resulteert in een positief resultaat van € 650.000, - voor de gemeente in 2022 en € 965.000, - in 2023 (periode jan/juli) met ROI (Return On Investment) van 1,5 in 2022 en 2,3 in 2023.

4.Aanbevelingen (niet uitputtend) voor doorontwikkeling

1. Zorg voor meer bekendheid van Ondernemer Centraal.
2. Onderzoek de behoefte/onbekendheid op hulp bij innovatie en duurzaamheid.
3. Zorg voor de juiste routing als ondernemers zich aanmelden bij Ondernemer Centraal.
4. Zorg voor een uitgebreide en fysieke intake.
5. Zorg voor een goede match met de partner vervolgdienstverlening.
6. Maak de mogelijkheid om contact op te nemen bij ontevredenheid laagdrempeliger.
7. Zorg voor betere managementinformatie en richt een goed monitoringsproces in om het effect van de dienstverlening te monitoren.

5.Wat gaan we hiermee doen

- We verscherpen de kwaliteitscriteria van de toekomstgesprekpartners op het moment van de contractverlenging per 1 januari 2024. Meer afspraken moeten fysiek plaats vinden in plaats van telefonisch. Indien nodig bieden we de optie meer dan één toekomstgesprek te voeren met de ondernemer.
- We gaan meer (tussentijdse) evaluatiegesprekken voeren met de (gecontracteerde) ketenpartners.
- We zetten meer in op bekendheid via onder andere onze netwerkpartners en meer events. Specifiek ook op hulp bij innovatie en duurzaamheid.
- We zullen onze klachtenprocedure goed onder de loep nemen.
- Zie verder ook de benoemde verbeteracties naar aanleiding van de uitkomsten van de interne evaluatie.
- Ook in 2024 blijven we onze dienstverlening voortzetten. Onze ambitie blijft om vanaf 2025 de dienstverlening van Ondernemer Centraal structureel aan te bieden, als de financiële middelen daarvoor beschikbaar komen.
- In Q4 2024 evalueren we Ondernemer Centraal om te bezien of de doorgevoerde verbeteringen kwalitatief gezien resultaten oplevert.

Hoofdstuk IV Uitwerking toezeggingen

In het commissie debat Volksgezondheid, Onderwijs, Werk en Economie op 1 juni 2023 is de [Raadsbrief stand van zaken Ondernemer Centraal 2023](#) d.d 31 januari 2023 besproken. De wethouder Schilderman heeft hierbij de toezegging gedaan te komen met een evaluatie van Ondernemer Centraal met ten minste de volgende elementen:

1. De argumenten voor en tegen ondersteuning van stichtingen en verenigingen;
2. Een overzicht of de doelgroep goed bereikt wordt;
3. De acties die uitgevoerd zijn om ondernemers te bereiken en of er overlap is met andere partijen die zich hiermee bezighouden;
4. Of het toegevoegde waarde heeft om het netwerk achteraf actief te betrekken;
5. Welk effect er is op de Bbz-dienstverlening;
6. Het effect van de oude en de nieuwe pijlers;
7. De mogelijkheden voor stages bij ondernemers en breder: de inzet van Social Return on Investment;
8. Een alternatief voor DigiD.

Ad 1. De argumenten voor en tegen ondersteuning van stichtingen en verenigingen

Stichtingen en verenigingen hebben ook behoefte aan ondersteuning maar hierover komen weinig signalen binnen bij Ondernemer Centraal. Uiteraard zou dit (deels) ondervangen kunnen worden door Ondernemer Centraal meer bekendheid te geven bij deze instellingen.

Een belangrijk voordeel van ondersteuning aan deze doelgroep is dat wij een bijdrage kunnen leveren aan het behoud van een levendige en leefbare stad. Ondersteuning aan deze doelgroep behoort echter niet tot onze expertise en zou een investering vragen in onze aanpak om hierop goed te kunnen anticiperen.

Vanuit het programma Werk voor Iedereen is de focus gericht op ondernemersverenigingen en collectieven. In incidentele gevallen kunnen stichtingen en verenigingen wel als vangnet ondersteuning krijgen via de Doorbraaktafel van Ondernemer Centraal.

