

A photograph of a woman with long dark hair, wearing a yellow beanie and glasses, smiling warmly in a cafe setting. She is holding a coffee cup. In the background, there are shelves with coffee-making equipment and a menu board.

Effectmeting Ondernemer Centraal

Gemeente Utrecht steekt helpende
hand uit naar ondernemers

November 2023

Colofon

Effectmeting Ondernemer Centraal

Gemeente Utrecht steekt helpende hand uit naar ondernemers: praktijkmeting van effecten op ondernemer, gemeente en maatschappij

Dit rapport is uitgegeven door Purpose in opdracht van gemeente Utrecht.

Publicatie: November 2023

Gemeente Utrecht: Tarik Koptagel
Sandra Boer
Mirjam Stoffer-Hollander
Rhimou Tahtah
Youssra el Hauchi

Onderzoeksteam Purpose: Sander Spinder
Pien van Deth
Dick-Jan Abbringh

Voor meer informatie neem contact op met Tarik Koptagel
(tarik.koptagel@utrecht.nl) of Sander Spinder (s.spinder@purpose.nl)

PURPOSE



Gemeente Utrecht



Gemeente Utrecht steekt helpende hand uit: praktijkmeting van effecten op ondernemer, gemeente en maatschappij

Hoofdstuk		Pag.	
0.	Managementsamenvatting	<i>Ondernemer Centraal is een succesvol initiatief voor ondernemer, gemeente en maatschappij</i>	4
1.	Aanleiding, achtergrond en aanpak	<i>Ondernemer Centraal wil een gezond economisch ondernemersklimaat stimuleren</i>	14
2.	Procesinformatie	<i>Er zijn meer dan 4.500 ondernemers bereikt en 2.500 toekomstgesprekken gevoerd</i>	20
3.	Achtergrond ondernemers en ondernemingen	<i>Meeste ondernemingen werkzaam in de Kunst en Cultuur, 50% leeft op of onder bijstandsniveau</i>	28
4.	Algemeen oordeel Ondernemer Centraal	<i>Ondernemers geven dienstverlening gemiddeld een 6,3, ondernemers met vervolgdienstverlening meer tevreden</i>	34
5.	Beleving ondernemers	<i>Ondernemers waarderen het initiatief, maar zien ruimte voor verbetering</i>	39
6.	Effect op ondernemers en ondernemingen	<i>Bij vervolgdienstverlening is duidelijk effect zichtbaar op onderneming én ondernemer</i>	46
7.	Effect op gemeente Utrecht en bredere maatschappij	<i>Elke ondernemer met vervolgdienstverlening levert besparing op van €15k, waarvan €4k bij Gemeente Utrecht, ROI van 1,5-2,3</i>	60
	Bijlagen		
		1. <i>Onderzoeksopzet</i>	65
		2. <i>Effect op ondernemers en ondernemingen met alleen toekomstgesprek</i>	71
		3. <i>Toelichting Maatschappelijke Kosten en Baten Analyse (MKBA)</i>	83



Managementsamenvatting

Ondernemer Centraal is een succesvol initiatief voor ondernemer, gemeente en maatschappij

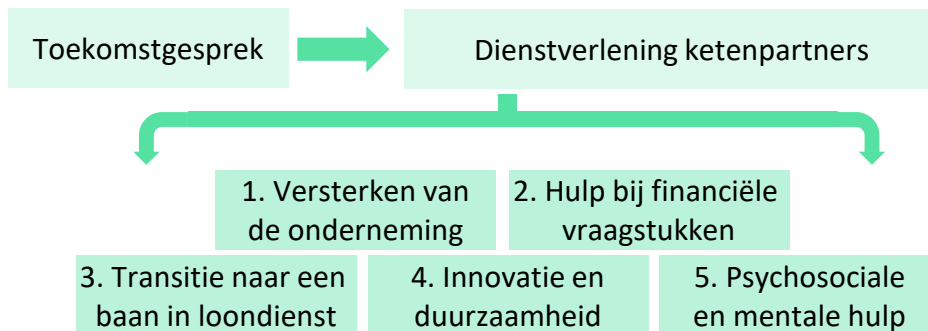
Ondernemer Centraal wil een gezond ondernemersklimaat en heeft Purpose gevraagd om een effectmeting uit te voeren

Ondernemer Centraal ziet knelpunten voor ondernemers en biedt ondersteuning aan op verschillende pijlers

Knelpunten

- ? Uitdagingen door o.a. coronacrisis, energiecrisis, hoge inflatie, personeelstekorten en hoog verloop
- ? Versnipperde ondersteuning vanuit gemeente, overheid en andere instanties
- ? Gebrek aan tijd, financiële en/of mentale ruimte voor deze uitdagingen
- ? Gebrek aan tijd en geld voor investeringen in de toekomst

Activiteiten Ondernemer Centraal



Ondernemer Centraal heeft 2 hoofddoelen

1 Stimuleren gezond economisch ondernemersklimaat

De werkgelegenheid groeit mee met de stad en er is een aantrekkelijke stad met een sterke wijkeconomie

2 Versterken van inkomens- en bestaanszekerheid van ondernemers

Het hebben van een voldoende en stabiel inkomen, nu en op de (middel)lange termijn

sub-
doelen

2a Voorkomen
beroep op BBZ

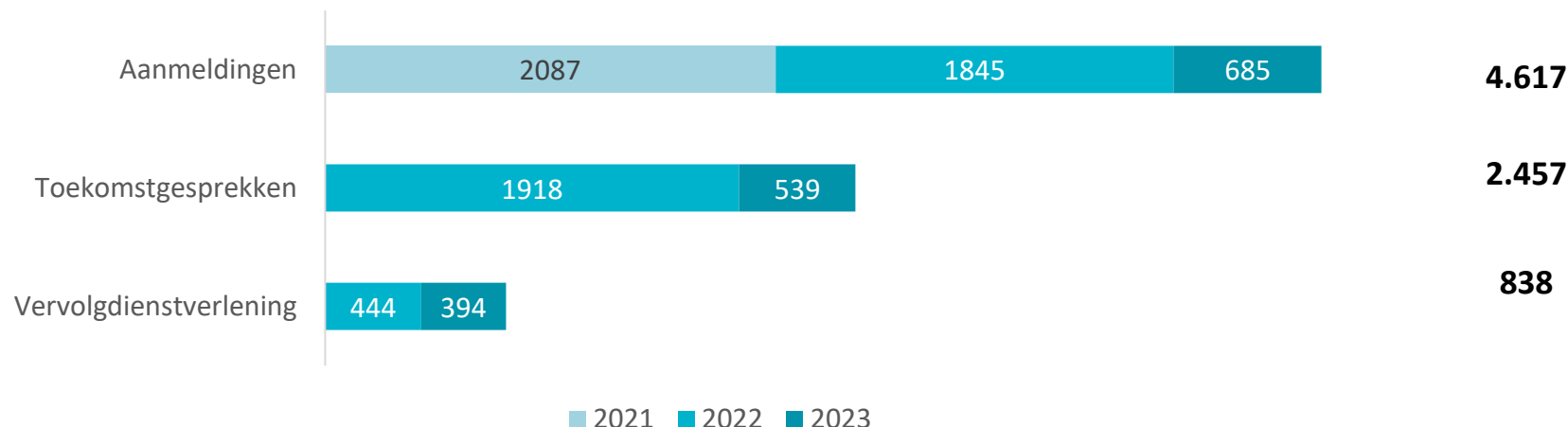
2b Voorkomen
beroep op SHVO

Ondernemer Centraal vraagt Purpose een effectmeting uit te voeren

Centrale vraag: Welke effecten en opbrengsten levert ondersteuning van Ondernemer Centraal aan ondernemingen, ondernemers, de gemeente Utrecht en de bredere maatschappij?

0. Managementsamenvatting

In 2,5 jaar tijd heeft Ondernemer Centraal meer dan 4.500 ondernemers bereikt en 2.500 toekomstgesprekken gevoerd

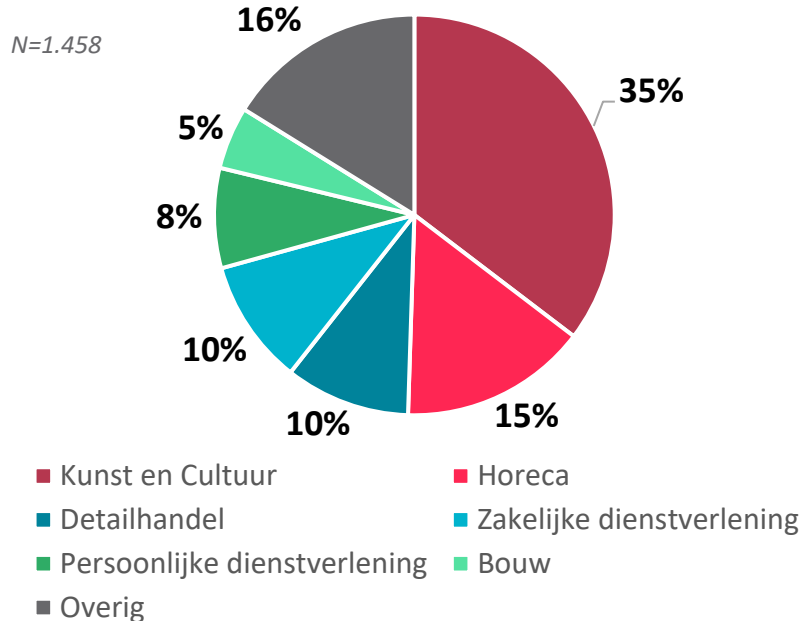


Toelichting

- 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
- In 2021 is Ondernemer Centraal gestart met het proactief benaderen van ondernemers vanuit de Tozo 5 regeling. De hieruit voortkomende toekomstgesprekken zijn allemaal pas in 2022 gevoerd (of geregistreerd)
- In 2022 werd een deel van de ondernemers ook nog proactief benaderd door Ondernemer Centraal vanuit de Tozo 5
- In 2023 was er geen grondslag meer voor het proactief benaderen, vandaar dat er een lagere instroom is. Er is wel een hogere conversie doordat relatief meer ondernemers zichzelf aanmelden

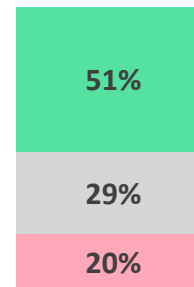
Meeste ondernemingen werkzaam in de Kunst en Cultuur, 50% leeft op of onder bijstandsniveau

Grootste groep ondernemers komt uit de sector Kunst en Cultuur (35%) en Horeca (15%)



50% van de ondernemers leefde ten tijde van aanmelding op / onder bijstandsniveau, 28% kon niet rondkomen

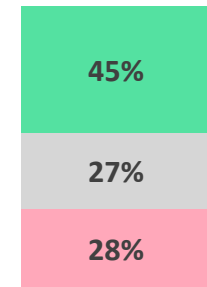
“Wat was de hoogte van het gezinsinkomen ten tijde van aanmelding?”



N=104

- Boven bijstandsniveau
- Op bijstandsniveau
- Onder bijstandsniveau

“Ik/mijn gezin had voldoende en stabiel inkomen om rond te komen ten tijde van aanmelding.”



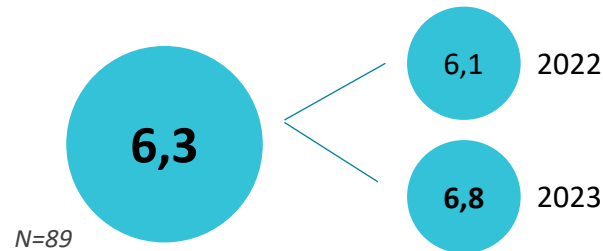
N=97

- (Helemaal) Eens
- Niet eens, niet oneens
- (Helemaal) Oneens

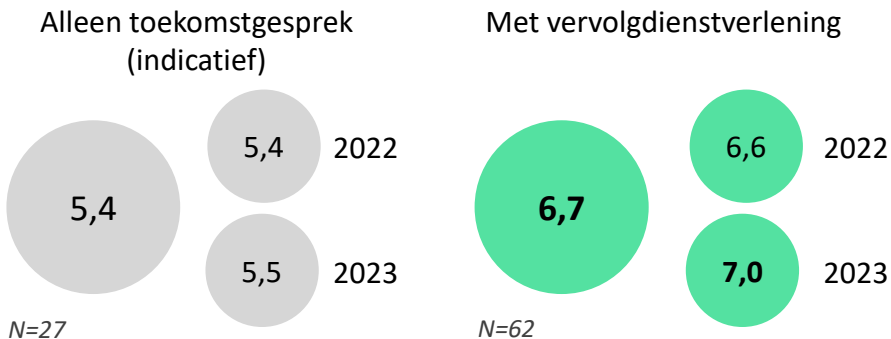
Ondernemers geven dienstverlening gemiddeld een 6,3, ondernemers met vervolgdienstverlening meer tevreden

Gemiddelde cijfer voor de dienstverlening in 2023 een stuk hoger dan in 2022

“Hoe tevreden of ontevreden ben je over de dienstverlening die Ondernemer Centraal heeft geboden?”



Ondernemers met vervolgdienstverlening waarderen dienstverlening stuk hoger dan ondernemers met alleen toekomstgesprek



Toelichting

Gemiddeld genomen geven ondernemers de dienstverlening van Ondernemer Centraal een 6,3. Er is een groot verschil in de waardering tussen ondernemers met alleen toekomstgesprek (5,4) en met vervolgdienstverlening (6,7). De eerste groep werd regelmatig vanuit BBZ doorgestuurd zonder daadwerkelijke hulpvraag. Hier zijn door Ondernemer Centraal inmiddels verbeteringen op doorgevoerd.