In principe richten we ons vanuit Werk voor Iedereen op ondernemersverenigingen en collectieven. Daarnaast op ondernemers en zzp'ers die kwetsbaar zijn.

Naar onze mening is het ook lastig om een goed en efficiënt aanbod te ontwikkelen, omdat verenigingen (en stichtingen) veelal werken met vrijwilligers en vaak minder goed georganiseerd zijn. Indien we onze doelgroep verder gaan uitbreiden dan zou hier tegenover ook extra middelen moeten staan en die mogelijkheid zien we nu in de financiële begroting niet.

Ons inziens zou de lijn dus moeten zijn om het bestaande budget voor Ondernemer Centraal voor ondernemers te blijven inzetten en niet breder te trekken.

De gemeente Utrecht biedt echter ook andere mogelijkheden voor een stichting of vereniging om subsidie aan te vragen. Op de [website](#) van de gemeente vindt u een overzicht.

Conclusie:

Ons huidige dienstverleningsaanbod sluit minder goed aan bij de hulpvragen van stichtingen.

Daarnaast heeft Ondernemer Centraal meer financiële middelen nodig als we deze doelgroep willen gaan bedienen. Om die reden geven we het college en de raad het advies om de huidige doelgroep niet verder uit te breiden.

Ad 2. Overzicht of de doelgroep goed bereikt wordt

Nog wachten op cijfers BZ mbt aantal aanvragen Bbz

Zoals we eerder hebben vermeld heeft Ondernemer Centraal in de afgelopen 2,5 jaar met meer dan 4.500 ondernemers contact gehad. Het exacte aantal kwetsbare ondernemers in Utrecht is niet

precies bekend, maar het aantal bereikte ondernemers is op dit moment iets hoger dan het aantal ondernemers dat gebruik heeft gemaakt van de Tozo 2¹.

In de komende periode blijven we inzetten om nog meer kwetsbare ondernemers te bereiken door meer in te zetten op vroegsignalering en nazorg van de groep die al gebruik gemaakt heeft van onze (vervolg)dienstverlening.

Ad 3. De acties die uitgevoerd zijn om ondernemers te bereiken en of er overlap is met andere partijen die zich hiermee bezighouden

Hieronder geven wij u ook een globaal overzicht van activiteiten om onze doelgroep beter te bereiken:

1. We zetten in op een wijkgerichte aanpak en zoeken de aansluiting bij de buurtteams.

- We geven presentaties bij ondernemersverenigingen en bijvoorbeeld het Ondernemersloket Nieuw Overvecht. Met een kerngroep van 8 – 10 verenigingen is intensiever contact. Zij nemen Ondernemer Centraal ook regelmatig mee in hun mailings.
- We sluiten aan bij overleggen van de Buurtteams en verdelen onder de teams promotiemateriaal (zoals brochures en poster).
- Ook versterken we de contacten met de brancheorganisaties en (signalerings)partners. We organiseren o.a. ontbijtsessies, thema-avonden of sluiten aan bij ondernemersvergaderingen waar Ondernemer Centraal wordt toegelicht en hierover in gesprek wordt gegaan. Naast deze partijen werken we ook samen met partijen die content hebben (cyberweerbaarheid, werken aan werk, etc).

2. Het aanbod aan ondernemers in een wijk kan wisselen qua samenstelling. Dit is afhankelijk van de behoefte en aanbod van andere voorzieningen.

- We sturen bij op signalen uit de wijk en kijken hierbij wat wel en niet werkt.
- Ondernemer Centraal levert altijd maatwerk voor de ondernemer.
- Samen met partners (contactpersonen, wijkteams en ondernemersverenigingen) wordt gekeken of een specifieke benadering nodig is. 'Voorbeelden hiervan zijn de samenwerking met team ondermijning en het ondernemersloket. Hier worden diverse methoden uitgetoetst om moeilijk bereikbare ondernemers toch te bereiken. De aanpak is sterk gericht op het wegnemen van drempels. Zo gaat er binnenkort een pilot starten met DOK030 en studenten van HU om keukentafelgesprekken te voeren met ondernemers met een migratieachtergrond over waar zij bij het ondernemen tegenaan lopen.
- Bij herhaaldelijke problemen wordt gekeken of hier een generieke aanpak voor de doelgroep gemaakt kan worden.

3. We zoeken de samenwerking met (vroeg)signaleringspartners.

- Verschillende gesprekken worden gevoerd en acties uitgevoerd om het netwerk van (vroeg)signaleringspartners te vergroten. O.a. met banken, deurwaarders en verzekeraars. Er zijn bijvoorbeeld gesprekken gaande met de SNS Utrecht om ondernemers via de SNS-filialen en de Koninklijke Bond van gerechtsdeurwaarders te informeren over Ondernemer Centraal.
- Verschillende acties (mailing, papieren brief, nabelronde) zijn uitgevoerd om Utrechtse boekhoudkantoren te informeren over het Ondernemer Centraal-aanbod en hoe een boekhouder dit kan inzetten voor zijn/haar klanten.

4. Content LinkedIn

- LinkedIn is één van de kanalen om de Ondernemer Centraal-content onder de aandacht te brengen.

5. Aanpak voor ondernemers met migratieachtergrond

¹ Het vervolg op Tozo 1 waarbij het inkomen van de partner wel werd meegenomen. Bij Tozo 1 telde het partnerinkomen niet mee. In totaal hebben (afgerond) 4.300 ondernemers een aanvraag gedaan voor Tozo 2.

- Hierin werken we nauw samen met het Energieloket, Dok030, ondernemersloket, team ondernijning, de Turkse ondernemersvereniging en de ondernemersvereniging ASW. Middels diverse pilots proberen we deze doelgroep beter te bereiken.
- De gemeente Utrecht communiceert op de website alleen in het Nederlands. We zijn ervan op de hoogte dat we een groep van ondernemers met taalproblemen slechter bereiken. Maar we willen op onze nieuwe website van Ondernemer Centraal de belangrijkste informatie ook in het Engels, Turks en Arabisch kunnen aanbieden.

6. Deur-aan-deur

- Uit ervaring blijkt dat ondernemers 7 keer contact nodig hebben om tot actie over te gaan. Met de activatie- & communicatieaanpak werken we aan meerdere contactmomenten. Deur-aan-deur is één van de middelen die we daarbij (kunnen) inzetten. Gezien de enorme omvang van de doelgroep is het niet haalbaar om bij alle Utrechtse ondernemers langs te gaan, maar het 1-op-1 bezoek is vaak wel effectief. Waar mogelijk doen we dit in samenwerking met andere gemeentelijke programma's, brancheorganisaties of ondernemersverenigingen.
Voorbeeld hiervan is een eerdere actie van het Energieloket in het centrumgebied, waarbij het Energieloket bordjes aan de winkeliers uitdeelden met de tekst "mijn winkel is open maar mijn deur is dicht" en tevens een flyer van Ondernemer Centraal meenamen in de gesprekken met de ondernemers.
Na de landelijke berichtgeving over 'de bakkers zetten de ovens uit in verband met de hoge energieprijzen' hebben we ook diverse bakkers bezocht om hen te informeren over onze dienstverlening.

In algemene zin zijn al onze pilots erop gericht om ervoor te zorgen dat vertrouwde vertegenwoordigers van Ondernemer Centraal contact zoeken met de ondernemers. De ervaring leert dat dit de meeste kans van slagen heeft.

Aangezien dit specifieke activiteiten zijn die gericht zijn om informatie te geven over Ondernemer Centraal is er geen overlap met informatieverstrekking van andere partijen. Uitgezonderd als we deze partijen inschakelen als doorgeefluik voor de informatievoorziening over Ondernemer Centraal.

Ad 4. Of het toegevoegde waarde heeft ondernemers die geholpen zijn achteraf te betrekken.

Ondernemers die gebruik hebben gemaakt van (vervolg)dienstverlening van Ondernemer Centraal geven regelmatig aan dat zij graag een 'tegenprestatie' bieden als dank voor de ondersteuning. Zij zetten zich dan bijvoorbeeld in als ambassadeur bij bijeenkomsten en events. Ook vertellen zij hun verhalen in nieuwsbrieven of flyers van Ondernemer Centraal. Wij zijn van mening dat het waardevol is om gebruik te maken van de inzet van deze 'ervaringsdeskundigen'.