Ook is er verschil in waardering tussen partners. Vanwege de relatief lage n is hierbij voorzichtigheid geboden, maar het lijkt erop dat goed partnermanagement de algehele waardering van de dienstverlening sterk kan verbeteren.

In 2023 is de tevredenheid over Ondernemer Centraal hoger dan in 2022. Verklaringen hiervoor lijken de doorgevoerde procesverbeteringen en aanmeldingen door de ondernemer zelf (i.t.t. in 2022 waarin veel ondernemers proactief zijn benaderd door de gemeente Utrecht vanuit Tozo 5).



Uit de interviews blijkt dat ondernemers het initiatief waarderen, maar ruimte voor verbetering zien

Waardering voor initiatief	Communicatie en informatie	Aanmelding en proces	Intakegesprek en toekomstgesprekken	Vervolg dienstverlening
<ul style="list-style-type: none">• Vrijwel alle ondernemers zijn te spreken over het initiatief• Ook ondernemers met minder positieve ervaringen vinden het in potentie waardevol voor andere ondernemers	<ul style="list-style-type: none">• Ondernemers vinden het niet altijd duidelijk voor wat en voor wie Ondernemer Centraal is en waar het te vinden is• Twee respondenten geven aan op één van de events te zijn geweest en waren hier enthousiast over	<ul style="list-style-type: none">• Sommige aanmeldingen leiden tot negatieve ervaringen, er was niet duidelijk waarom ondernemers zijn aangemeld, (bijv. via de BBZ)• Ondernemers vinden een grondige intake en het vinden van de juiste adviseur (match) belangrijk• Het soepele proces vinden ondernemers prettig. Dat zit in snelle reacties en het directe telefonische contact met persoonlijke interactie	<ul style="list-style-type: none">• Ondernemers vinden de gesprekken over het algemeen prettig. Ze geven de ondernemer richting, begrip en een luisterend oor• Het is belangrijk dat er een goede match is met de gesprekspartner, met de hulpvraag en dat er inhoudelijk iets mee kan worden gedaan• Sommige ondernemers geven aan dat een fysieke intake beter zou zijn dan telefonisch, en in ieder geval een uitgebreid gesprek	<ul style="list-style-type: none">• Niet alle ondernemers komen bij de juiste dienstverlening aan of worden daar goed geholpen• De ondernemers bij wie de match wel goed was, waren erg blij met de hulp die ze kregen. Het biedt voor hen een sparringpartner, reflectie en richting waar ze naartoe willen met hun onderneming



0. Managementsamenvatting

Bij ondernemers met vervolgdienstverlening is duidelijk effect van ondersteuning zichtbaar op onderneming én ondernemer

Tevredenheid dienstverlening






- ★  **Cijfer dienstverlening**
 - Ondernemers geven de geboden dienstverlening, gemiddeld een 6,7 (6,6, in 2022 en 7,0 in 2023)
- ★★  **Vertrouwen in gemeente**
 - Aantal ondernemers dat vertrouwen heeft in de gemeente Utrecht stijgt van 27% naar 45%





Ondernemer

- ★  **Cijfer ondernemer**
 - Ondernemers geven aan dat het gemiddeld beter met hen gaat na dienstverlening (van 5,0 naar 5,7)
- ★  **Inkomenszekerheid**
 - Aantal ondernemers met inkomen boven bijstandsniveau stijgt van 52% naar 64%
 - 12% geeft aan dat invloed van OC (heel) groot was

Onderneming

-  **Cijfer onderneming**
 - Nauwelijks verbetering op hoe ondernemers hun onderneming scoren (een 5,4 voor en een 5,5 na)
- ★  **Financiële situatie**
 - Inzicht in inkomsten/uitgaven stijgt van 70% naar 83%
 - Aantal ondernemers dat rekeningen kan betalen stijgt van 63% naar 71%
- ★  **Kans op faillissement**
 - Kleine kans op faillissement binnen 1 jaar stijgt van 50% naar 60%, en binnen 2-5 jaar van 46% naar 56%
- ★★  **Groei-mogelijkheden**
 - 30% heeft nieuwe medewerkers aangenomen of verwacht dit, 77% gegroeid in omzet of verwacht dit
 - 38% geeft aan dat invloed OC (heel) groot was
- ★★  **Zakelijke schulden**
 - Aantal ondernemingen met grote / problematische schulden daalt van 75% naar 45%
 - 20% geeft aan dat invloed OC (heel) groot was

- ★★  **Beroep op uitkering**
 - 25% geeft aan zonder ondersteuning beroep te hadden moeten doen op inkomensondersteuning
- ★  **Gezondheid**
 - Aantal ondernemers met stress en burn-out verschijnselen daalt respectievelijk van 45% naar 39% en van 34% naar 20%
- ★★  **Controle en vertrouwen**
 - Aantal ondernemers dat in controle is stijgt van 15% naar 31% en dat (vrijwel) nooit vertrouwen in de toekomst heeft daalt van 56% naar 36%
- ★★  **Privé schulden**
 - Aantal ondernemers met grote / problematische privéschulden daalt van 27% naar 18%
 - 20% geeft aan dat invloed van OC (heel) groot was
- ★★  **Psychosociale problematiek**
 - Aantal ondernemers met medium tot zware psychische problematiek daalt van 44% naar 17%
 - 22% geeft aan dat invloed van OC (heel) groot was

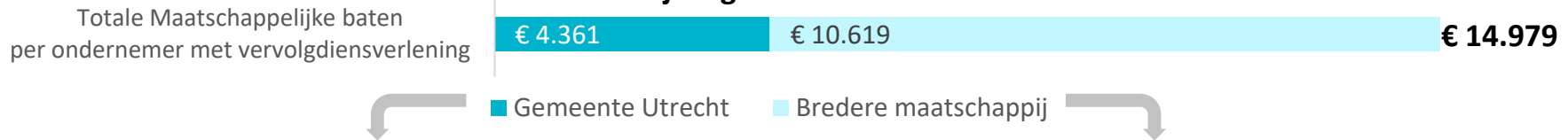
10. ★★  Groot positief effect (>15% effect)  Weinig tot geen effect (<5% effect)
 ★  Klein positief effect (5-15% effect)  Indicatief, lage n

Betrouwbaarheid van alle effecten is 90% (foutmarge 10%), behalve bij zakelijke schulden, privé schulden en psychosociale problematiek (indicatief, lage n)

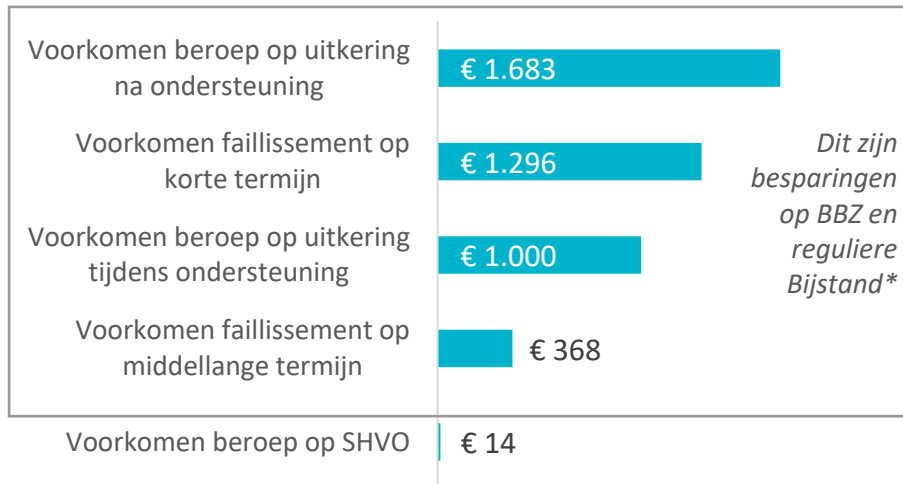
0. Managementsamenvatting

De totale maatschappelijke baten zijn €15k per geholpen ondernemer

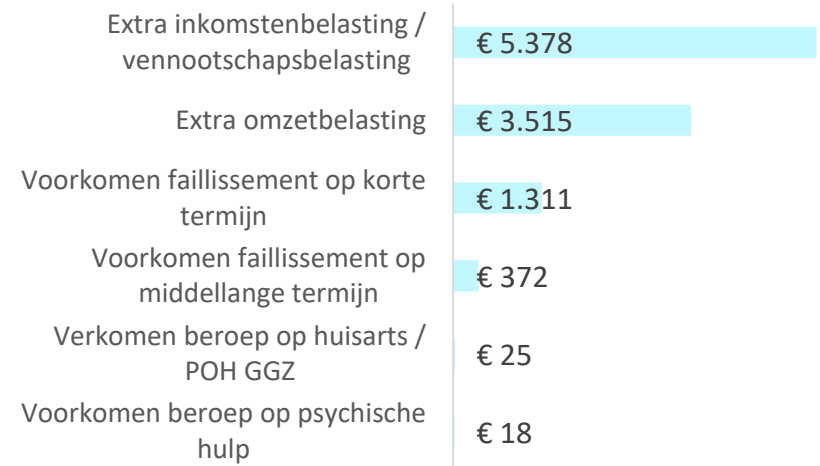
Per ondernemer met vervolgdienstverlening zijn de totale maatschappelijke baten ~ € 15.000, waarvan iets meer dan € 4.000 bij de gemeente Utrecht terecht komt



Binnen gemeente grootste besparing op voorkomen Inkomensondersteuning en voorkomen faillissement



In de bredere maatschappij bestaan de baten vooral uit extra belastinginkomsten

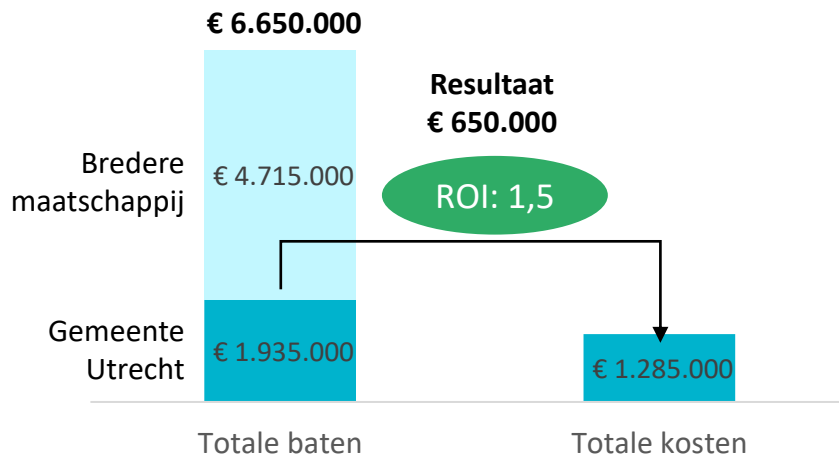


Maatschappelijke baten zijn alleen doorgerekend voor ondernemers met vervolgdienstverlening. Betrouwbaarheid is 90% (foutmarge 10%) voor alle doorgerekende effecten, behalve voorkomen beroep op SHVO en psychische hulp

11. * Besparingen op voorkomen van faillissement komen ook voor een groot deel terecht bij de gemeente vanwege voorkomen dat ondernemer of eventuele medewerkers beroep moeten doen op BBZ of reguliere Bijstand

Dit resulteert in positief resultaat voor gemeente Utrecht met een ROI van 1,5 – 2,3

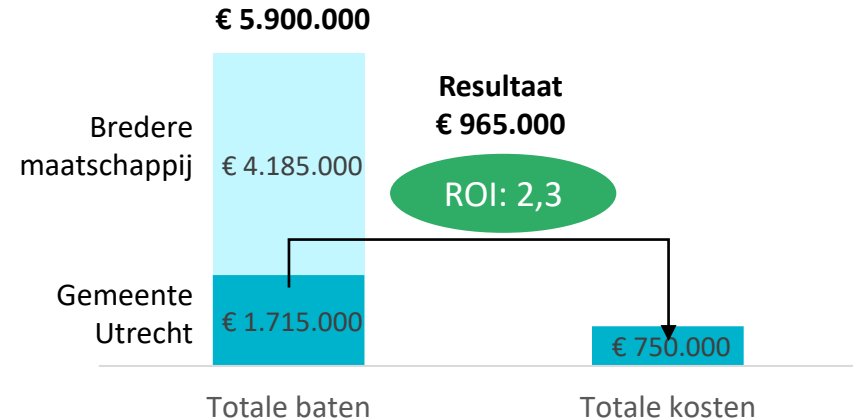
Totale maatschappelijke baten in 2022 6,6 mln, waarvan 1,9 mln voor gemeente Utrecht – ROI voor gemeente Utrecht van 1,5



2022

- 1.918 Toekomstgesprekken
- 414 Vervolgdiensverlening

In eerste halfjaar 2023 totale baten van 5,9 mln, waarvan 1,7 mln voor gemeente Utrecht – ROI voor gemeente Utrecht van 2,3



2023 jan-jul

- 539 Toekomstgesprekken
- 394 Vervolgdiensverlening

Toelichting

Op basis van het aantal toekomstgesprekken en trajecten vervolgdienstverlening is doorberekend wat de totale Maatschappelijke baten zijn en wat hiervan bij de gemeente Utrecht terecht komt. Op basis van daadwerkelijke kosten is een inschatting gemaakt van de totale kosten. Het resultaat voor 2023 jan-jul is een stuk positiever doordat er in 2023 relatief meer trajecten vervolgdienstverlening waren en minder toekomstgesprekken (doorrekening van baten is gekoppeld aan vervolgdienstverlening en niet aan toekomstgesprekken).