Ad 5. Welk effect er is op de Bbz-dienstverlening.

In het onderzoek van PURPOSE geeft 25% van de respondenten aan dat zij, zonder ondersteuning van OC, aanspraak gedaan zouden hebben op een Bbz uitkering.
Het voorkomen van instroom op de Bbz regelingen is overigens waarom Ondernemer Centraal initieel is opgericht. Dit met het oog om doorval van de Tozo naar het Bbz te voorkomen. Hierbij plaatsen we wel de kanttekening dat ondernemers die een uitkering en/of bedrijfskapitaal van het Bbz nodig hebben uiteraard hiervoor in aanmerking kunnen komen. Een advies van Ondernemer Centraal kan ook zijn om een Bbz uitkering aan te vragen. Een bijkomend positief effect is dat ondernemers in nood (die zich melden bij Ondernemer Centraal) eerder toe geleid worden tot schuldhulpverlening en eventueel een uitkering. Ook zien we een duidelijke toename in het aantal ondernemers dat zich meldt voor schuldhulpverlening. In 2023 was 55% van de totale zelfstandigen doelgroep die zich meldde een gevestigd zelfstandige. Hieronder een overzicht van het aantal aanvragen van 2019 t/m 2023.

	2019	2020	2021	2022	2023
totaal	37	30	19	103	242

We merken dat ondernemers die corona schulden hebben zich met name vanaf 2022 zijn gaan melden bij de gemeente.

Ad 6. Het effect van de oude en de nieuwe pijlers.

Ondernemer Centraal is gestart met 3 pijlers

- Ondersteuning transitie bedrijfsvoering/versterken ondernemersvaardigheden;
- Ondersteuning bij inkomensproblematiek en schulden;
- Ondersteuning bij heroriëntatie op werken in loondienst.

De keuzes voor deze vormen van dienstverlening vloeien voort uit signalen van de ondernemers zelf waar zij tegenaan lopen. Daarnaast toont onderzoek (2020) in samenwerking met de universiteit van Utrecht aan dat de behoeften aan ondersteuning van ondernemers uit de stad binnen drie kernthema's liggen: het versterken van de onderneming, hulp bij financiële vraagstukken en de transitie naar een baan in loondienst.

In 2022 is de dienstverlening uitgebreid met

- Verduurzaming (van pand en productie i.s.m. het energieloket);
- Innovatie (i.s.m. de ROM);
- Digitalisering & Automatisering;
- Financiering (verstrekken van microkredieten) en
- Psychosociale hulp.

De uitbreiding van de dienstverlening is naar aanleiding van een (acute) behoefte uit de stad, namelijk: digitalisering, energiecrisis en psychosociale/ mentale hulp. Nieuwe pijlers worden toegevoegd als hier een behoefte ligt. Het aanbod van Ondernemer Centraal wordt afgestemd op de behoefte van de ondernemers en trends en ontwikkelingen in de maatschappij en het MKB. Hierbij wordt zoveel mogelijk gezocht naar een sluitende oplossing/aanpak. Om bij te dragen aan inkomens- en bestaanszekerheid doen we met Ondernemer Centraal wat nodig is om dit te bereiken.

Dat er bij ondernemers ook behoefte is aan ondersteuning op deze nieuwe thema's blijkt ook uit de Kleinbedrijf Index 2022 en 2023 waaruit naar voren komt dat 1 op de 6 ondernemers burn-out klachten heeft. Daarnaast is er bij de ondernemers behoefte aan (financiële) ondersteuning bij het verduurzamen van de onderneming.

Voor Ondernemer Centraal werden ondernemers vanuit de gemeente Utrecht ondersteund via het initiatief "Nu Digitaal". Bij de start van Ondernemer Centraal is besloten deze vorm van dienstverlening onder te brengen bij Ondernemer Centraal. Op het gebied van digitalisering willen we ondernemers in de basis ondersteunen dat zij online ook goed bereikbaar zijn via een website/shop. Dat de boekhouding digitaal gevoerd kan worden en de cyber security voldoende is.