Aanbevelingen voor doorontwikkeling: vergroten bekendheid, procesoptimalisaties, en verbeteren Managementinformatie

Marketing / communicatie

- Zorg voor **meer bekendheid** van Ondernemer Centraal bij ondernemers in Utrecht, bijv. via netwerkpartners en brancheverenigingen. Maak duidelijk waar OC voor staat en waarvoor ondernemers bij OC terecht kunnen
- Onderzoek **behoefte / onbekendheid** op hulp bij **Innovatie en Duurzaamheid** (in afgelopen 1,5 jaar maar 6 vervolgtrajecten op deze pijler)

Aanmelding

- Zorg voor **de juiste routing als ondernemers zich aanmelden** bij Ondernemer Centraal of BBZ. Niet elke ondernemer heeft behoefte aan brede ondersteuning van Ondernemer Centraal

Toekomstgesprek

- Zorg voor een echt goede intake waarin **uitgebreid de tijd** wordt genomen **om hulpvraag** (en vervolgopties) **in kaart te brengen**
- Breid mogelijkheid om **toekomstgesprekken fysiek te voeren** uit, nu biedt maar beperkt aantal toekomstpartners deze mogelijkheid, terwijl meerdere ondernemers deze behoefte hebben
- Onderzoek manieren om toegevoegde waarde te leveren voor ondernemers die niet in aanmerking komen voor vervolg of die zelf niet verder willen

Dienstverlening

- Zorg voor een **goede match met partner vervolgdienstverlening**, bijv. door de keuzelijsten met partners logisch te structureren en door duidelijkere informatie te bieden zodat ondernemer juiste keuze kan maken. Overweeg of adviseur toekomstgesprek hier ook een rol in kan spelen, deze heeft goed zicht op de hulpvraag
- Installeer mogelijkheid voor ondernemers om tijdens ondersteuning **laagdrempelig contact op te kunnen nemen met OC** als zij ontevreden zijn over partner, zo kan eventueel worden bijgestuurd

Managementinformatie

- Zorg voor **betere Managementinformatie** aangezien informatie nu soms ontbreekt en het veel tijd kost om te registreren en op te halen. Richt systemen zo in dat informatie altijd up-to-date is en dat informatie gemakkelijk te registreren en op te vragen is voor zowel interne medewerkers als partners. Indien dit in huidige systemen niet mogelijk is, overweeg dan nieuwe software-oplossing / automatisering
- Richt een **goed monitoringsproces** in om het effect van de dienstverlening en de tevredenheid van ondernemers te monitoren. Zodat beter zicht is op wat wel/niet werkt en er snel(ler) kan worden bijgestuurd (denk ook aan partnermanagement)



1. Aanleiding, achtergrond en aanpak

Ondernemer Centraal wil een gezond economisch ondernemersklimaat stimuleren

1. Aanleiding, achtergrond en aanpak

Gemeente Utrecht helpt ondernemers in zwaar weer en vraagt Purpose om effectmeting te doen van hun ondersteuning

Ondernemers in zwaar weer door opvolgende crises

- Ondernemers hebben de laatste jaren te maken met de gevolgen van o.a. de **covidcrisis, de energiecrisis en hoge inflatie**. Hierdoor zijn veel MKB-ondernemers in zwaar weer gekomen.
- Bij ondernemers **ontbreekt vaak financiële en/of mentale kracht** om de uitdagingen aan te pakken.
- En door focus op het voortbestaan van de onderneming is er vaak **ook geen geld en tijd beschikbaar om te investeren in de toekomst**.
- Hiermee is of komt de huidige / toekomstige **levensvatbaarheid van de onderneming in het geding**.

Gemeente Utrecht zet initiatief 'Ondernemer Centraal' op

- Gemeente Utrecht heeft voor ondernemers die het nodig hebben een loket opgezet '**Ondernemer Centraal**' waarbij **ondersteuning wordt geboden met en door partners in de stad**.
- Sinds de start is met meer dan 4.000 ondernemers contact geweest en hebben meer dan 2.500 toekomstgesprekken plaatsgevonden.
- Ondernemer Centraal is continu bezig met de doorontwikkeling van de dienstverlening. In 2022/2023 is er door Hogeschool Utrecht en Bureau Omlo een verkennende, exploratieve studie gedaan naar ervaringen van kleine ondernemingen en ZZP'ers met het ondersteunings-aanbod.

Ondernemer Centraal vraagt Purpose om effectmeting te doen

- Ondernemer Centraal wil nu graag inzicht krijgen in de effecten en opbrengsten en kostenbesparingen die worden gerealiseerd bij de ondernemer, gemeente Utrecht en de maatschappij.
- Ondernemer Centraal heeft Purpose gevraagd om een effectmeting te doen.
- Met de effectmeting kan Ondernemer Centraal duidelijk maken of en welke **merkbare en meetbare waarde** het creëert voor ondernemingen, ondernemers en de maatschappij.
- Hiermee kan Ondernemer Centraal verbeteringen aanbrengen, de mogelijke waarde duidelijk maken aan andere gemeenten en een collectief leerproces inrichten met monitoring.



Centrale vraag: Welke effecten en opbrengsten levert ondersteuning van Ondernemer Centraal aan ondernemingen, ondernemers, de gemeente Utrecht en de bredere maatschappij?

1. Aanleiding, achtergrond en aanpak

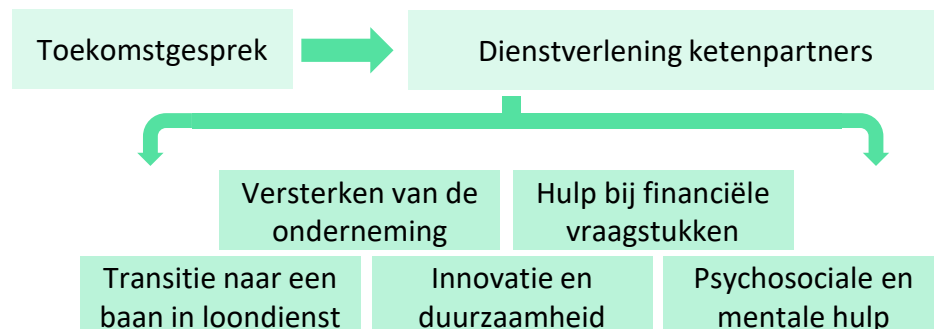
Ondernemer Centraal wil een gezond economisch ondernemersklimaat stimuleren met meer inkomens- en bestaanszekerheid

Ondernemer Centraal ziet knelpunten voor ondernemers en biedt ondersteuning aan op verschillende pijlers

Knelpunten

- ? Uitdagingen door o.a. coronacrisis, energiecrisis, hoge inflatie, personeelstekorten en hoog verloop
- ? Versnipperde ondersteuning vanuit gemeente, overheid en andere instanties
- ? Gebrek aan tijd, financiële en/of mentale ruimte voor deze uitdagingen
- ? Gebrek aan tijd en geld voor investeringen in de toekomst

Activiteiten Ondernemer Centraal



Ondernemer Centraal heeft twee hoofddoelen

doel 1 Stimuleren gezond economisch ondernemersklimaat



De werkgelegenheid groeit mee met de stad en er is een aantrekkelijke stad met een sterke wijk economie. De toekomstbestendige economie heeft sterke ondernemers, groei in toekomstbestendige sectoren en is circulair in 2050.¹

doel 2 Versterken van inkomens- en bestaanszekerheid van ondernemers



Het hebben van een voldoende en stabiel inkomen, nu en op de (middel)lange termijn. Het kunnen vinden van rust en ruimte om je als mens te ontwikkelen en mee te doen in de samenleving. Voorwaarden voor bestaanszekerheid zijn: voldoende en voorspelbaar inkomen, betaalbaar wonen, toegang tot betaalbare zorg en de mogelijkheid om een financiële buffer op te bouwen voor onverwachte uitgaven.²

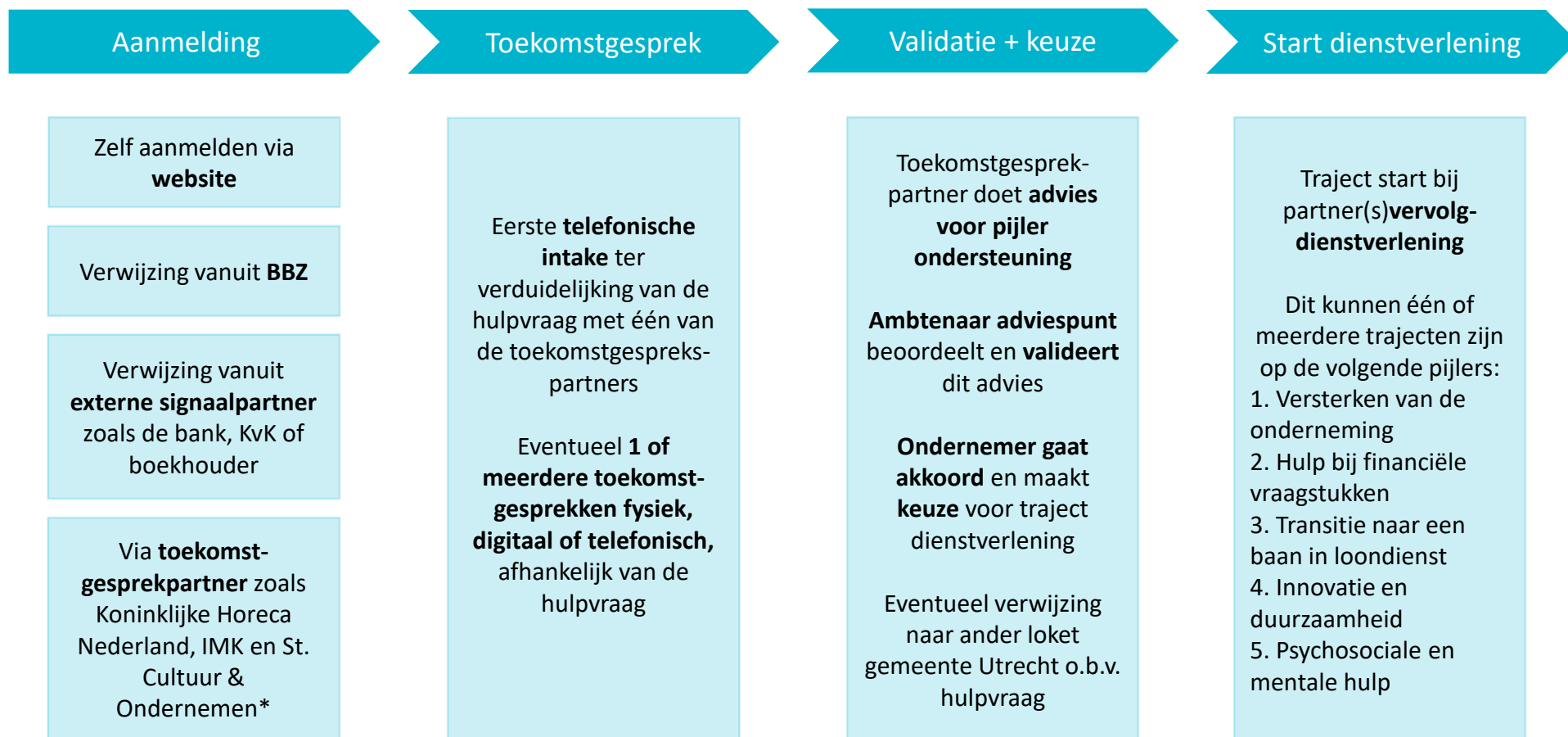
subdoelen

2a Voorkomen beroep op BBZ

2b Voorkomen beroep op SHVO

1. Aanleiding, achtergrond en aanpak

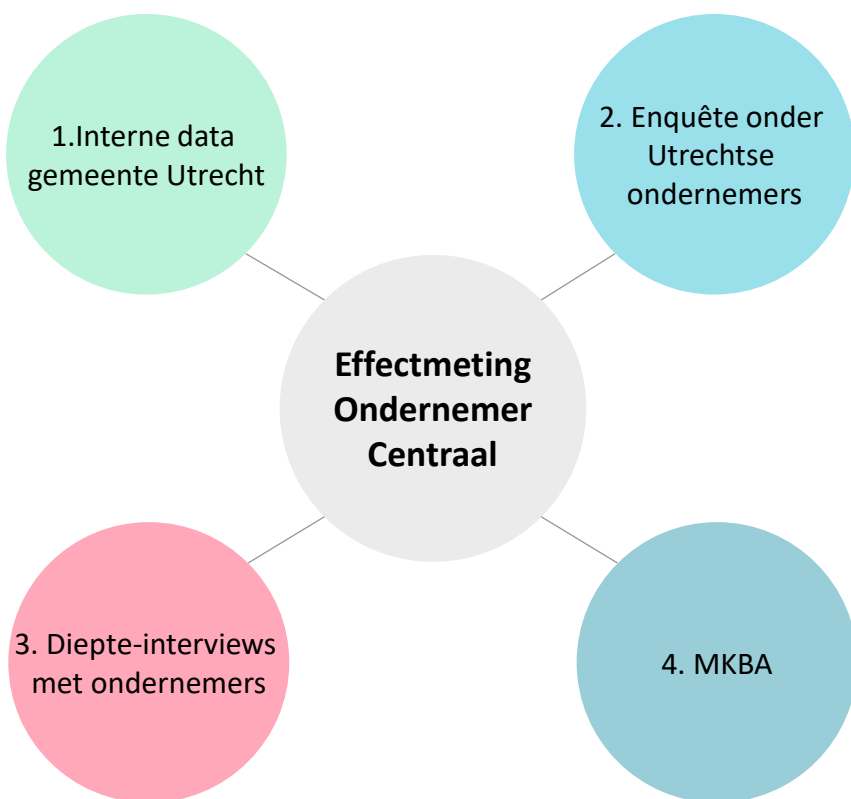
De ondernemer kan op verschillende manieren bij Ondernemer Centraal terecht komen en geholpen worden



1. Aanleiding, achtergrond en aanpak

Multi-perspectief onderzoek om effect van ondersteuning van Ondernemer Centraal in kaart te brengen

Het effect van Ondernemer Centraal is vanuit vier perspectieven opgehaald



Toelichting

Om het effect van Ondernemer Centraal op de ondernemer, onderneming en de bredere maatschappij te onderzoeken is gebruik gemaakt van vier verschillende bronnen. Het gebruik maken van meerdere databronnen verhoogt de validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten.

1. Er is interne data opgevraagd bij de gemeente Utrecht met informatie over de trajecten, basisinformatie en bijstandsgebruik voor alle ondernemers die zich bij Ondernemer Centraal hebben aangemeld. Daarnaast zijn er interviews en sessies geweest om cijfers en resultaten te duiden.
2. Vervolgens is er een vragenlijst uitgezet onder 1.473 ondernemers. Hiervan zijn 177 ondernemers aan de vragenlijst begonnen (12%) en hebben 89 ondernemers de vragenlijst volledig ingevuld (6%). Deze respons levert een betrouwbaarheid van 95% op met een foutmarge van 10%. Voor vervolganalyse is een uitsplitsing gemaakt tussen ondernemers met alleen toekomstgesprek en ondernemers met vervolgdienstverlening. Betrouwbaarheid van ondernemers met vervolgdienstverlening is 90% (foutmarge 10%). Bij ondernemers met alleen toekomstgesprek is de n laag, dus deze resultaten zijn indicatief.
3. Er zijn 8 diepte-interviews gehouden met ondernemers, waarbij een zo goed mogelijke verdeling is gemaakt in hulpvraag en waardering voor OC.
4. Voor de Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (MKBA) is uitgevraagd wat de werkelijke kosten zijn van de dienstverlening en is een Maatschappelijke Prijslijst opgesteld aan de hand van openbare bronnen. Bij de doorrekening is tevens gebruik gemaakt van de interne data en data uit de vragenlijst.

De doelgroep in dit onderzoek zijn ondernemers in het MKB, woonachtig of gevestigd in gemeente Utrecht. Het onderzoek richt zich op ondernemers die zich tussen 1 maart 2022 en eind juli 2023 hebben aangemeld bij OC.

1. Aanleiding, achtergrond en aanpak

Onderzoeksopzet is samen met gemeente Utrecht opgesteld; welke verwachte effecten zijn er van Ondernemer Centraal?

Hoofdvraag

Welke opbrengsten (en kostenbesparingen)
levert ondersteuning van Ondernemer Centraal?

Effect op...

Ondernemer / Onderneming

Gemeente Utrecht

Bredere maatschappij

Effecten van...

Ondersteuning OC

1. Het versterken van de onderneming
2. Hulp bij financiële vraagstukken
3. Transitie naar een baan in loondienst
4. Innovatie en duurzaamheid
5. Psychosociale en mentale hulp

Directe effecten

Onderneming

- Vergroten levensvatbaarheid
- Vergroten groeimogelijkheden
- ...

Ondernemer

- Vergroten inkomens- en bestaanszekerheid
- Verbeteren algehele gezondheid
- ...

Indirecte effecten

Gemeente Utrecht

- minder beroep op Bijstand en BBZ
- beter vestigingsklimaat
- minder leegstand
- minder beroep SHVO
- ...

Bredere maatschappij

- minder kosten faillissement (restschuld, juridische kosten, ontslag medewerkers, ...)
- meer omzet-, vennootschaps-, en inkomstenbelasting
- minder zorgkosten
- ...

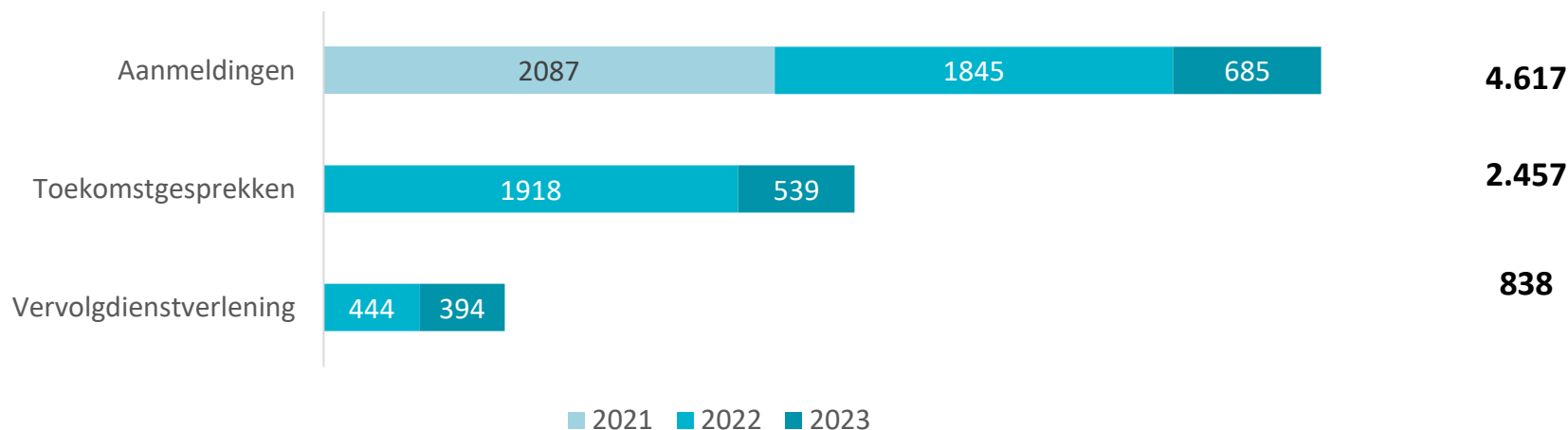
Zie voor het gehele raamwerk met alle effecten bijlage 1

2. Procesinformatie

Er zijn meer dan 4.500 ondernemers bereikt en 2.500 toekomstgesprekken gevoerd

2. Procesinformatie

In 2,5 jaar tijd heeft Ondernemer Centraal meer dan 4.500 ondernemers bereikt en 2.500 toekomstgesprekken gevoerd

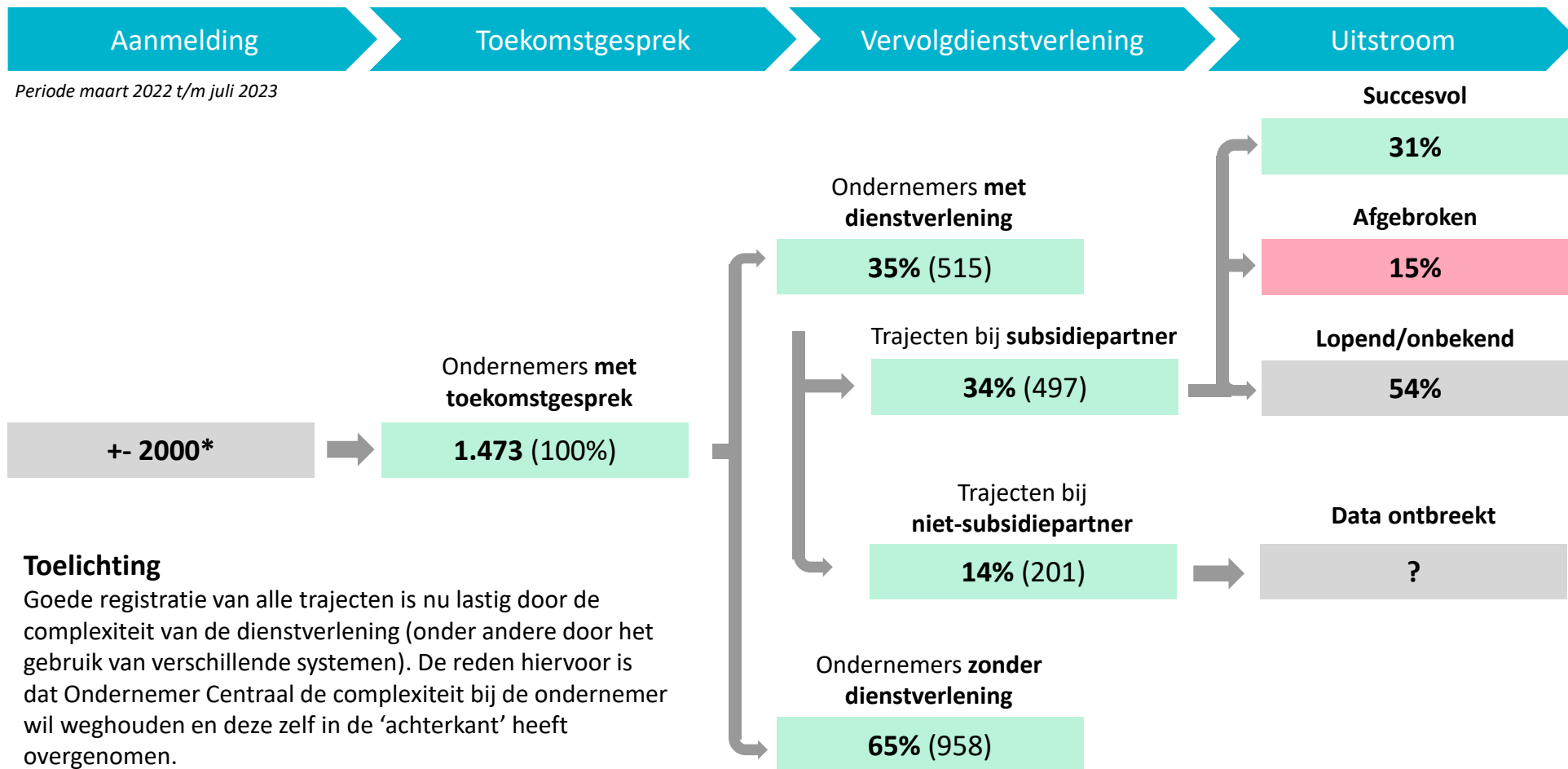


Toelichting

- 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.
- In 2021 is Ondernemer Centraal gestart met het proactief benaderen van ondernemers vanuit de Tozo 5 regeling. De hieruit voortkomende toekomstgesprekken zijn allemaal pas in 2022 gevoerd (of geregistreerd)
- In 2022 werd een deel van de ondernemers ook nog proactief benaderd door Ondernemer Centraal vanuit de Tozo 5.
- In 2023 was er geen grondslag meer voor het proactief benaderen, vandaar dat er een lagere instroom is. Er is wel een hogere conversie doordat relatief meer ondernemers zichzelf aanmelden. Ook is er een actie gestart met Stichting Cultuur & Ondernemen waarin een mail is gestuurd naar de achterban vanuit hun naam. De wens en het plan is om dit in de toekomst vaker te doen met andere brancheorganisaties / netwerkpartners.
- Dit onderzoek richt zich op de periode maart 2022 t/m juli 2023 aangezien de werkwijze van Ondernemer Centraal sindsdien redelijk gelijk is gebleven en cijfers over deze periode redelijk goed beschikbaar waren.

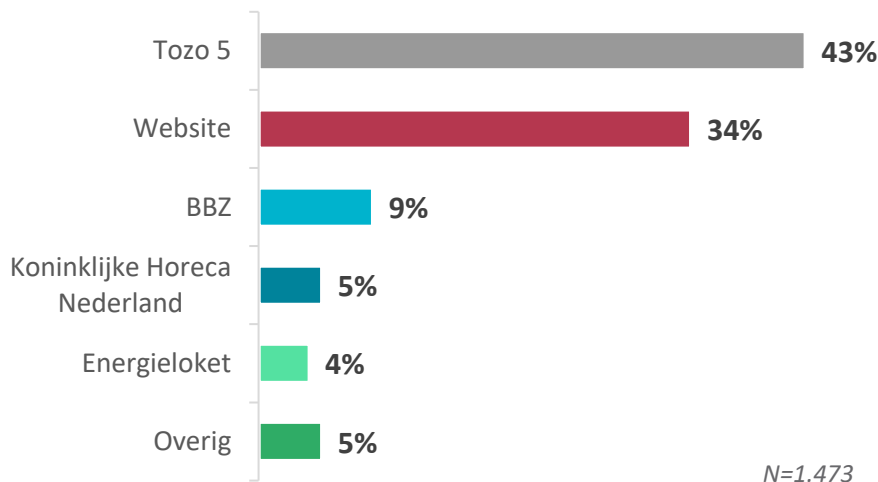
2. Procesinformatie

Van ondernemers met toekomstgesprek krijgt 35% vervolgdienstverlening, informatie over uitstroom veelal onbekend



Instroom voornamelijk via Tozo en website, sinds 2023 nieuwe werkwijze waardoor meeste aanmeldingen via website komen

Merendeel van de 1.473 aanmeldingen kwam binnen via Tozo 5 (43%) en website (34%)