Elke traject is per definitie een maatwerktraject.

Aan het eind van elk traject is er contact met de ondernemer om de dienstverlening van Ondernemer Centraal te evalueren. De evaluatie betreft zowel het eerste adviesgesprek als het traject en alle contactmomenten daar tussenin. De uitkomsten uit de evaluatie worden meegenomen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Het gaat dan om de kwaliteit van de interne dienstverlening als de dienstverlening die aangeboden wordt door de partners. Zo houden we ook scherp of de geboden dienstverlening zelf maar ook de kwaliteit van de partners nog aansluit bij de behoefte van de ondernemers.

De vraag of in het aanbod al is voorzien en wij geen dubbel werk doen zoals bijvoorbeeld de KvK (Kamer van Koophandel) en de RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) is met “nee” te beantwoorden.

Ondernemer Centraal zoekt zoveel mogelijk de samenwerking op met zowel interne als externe partners met een link met het MKB (Midden- en Klein Bedrijf).

Dubbel aanbod?

Ondernemer Centraal speelt in op de actualiteit en wat nodig is zoals toename cybercriminaliteit, energie en duurzaamheid al dan niet in samenwerking met andere (gemeentelijke) organisaties zoals bijvoorbeeld het energieloket. Wij brengen vraag en aanbod bij elkaar en creëren aanbod voor zover daar nog niet op andere wijze in is voorzien. Creëren wil zeggen wij gaan op zoek wie of welke organisatie een passend aanbod heeft, Heeft een organisatie passend aanbod dan kijken wij of deze dienstverlening aansluit bij de vraag van de ondernemers. Als dit zo is kijken wij of de organisatie partner kan worden. Een ondernemer kan dan aan de hand van een advies via ons een keuze maken voor een passend aanbod. Wij melden dan aan bij die organisatie en indien nodig kunnen wij de kosten van dat aanbod subsidiëren.

In 2023 is de samenwerking opgezocht met andere interne organisatieonderdelen met raakvlakken binnen het MKB met als doel elkaar te versterken en gebruik te maken van elkaars aanbod. Het aanbod wordt in kaart gebracht en dit aanbod kan dan ook onderdeel uitmaken van de hulpwijzer. De basis is gelegd met Veiligheid, Circulair, Energieloket en Netcongestie

Dubbel werk?

De werkvelden van het RVO en de KvK zijn complementair aan Ondernemer Centraal. RVO en KvK informeren over en verwijzen door naar Ondernemer Centraal. Zij hanteren geen proactieve persoonlijke benadering en hebben hun dienstverlening uit de regio getrokken.

Ondernemer Centraal maakt gebruik van de kennis en kunde van andere organisaties. Dit kan in een adviesgesprek zijn maar ook in een vervolgaanbod. De kracht van Ondernemer Centraal ligt in de brede gespreksvoering om zo een breed en passend advies te geven om toe te leiden naar een passend aanbod. Geldfit is bijvoorbeeld een dergelijke organisatie (onderdeel van de NSR (Nationale Schuldhulp Route)) en is ook betrokken bij Ondernemer Centraal als ondernemersadviseur.

Conclusie:

De vraag of in het aanbod al is voorzien en wij geen dubbel werk doen zoals bijvoorbeeld de KvK (Kamer van Koophandel) en de RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) is met “nee” te beantwoorden.

Ondernemer Centraal zoekt zoveel mogelijk de samenwerking op met zowel interne als externe partners met een link met het MKB (Midden- en Klein Bedrijf).

Ad 7. De mogelijkheden voor stages bij ondernemers en breder: de inzet van Social Return on Investment (SROI).

De gemeente Utrecht wil zoveel mogelijk mensen die moeilijk aan het werk komen aan het werk helpen. Daarom hebben wij bijvoorbeeld in ons gemeentelijke aanbestedingsbeleid sociale voorwaarden opgenomen. Bij aanbestedingen vult de opdrachtnemer (werkgever) een percentage van de opdrachtsom in door social return.