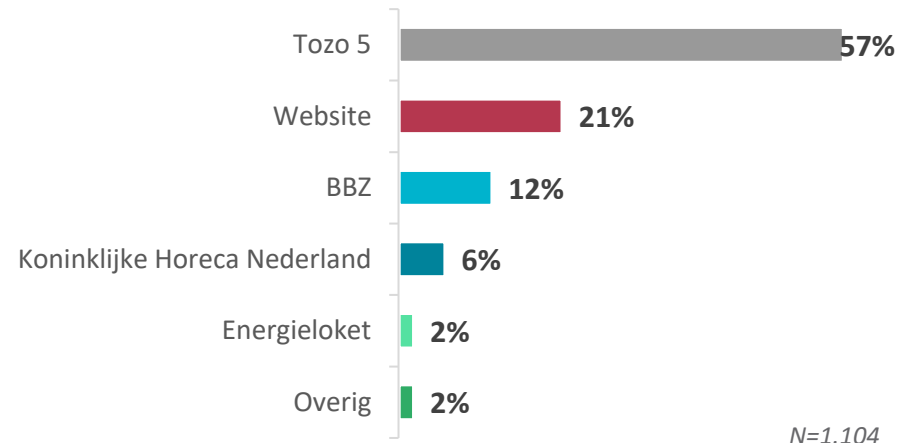


Toelichting

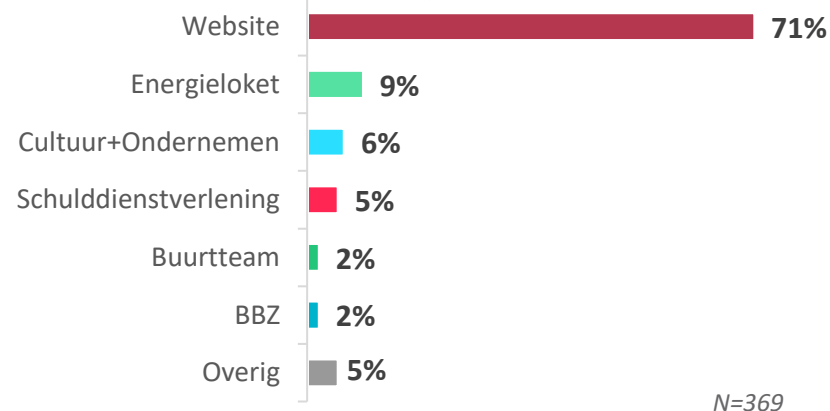
In dit onderzoek zijn de aanmeldingen vanaf 1 maart 2022 meegenomen vanwege de betere registratie sindsdien.

In 2022 werd een deel van de ondernemers ook nog proactief benaderd door Ondernemer Centraal vanuit de Tozo 5. In 2023 was er geen grondslag meer voor het proactief benaderen, vandaar dat er een lagere instroom is te zien. Er is wel een hogere conversie doordat er relatief meer ondernemers zichzelf aanmelden en binnenkomen via mond-tot-mond reclame en doorverwijzingen.

In 2022¹ kwam de meeste aanmeldingen via Tozo 5 (57%)



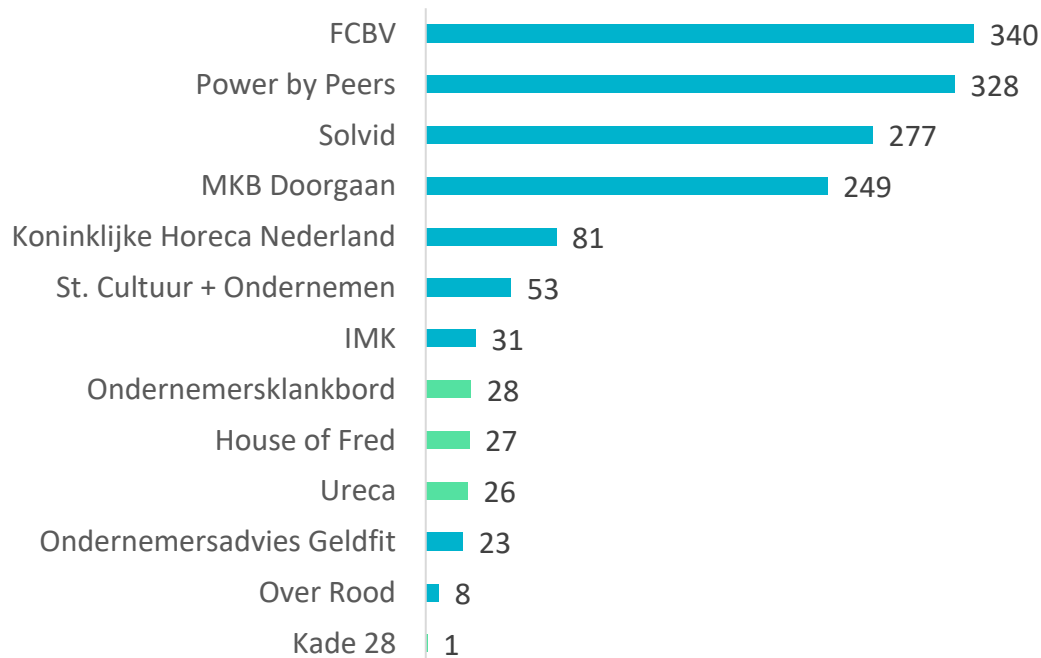
In 2023² kwam meeste aanmeldingen via website (71%)



Gemiddeld gaat 35% van ondernemers van toekomstgesprek naar vervolgdienstverlening; ongelijke verdeling over partners

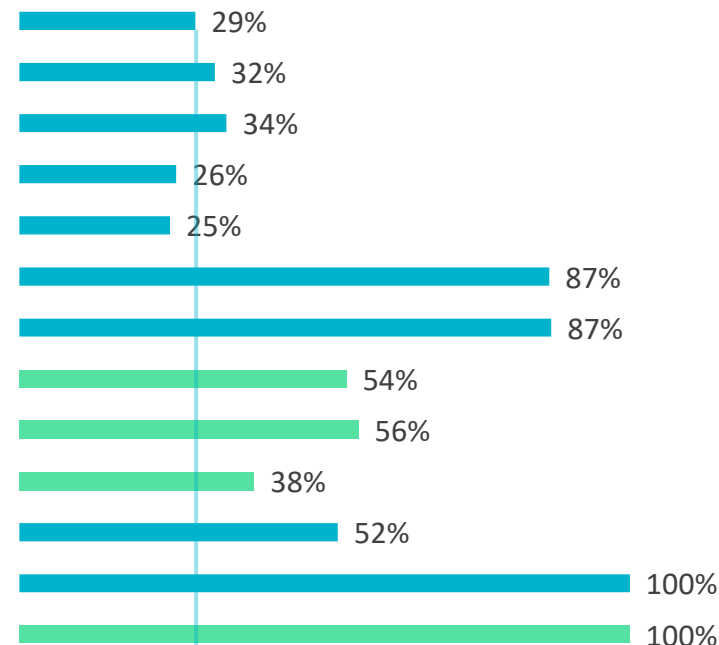
Grootste deel van toekomstgesprekken door vier partijen: FCBV, Power by Peers, Solvid en MKB Doorgaan

Aantal gevoerde toekomstgesprekken



35% van ondernemers gaat door met vervolgdienstverlening, verdeling over partijen niet gelijk

% met vervolgdienstverlening



35% Gemiddelde

Toelichting

Op dit moment zijn er vier partijen die toekomstgesprekken fysiek voeren, de rest doet dit telefonisch. De wens van OC is om dit veel meer fysiek te doen.

Meeste trajecten op pijler 1 'Versterken van onderneming' (advies) en pijler 2 'Hulp bij financiële vraagstukken' (schulden)

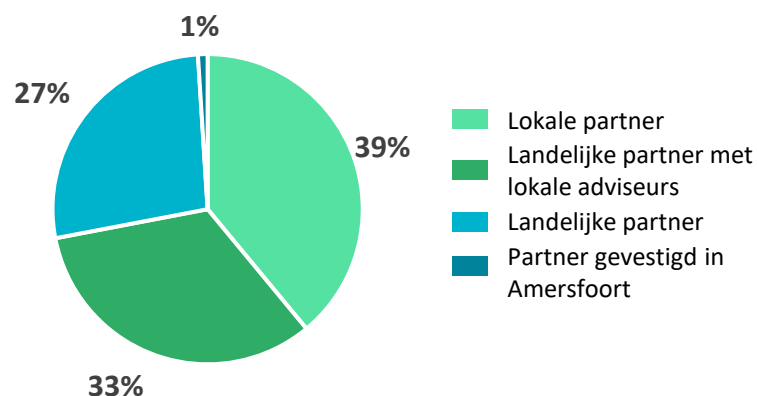


Toelichting

Alle trajecten bij elkaar tellen op tot meer dan 515 (namelijk 596) omdat sommige ondernemers meerdere trajecten volgen. Gemiddeld zijn er 1,4 trajecten per ondernemer. Sommige type trajecten, zoals 'Hulp bij mijn administratie', komen voor bij meerdere pijlers. In het geval van 'Hulp bij mijn administratie' komt dit door de aard van het probleem. Onder de pijler 'Het versterken van de onderneming' kan dit bijvoorbeeld het maken van een salesfunnel zijn, en onder de pijler 'Hulp bij financiële vraagstukken' kan het gaan om het op orde maken van de administratie.

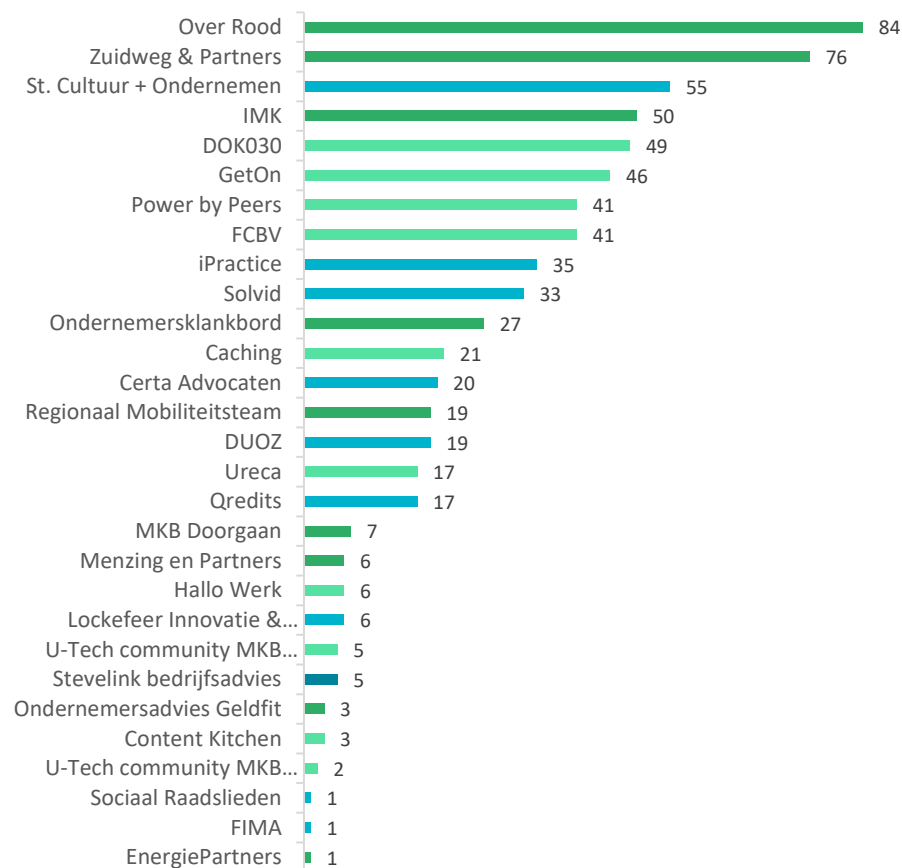
Merendeel van de trajecten (72%) vindt plaats bij lokale partner of landelijke partner met lokale adviseurs

72% van de trajecten vindt plaats bij een lokale partner of landelijk partner met lokale adviseur



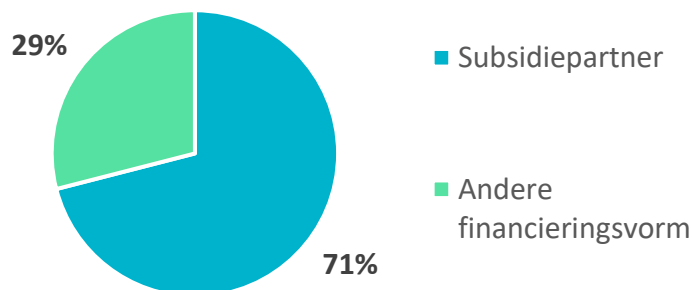
Toelichting

Ondernemer Centraal heeft de voorkeur om samen te werken met lokale partners of met landelijke partners met lokale adviseurs. In meer dan twee derde van de gevallen lukt dit ook.



70% van de trajecten gaat via subsidiepartner, gemiddeld uitgekeerde bedrag is € 1.548 en afhankelijk van type hulp

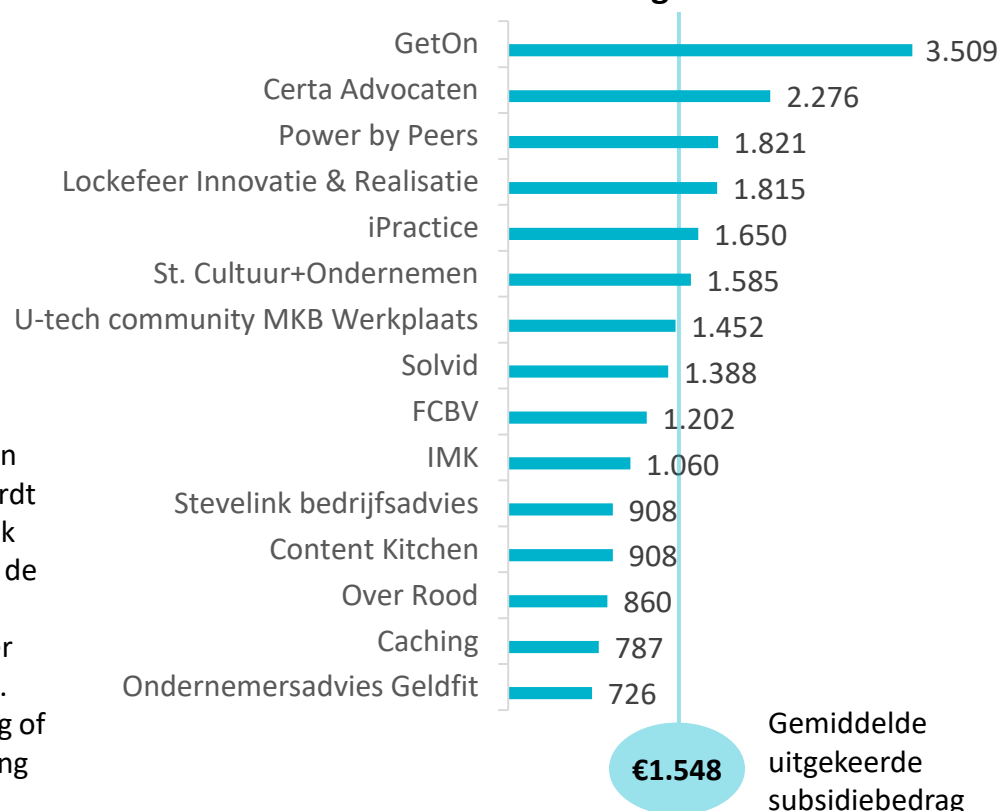
71% van de trajecten wordt gefinancierd middels subsidie aan trajectpartner, overige 29% worden anders gefinancierd



Toelichting

Subsidiepartners krijgen bij aanmelding van een ondernemer 50% van de vergoeding en bij succesvolle afronding de overige 50%. Soms wordt ook bij een niet-succesvolle afronding subsidie toegekend (afhankelijk van de reden van de afbreking). Na afronding is er een evaluatie met de ondernemer en eventueel trajectpartner waarna de klantmanager besluit of de overige 50% wel of niet wordt toegekend. Op die manier worden partners gestimuleerd om een traject succesvol af te ronden. In geval van andere financieringsvorm loopt dit vaak via aanbesteding of andere afspraken. Hoogte van de uitkering is in geval van aanbesteding vertrouwelijk.

Gemiddeld uitgekeerde subsidiebedrag is € 1.548, hoogte subsidie afhankelijk van type geboden dienstverlening





3. Achtergrond ondernemers en ondernemingen

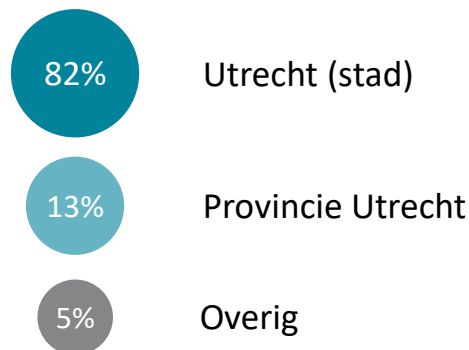
Meeste ondernemingen werkzaam in de Kunst en Cultuur,
50% leeft op of onder bijstandsniveau

3. Achtergrond ondernemers en ondernemingen

Merendeel geholpen ondernemers is woonachtig in Utrecht, jonger dan 50 jaar en alleenstaand

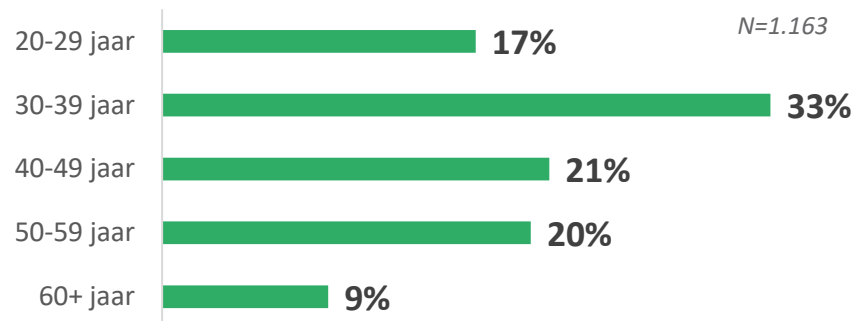
De meeste ondernemers komen uit Utrecht stad (82%) of provincie (13%)

N=1.471



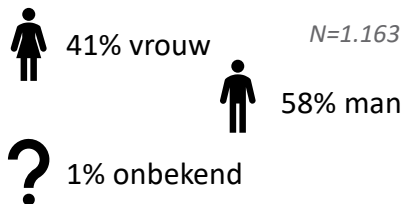
De meeste ondernemers zijn jonger dan 50 jaar (70%)

N=1.163



Zowel landelijk als in de provincie Utrecht is de gemiddelde leeftijd van ondernemers 45 jaar¹

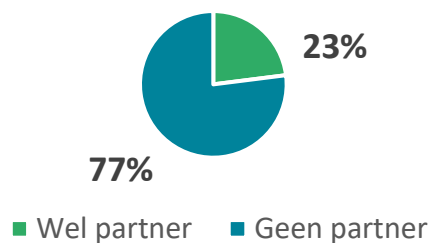
Van de ondernemers is iets meer dan de helft man



Ter referentie: in heel Utrecht is 43% van de ondernemers vrouw¹, landelijk is 37% van de ondernemers vrouw²

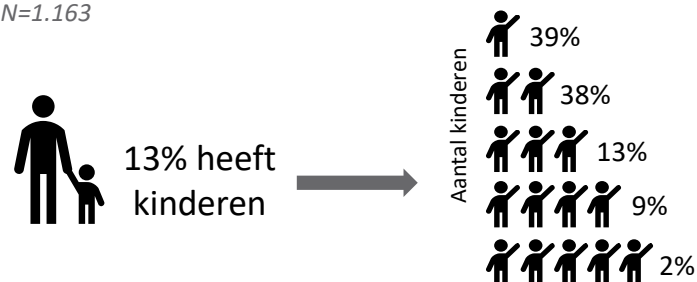
Meer dan driekwart van de ondernemers heeft geen partner

N=1.161



Een klein deel van de ondernemers heeft kinderen, waarvan vaak één of twee

N=1.163

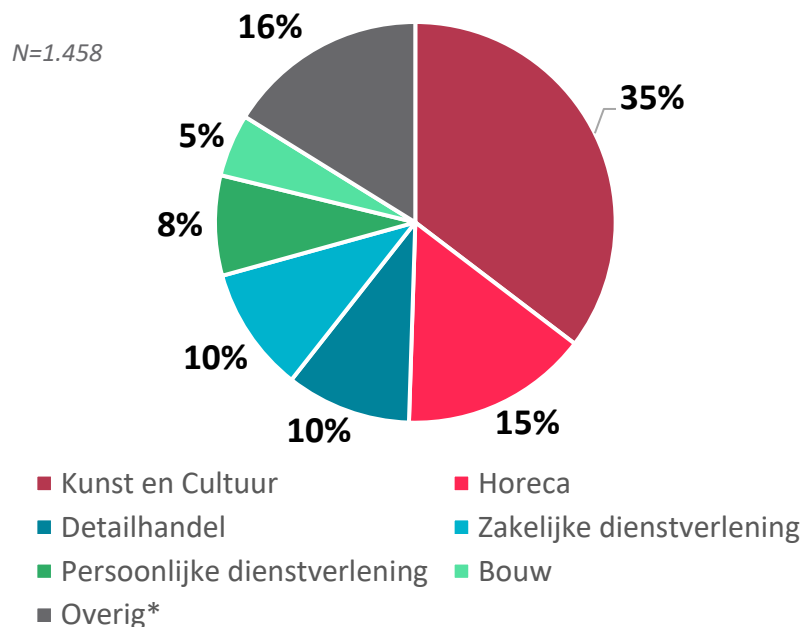


29. ¹ Bron: Kleinbedrijf Index Q4 2022 (extra onderzoek populatie Utrecht).
² Bron: KvK – KvK data over de bedrijvendynamiek, jaaroverzicht 2022.

3. Achtergrond ondernemers en ondernemingen

Merendeel ondernemingen werkzaam in de Kunst en Cultuur (35%) en Horeca (15%), ~50% opgericht na 2016

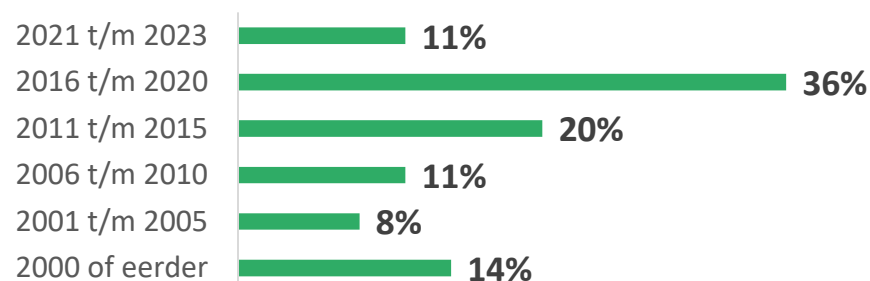
Grootste groep ondernemers komt uit de sector Kunst en Cultuur (35%) en Horeca (15%)



De sector Kunst en Cultuur is oververtegenwoordigd. In Utrecht werkt 22% van de MKB-ondernemers in de culturele sector.¹ En landelijke is dit slechts 7%. Ook Horeca is oververtegenwoordigd (15% in dit onderzoek t.o.v. landelijk 4%). Landelijk gezien is zakelijke dienstverlening de grootste sector (33% van de ondernemingen).²

Onderneming zijn relatief jong, 50% is opgericht na 2016

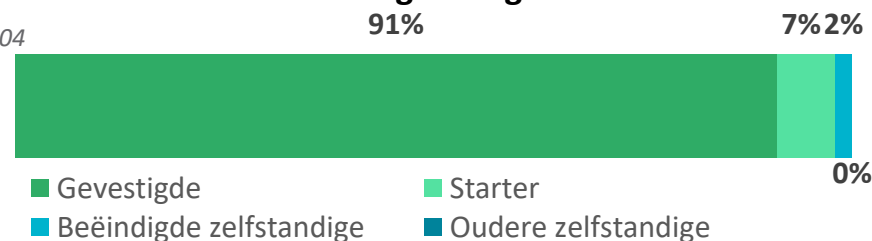
N=177



De ondernemingen zijn vergeleken met landelijke cijfers relatief jong. 50% is opgericht na 2016, terwijl dit landelijk slechts 23% is.¹

Op basis van interne cijfers gemeente Utrecht is 91% van de ondernemers die zich meldt 'gevestigde ondernemer'

N=504



30. *Een deel (16%) valt onder 'overig', waar bijvoorbeeld schoonheidsverzorging, kappers, zorg en welzijn en ICT valt. Deze verhoudingen komen ongeveer overeen met de ondernemers die de vragenlijst hebben ingevuld.

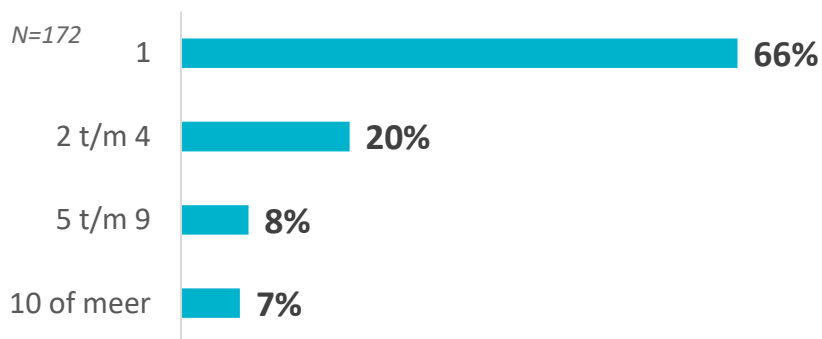
¹ Bron: Kleinbedrijf Index Q4 2022 (extra onderzoek populatie Utrecht).

² Bron: KvK – Ondernemen in 2022.

3. Achtergrond ondernemers en ondernemingen

Merendeel van de ondernemers werkt zelfstandig (66%) en heeft een jaaromzet van minder dan € 50.000 (61%)

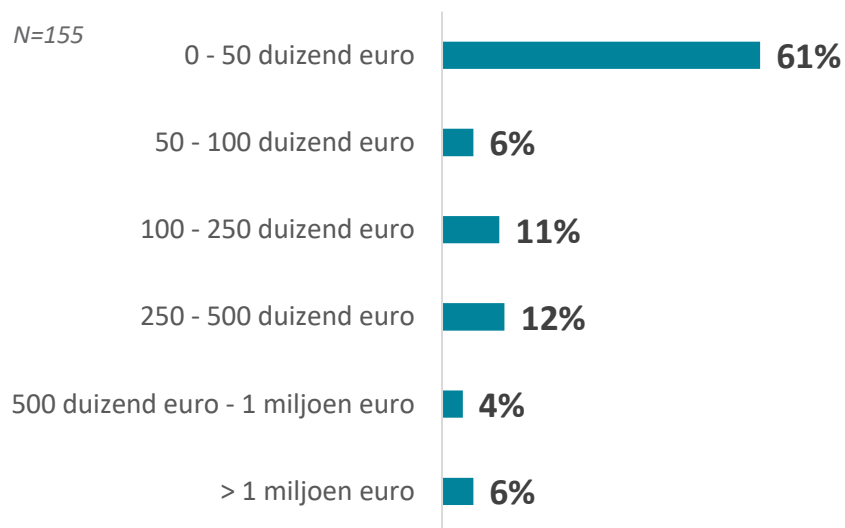
Twee derde van de ondernemers werkt zelfstandig, 20% van de ondernemers heeft 2-4 mensen in dienst



Aan ondernemers is uitgevraagd hoeveel werknemers ze in dienst hebben, inclusief zichzelf. Eén werknemer staat dus voor de ondernemer zelf.