Het team social return bij WenI houdt zich hiermee bezig. In 2024 gaan we ons richten op een intensievere samenwerking met dit team. Deze samenwerking is tweeledig. Ten eerste of ondernemers die in loondienst willen gaan werken ook via SROI aan het werk kunnen helpen. Ten

tweede of wij mogelijkheden kunnen creëren bij ondernemers, ketenpartners etc. door een tegenprestatie te vragen in de vorm van SROI. We zoeken hierin ook de samenwerking met het WSP (Werkgeversservice punt).

Alhoewel het (huidige) gemeentelijke beleid voor SROI niet één op één is door te vertalen naar de aanpak bij Ondernemer Centraal willen we in de komende periode wel gaan oriënteren op de mogelijkheden om aan verschillende betrokken partijen ook een bijdrage te vragen in retour voor de dienstverlening van Ondernemer Centraal. De insteek is om dit niet als verplichting op te nemen, maar op basis van maatwerk.

Voorbeeld

Denk aan de inzet van SROI bij de signaalpartners, toekomstgesprekspartners, vervolgdienstverleners en geholpen ondernemers.

Bij vervolgdienstverleners kunnen we bijvoorbeeld vragen maatschappelijk verantwoorde tarieven te rekenen in de Open House of in natura bij te dragen door personeel aan te nemen of een rondleiding in het bedrijf te verzorgen.

Een ondernemer die succesvol geholpen is kan bijvoorbeeld een stageplaats aanbieden voor een MBO student.

Maar ook als ambassadeur van Ondernemer Centraal aan de slag te gaan of als ervaringsdeskundige of wordt opgenomen in de community van Ondernemer Centraal.

Conclusie:

In 2024 gaan we aan de slag met het uitwerken van de mogelijkheden van SROI.

Ad 8. Een alternatief voor digid

Momenteel melden ondernemers zich aan bij Ondernemer Centraal met Digid. Hiervoor is gekozen omdat alle aanmeldprocedures bij Werk en Inkomen ingericht zijn op het gebruik van Digid en zodoende te koppelen is aan de door Werk en Inkomen gebruikte systemen en applicaties. Aanmelden met Digid is een algemeen geaccepteerde en gebruikelijke aanmeldvorm en vorm van identificatie bij de overheid. Inloggen/aanmelden met Digid wordt over het algemeen als laagdrempelig ervaren.

Optie E-herkenning:

E-herkenning heeft een hogere drempel. Aanmelden met e-herkenning met extra verificatie stap op de wijze van de KvK is geen optie voor Ondernemer Centraal. Voor deze extra verificatie is de registratie van een bankrekeningnummer in onze systemen noodzakelijk om de verificatie te valideren. Het registreren en opvragen van bankrekeningnummers is gezien de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) niet mogelijk en niet relevant voor de uitvoering van de ondernemers dienstverlening. Het opnemen van een bankrekeningnummer is niet toegestaan voor de uitvoering van de ondernemersdienstverlening.

De ondernemers die zich voor ondernemersdienstverlening aanmelden hoeven en kunnen zich **niet** aanmelden met e-herkenning.

Er zijn ook kosten verbonden aan E-herkenning. De kosten zijn afhankelijk van het betrouwbaarheidsniveau.

Optie email:

Als aanmelden met Digid niet lukt kan de ondernemer zich altijd aanmelden door een email te sturen. Aanmelden met Digid is echter wel nodig op het moment dat vervolgdienstverlening wordt ingezet. Bij problemen met aanmelden kan hier ondersteuning in aangeboden worden.

Toekomst:

De intentie is een nieuwe applicatie in te richten en in gebruik te nemen. Bij de inrichting hiervan worden de opties voor verschillende aanmeld mogelijkheden onderzocht. Ondernemer Centraal opteert voor een zo laag drempelige aanmeldingswijze.

Conclusie:

We blijven (vooralsnog) werken met Digid. Dit is gratis. Aan E-herkenning zijn kosten verbonden. In 2024 gaan we ons oriënteren op alternatieven.

Hoofdstuk V Conclusies en hoe verder

Aan de hand van alle uitkomsten van de diverse onderzoeken en de bevindingen die wij zelf trekken uit onze doorontwikkeling halen wij een aantal conclusies, argumenten met een kanttekening om structureel door te gaan met Ondernemer Centraal, als de financiële middelen daarvoor beschikbaar komen.