Het percentage zelfstandigen (66%) is iets lager dan het landelijk gemiddelde waarbij 76% van de ondernemers bestaat uit zzp'ers¹. Het aantal ondernemingen met >10 medewerkers is daarnaast hoger dan gemiddeld (7% vs. 1% landelijk).¹

Merendeel van de ondernemingen heeft een jaaromzet tussen de 0 en 50 duizend euro



Het hoge percentage met ondernemingen met een lage omzet kan voor een deel verklaart worden doordat veel ondernemingen actief zijn in de Kunst en Cultuur sector, een sector waar de lonen en omzet relatief laag is. Volgens de Kleinbedrijf Index Q4 2022 heeft 52% van de ondernemers in Utrecht een jaaromzet onder de 30.000 euro. Landelijk is dit 30%.²

31. ¹ Bron: KvK – Ondernemen in 2022.

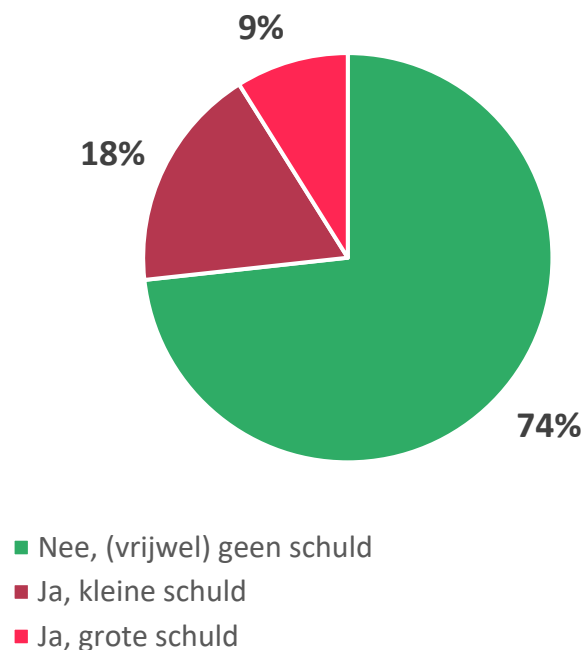
² Kleinbedrijf Index Q4 2022 (extra onderzoek populatie Utrecht).

3. Achtergrond ondernemers en ondernemingen

25% van de ondernemingen heeft een schuld, 70% van de ondernemers heeft geen zakelijke rechtsbijstand en AOV

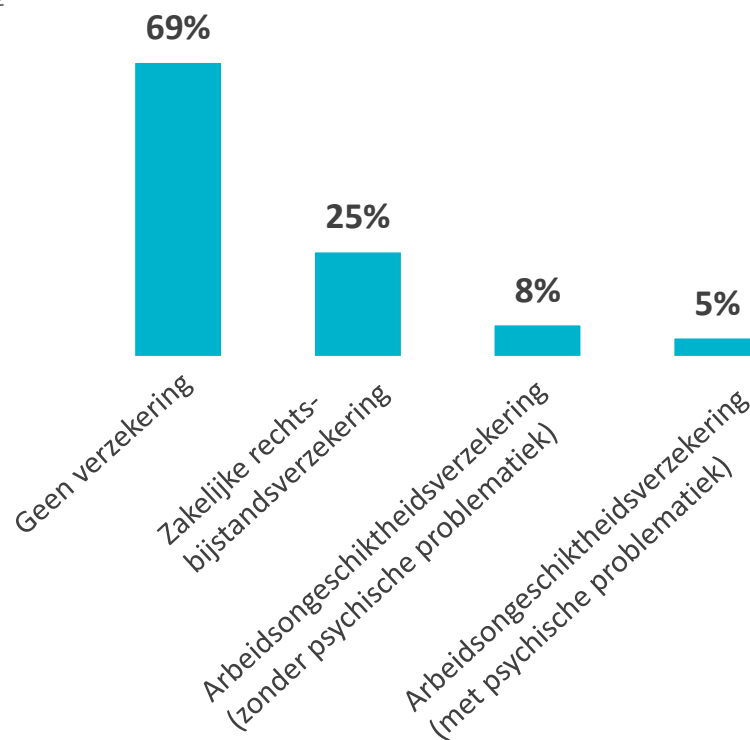
75% van de ondernemingen had ten tijde van aanmelding bij Ondernemer Centraal geen zakelijke schuld

N=159



70% van de ondernemers had ten tijde van aanmelding bij Ondernemer Centraal geen rechtsbijstand- en arbeidsongeschiktheidsverzekering

N=162

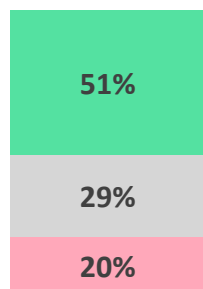


3. Achtergrond ondernemers en ondernemingen

Ten tijde van aanmelding had 50% een gezinsinkomen op of onder bijstandsniveau, 8% deed beroep op een uitkering

50% van de ondernemers leefde ten tijde van aanmelding op / onder bijstandsniveau, 28% kon niet rondkomen

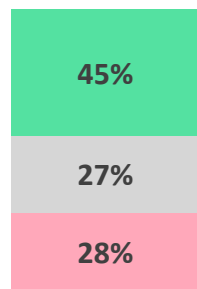
“Wat was de hoogte van het gezinsinkomen ten tijde van aanmelding?”



N=104

- Boven bijstandsniveau
- Op bijstandsniveau
- Onder bijstandsniveau

“Ik/mijn gezin had voldoende en stabiel inkomen om rond te komen ten tijde van aanmelding.”



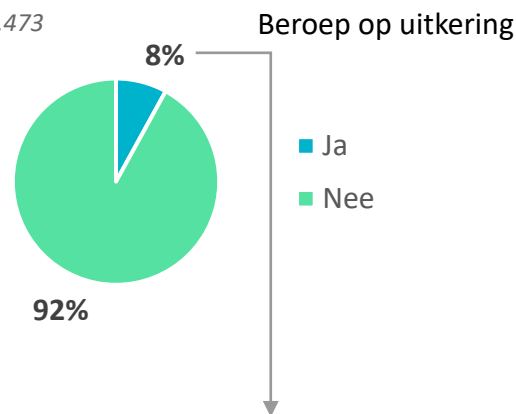
N=97

- (Helemaal) Eens
- Niet eens, niet oneens
- (Helemaal) Oneens

Uit de Kleinbedrijf Index Q4 2022¹ blijkt dat landelijk 31% van de ondernemers onder bijstandsniveau verdient. Het verschil met de 20% uit dit onderzoek zou kunnen zitten in gezinsinkomen versus eigen inkomen. Uit de KBI Q4 2022¹ blijkt ook dat in combinatie met het partnerinkomen 45% van de ondernemers makkelijk kan rondkomen. Dit komt exact overeen met dit onderzoek.

Kleine groep ondernemers (8%) deed ten tijde van aanmelding beroep op een uitkering

N=1.473



Gemiddeld aantal maanden uitkering

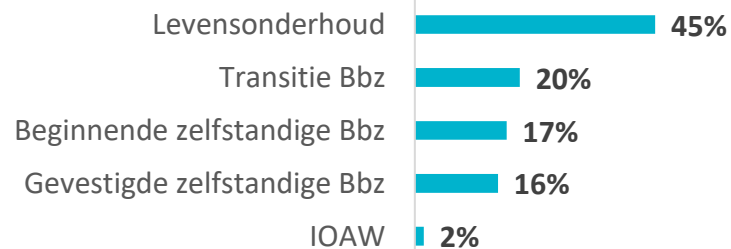
16,6 maanden

Gemiddelde hoogte totaal uitgekeerd

€ 18.024

45% deed beroep op reguliere Bijstand, 55% op uitkering van BBZ

N=121





4. Algemeen oordeel

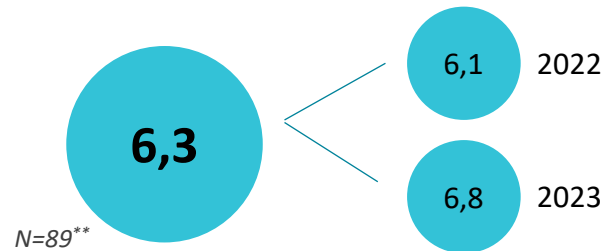
Ondernemers geven dienstverlening gemiddeld een 6,3, ondernemers met vervolgdienstverlening meer tevreden

4. Algemeen oordeel Ondernemer Centraal

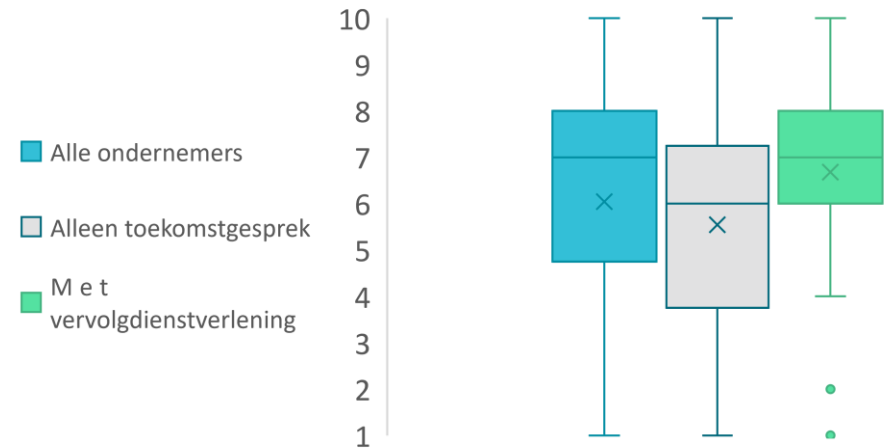
Ondernemers geven dienstverlening gemiddeld een 6,3, ondernemers met vervolgdienstverlening meer tevreden

Gemiddelde cijfer voor de dienstverlening in 2023 een stuk hoger dan in 2022

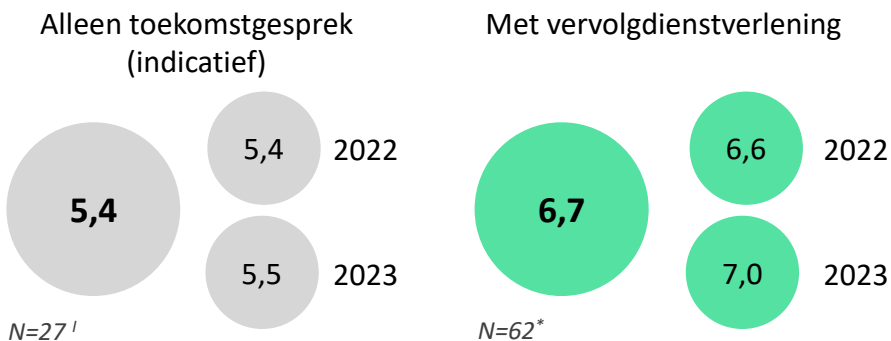
“Hoe tevreden of ontevreden ben je over de dienstverlening die Ondernemer Centraal heeft geboden?”



Spreiding van cijfers is bij ondernemers met vervolgdienstverlening minder groot



Ondernemers met vervolgdienstverlening waarderen dienstverlening stuk hoger dan ondernemers met alleen toekomstgesprek



Toelichting

Er is een groot verschil in waardering tussen ondernemers met alleen toekomstgesprek (5,4) en met vervolgdienstverlening (6,7). Ook is de spreiding bij ondernemers met alleen toekomstgesprek een stuk hoger (meer variatie in waardering). Dit lijkt met name te komen door een mismatch in vraag / aanbod (zie volgende slide voor een verdieping).

Ook is er verschil in waardering tussen partners. Vanwege de relatief lage n is hierbij voorzichtigheid geboden, maar het lijkt erop dat goed partnermanagement de algehele waardering van de dienstverlening sterk kan verbeteren.

De tevredenheid is in 2023 hoger dan in 2022. Dit kan mogelijk worden verklaard doordat er verbeteringen in het proces zijn doorgevoerd en dat in 2023 meer mensen zich zelf hebben aangemeld (i.t.t. in 2022 waarin veel ondernemers proactief zijn benaderd door de gemeente Utrecht vanuit Tozo 5).