Conclusies

1. Het merendeel van de ondernemers die zich gemeld hebben bij Ondernemer Centraal vinden de dienstverlening waardevol. Ook ondernemers die minder goede ervaringen hebben vinden het in potentie een goed initiatief.

2. Ondernemer Centraal bespaart kosten voor de gemeente zelf en de maatschappij. De positieve effecten van de vervolgdienstverlening zijn doorberekend naar een besparing op maatschappelijke kosten. De besparing ziet vooral op: voorkoming van een beroep op een uitkering, voorkomen van faillissement, groei van de onderneming waardoor de omzet stijgt, personele inzet, verbetering in de schuldenpositie en voorkomen van een beroep op de gezondheidszorg.

Per geholpen ondernemer met vervolgdienstverlening levert dit een besparing op van de maatschappelijke kosten ter hoogte van € 15.000, -, waarvan € 4.000, - voor de gemeente zelf. Dit resulteert in een positief resultaat van € 650.000, - voor de gemeente in 2022 en € 1.000.000, - in 2023 (periode jan/juli) met ROI (Return On Investment) van 1,5 in 2022 en 2,3 in 2023.

3. We zien dat ondernemers het meest gebruik maken van de dienstverlening die valt onder de oorspronkelijke 3 pijlers (zie pagina 14) van Ondernemer Centraal. Toch pleiten wij ervoor om de nieuwere vormen van dienstverlening te behouden, omdat deze in incidentele situaties zeer waardevol zijn gebleken om de ondernemer weer verder te helpen. Daarnaast worden de nieuwe pijlers veelal geadviseerd in combinatie met de oorspronkelijke 3 pijlers.

Argumenten

1. Ons huidige dienstverleningsaanbod sluit minder goed aan bij de hulpvragen van stichtingen. Daarnaast heeft Ondernemer Centraal meer financiële middelen nodig als we deze doelgroep willen gaan bedienen. Om die reden geven we het college en de raad het advies om de huidige doelgroep niet verder uit te breiden.

2. De [Kleinbedrijf Index Q1 2023](#) van de Hogeschool Utrecht laat zien dat ondernemers nog steeds behoefte hebben aan ondersteuning. 60% van de (geïnterviewde) ondernemers wil investeren in maatregelen om het energieverbruik terug te brengen. De horeca loopt hierin voorop. Er bestaat een behoefte aan financiële ondersteuning in energiebesparende maatregelen. Nog steeds kan 47% van de ondernemers niet of nauwelijks rondkomen. Het is onontkoombaar dat gemeentes vaker gesprekken zullen voeren met ondernemers over hun levensvatbaarheid. Daarin zal ook directe inkomenssteun nodig zijn en begeleiding en/of omscholing naar de arbeidsmarkt. Ook wij signaleren dat deze behoefte aanwezig is bij ondernemers. Daarnaast zien we dat steeds meer ondernemers die zich melden een hulpvraag hebben voor een financieel probleem/vraagstuk, zoals een (corona)schuld bij de Belastingdienst.

In de komende periode willen we ook de samenwerking met ons interne incasso afdeling (die de incasso van Bbz bedrijfskapitalen en Tozo beheert) intensiveren met als doel om slecht betalende of wanbetalers, indien nodig, dienstverlening te bieden via Ondernemer Centraal.

Kanttekening

Uit de diverse onderzoeken blijken er nog wel diverse verbeterpunten te zijn, zoals bijvoorbeeld de kwaliteit van dienstverlening bij een aantal ketenpartners. Daarnaast is er noodzaak om de managementinformatie te verbeteren en te zorgen voor een goed monitoringsproces voor bewaking van de kwaliteit. Dit zijn wij nu aan het oppakken en zullen we verder in 2024 verder uitwerken.

Aan de hand van de uitkomsten van de diverse interne en externe onderzoeken en de feedback van ondernemers die geholpen zijn zien we voldoende argumenten om Ondernemer Centraal structureel in te bedden binnen onze gemeente, als de financiële middelen daarvoor beschikbaar komen.