35. ** Betrouwbaarheid 95%, foutmarge 10%

* Betrouwbaarheid 90%, foutmarge 10%

[†] Indicatief, lage n

4. Algemeen oordeel Ondernemer Centraal

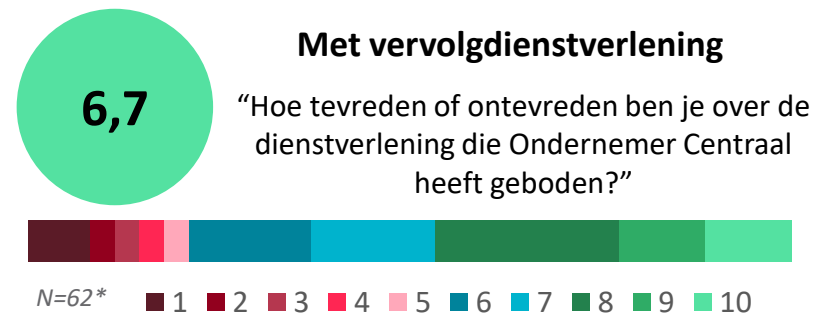
Relatief laag cijfer ondernemers met alleen toekomstgesprek lijkt door manier van instroom en mismatch in proces te komen



Toelichting

Ondernemers die een laag cijfer hebben gegeven zijn vooral via andere kanalen dan de website binnengekomen (en hebben dus niet zelf proactief contact gezocht). Een mogelijk verklaring is dat zij de hulp niet nodig achten (meerdere ondernemers gaven dit aan). Uit één van de interviews bleek ook dat diegene geen hulp van Ondernemer Centraal nodig had, maar dat hij door BBZ is doorgestuurd zonder dat hij hier behoefte aan had. Vanuit Ondernemer Centraal wordt erkend dat ondernemers soms van BBZ naar Ondernemer Centraal werden gestuurd zonder dat zij daadwerkelijk een hulpvraag hadden. Hier zijn door Ondernemer Centraal inmiddels verbeteringen op doorgevoerd. Andere mogelijke verklaringen zijn dat ondernemer wel door wil, maar dat dit niet kan omdat (i) ondernemer (nog) niet ingeschreven staat in de KvK, (ii) onderneming niet in Utrecht of regiogemeente gevestigd is, (iii) aanbod niet aansluit op de hulpvraag.

Vanwege een lage N is het niet mogelijk om een uitsplitsing te maken naar toekomstgesprekspartner.



Toelichting

Een uitsplitsing van de cijfers naar partners vervolgdienstverlening is niet mogelijk vanwege een te lage n. Er is wel een uitsplitsing gemaakt per pijler. Hierbij moet ook de lage n in acht worden genomen.

Pijler

- | | | |
|--|------------|------|
| 1. Het versterken van de onderneming | 6,8 | N=53 |
| 2. Hulp bij financiële vraagstukken | 5,3 | N=8 |
| 3. Transitie naar een baan in loondienst | 8,3 | N=4 |
| 4. Innovatie en duurzaamheid | 7,0 | N=1 |
| 5. Psychosociale en mentale hulp | 7,8 | N=5 |

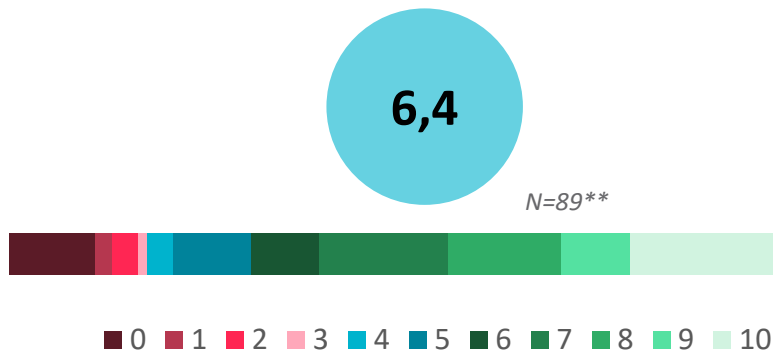
36. ** Betrouwbaarheid 95%, foutmarge 10%
* Betrouwbaarheid 90%, foutmarge 10%
[†] Indicatief, lage n

4. Algemeen oordeel Ondernemer Centraal

Ondernemers die ook vervolgdienstverlening hebben gehad, zouden Ondernemer Centraal aanbevelen

Ondernemers geven gemiddeld een 6,4 op de vraag of ze Ondernemer Centraal zouden aanbevelen

“Hoe waarschijnlijk is het dat je Ondernemer Centraal zou aanbevelen aan andere ondernemers?”

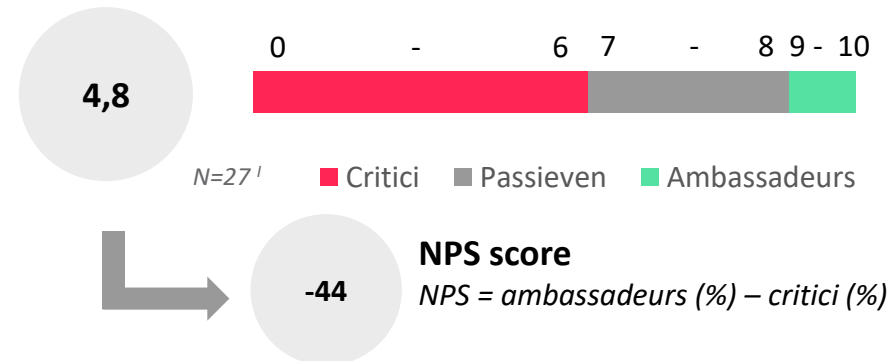


Toelichting

Ondernemers is gevraagd of ze de dienstverlening van Ondernemer Centraal zouden aanbevelen. Ondernemers met vervolgdienstverlening geven een gemiddeld cijfer van een 7,1. Ondernemers met alleen toekomstgesprek bevelen Ondernemer Centraal niet aan en geven gemiddeld een 4,8.

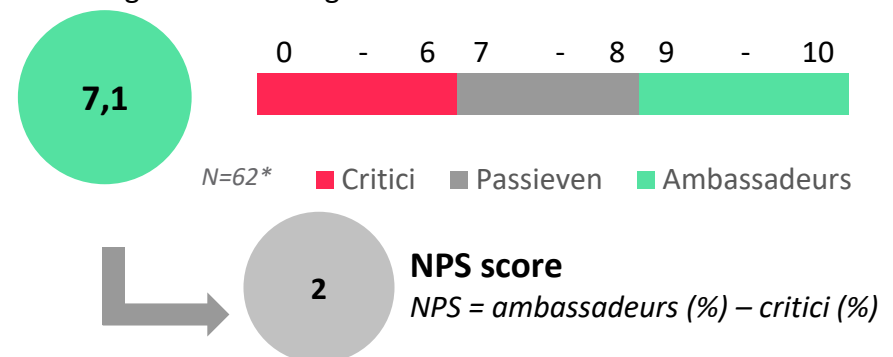
Ondernemers met alleen een toekomstgesprek zouden OC niet aanbevelen, de NPS score is -44%

Alleen toekomstgesprek (indicatief)



Ondernemers met vervolgdienstverlening zouden OC wél aanbevelen, met een NPS score van 2%

Met vervolgdienstverlening



37. ** Betrouwbaarheid 95%, foutmarge 10%

* Betrouwbaarheid 90%, foutmarge 10%

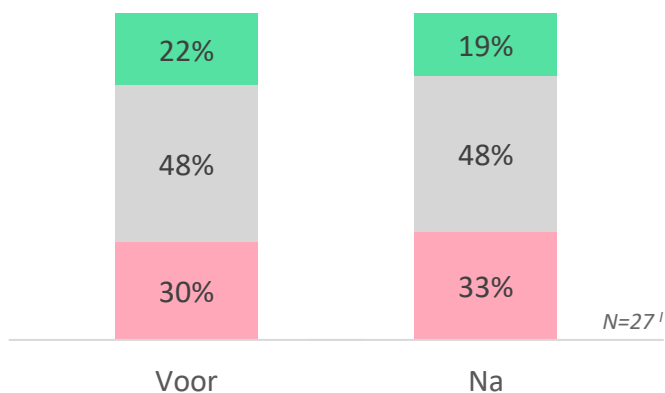
[†] Indicatief, lage n

4. Algemeen oordeel Ondernemer Centraal

Het vertrouwen in de gemeente neemt bij ondernemers met vervolgdienstverlening sterk toe

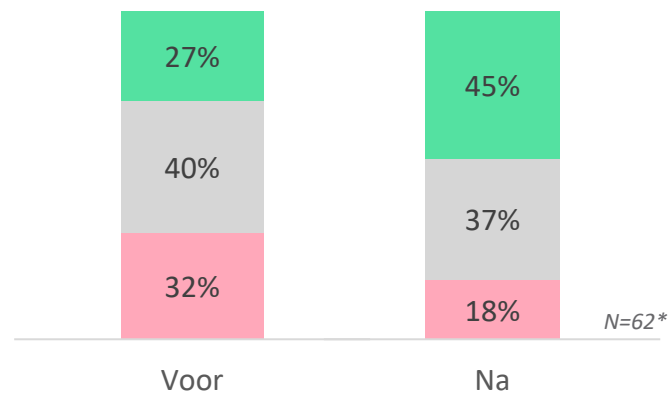
Bij ondernemers met alleen een toekomstgesprek verandert er vrijwel niets in het vertrouwen in de gemeente Utrecht

“Hoe veel vertrouwen had/heeft u in de gemeente Utrecht?”



Bij ondernemers met vervolgdienstverlening neemt het aantal ondernemers met (heel) veel vertrouwen flink toe

“Hoe veel vertrouwen had/heeft u in de gemeente Utrecht?”



Toelichting

Aan ondernemers is uitgevraagd hoeveel vertrouwen ze hadden in de gemeente Utrecht. Bij ondernemers met alleen een toekomstgesprek verandert er nauwelijks iets in hun vertrouwen in de gemeente.

Bij ondernemers die vervolgdienstverlening hebben gehad, neemt het aantal ondernemers met (heel) veel vertrouwen in de gemeente flink toe (van 27% naar 45%). Deze stijging komt vooral uit de groep die vóór de dienstverlening weinig tot heel weinig vertrouwen had in de gemeente Utrecht.

5. Beleving ondernemers

Ondernemers waarderen het initiatief, maar zien ruimte voor verbetering



5. Beleving ondernemers

Ondernemers waarderen dat gemeente helpende hand uitsteekt, daadwerkelijke hulp kan op sommige punten beter

Waardering voor initiatief	Communicatie en informatie	Aanmelding en proces	Intakegesprek en toekomstgesprekken	Vervolg dienstverlening
<ul style="list-style-type: none">• Vrijwel alle ondernemers zijn te spreken over het initiatief dat gemeente Utrecht neemt om een helpende hand uit te steken naar ondernemers. Ook ondernemers met minder positieve ervaringen vinden het in potentie waardevol voor andere ondernemers.• Een deel van de ondernemers vindt de geboden hulp niet per se de taak van de overheid, maar zij waarderen het wel.	<ul style="list-style-type: none">• Ondernemers vinden het niet altijd duidelijk voor wat en voor wie Ondernemer Centraal is en waar het te vinden is. Dit is met name het geval bij ondernemers die proactief vanuit de gemeente zijn benaderd.• Maar ook ondernemers die zich zelf hebben aangemeld via de website geven aan dat er nog wel wat kan worden gedaan aan de communicatie en de bekendheid.• Twee respondenten geven aan op één van de events te zijn geweest en waren hier enthousiast over.	<ul style="list-style-type: none">• Sommige gevallen van aanmelding leidde tot negatieve ervaringen, doordat onduidelijk was waarom ondernemers zijn aangemeld, bijv. via de BBZ. Soms was dit ook niet gewenst. Andere ondernemers hebben een soepeler proces gehad, bijv. via Tozo 5 of zelf via de website.• Een grondige intake en het vinden van de juiste adviseur (match) vinden ondernemers belangrijk.• Het soepele proces vinden ondernemers prettig. Dat zit in snelle reacties en het directe telefonische contact met persoonlijke interactie.• Het wordt gewaardeerd als de aangeboden dienstverlening relevant en logisch is bij de hulpvraag.	<ul style="list-style-type: none">• De gesprekken worden over het algemeen als prettig ervaren en geven de ondernemer richting, begrip en een luisterend oor. Ondernemers vinden het fijn dat de partner een (ex-)ondernemer is.• Het is voor ondernemers wel belangrijk dat er een goede match is met de gesprekspartner, met de hulpvraag en dat er inhoudelijk iets mee kan worden gedaan.• Sommige ondernemers geven aan dat een fysieke intake beter zou zijn dan telefonisch, en in ieder geval een uitgebreid gesprek.	<ul style="list-style-type: none">• Niet alle ondernemers komen bij de juiste dienstverlening aan of worden daar goed geholpen• De ondernemers bij wie de match wel goed was, waren erg blij met de hulp die ze kregen. Het biedt voor hen een sparringpartner, reflectie en richting waar ze naartoe willen met hun onderneming.• De invloed van de dienstverlening wordt nog niet direct gevoeld voor de onderneming, maar wel voor de ondernemer zelf. Het geeft hen handvatten, steun, rust en richting om verder te gaan.

Ondanks wisselende ervaringen, waarderen ondernemers de hulp die de gemeente biedt en zien de potentie

Ondernemers spreken hun waardering uit voor het goede initiatief dat veel ondernemers kan helpen



Ondernemers waarderen de hulp en ondersteuning die de gemeente biedt. Het initiatief is een potentiële waardevolle bron van hulp, zelfs als het niet volledig aan de verwachtingen voldoet. Soms hebben ondernemers niet het idee dat Ondernemer Centraal hen goed verder heeft geholpen, maar ze denken wel dat de service andere ondernemers zou kunnen helpen. De bereidheid van de gemeente voor dit initiatief wordt positief ervaren. De ondernemers krijgen door alleen al de aanwezigheid van de hulp een goed gevoel.

“Wel goed dat ze dit aanbieden, maar het was voor mij geen goede match. Ik denk dat veel ondernemers dit waarderen.” Respondent 1

“In potentie vind ik dit een heel goed idee, als startende ondernemer komt er veel op je af. [...] Ik was wel een beetje teleurgesteld. Omdat ik het in het begin zag als een goed initiatief. Mijn eigen verwachtingen waren misschien te hoog. Ik heb er wel begrip voor. Ze hadden beter moeten kijken wie zien we over het hoofd. Ondernemer Centraal als organisatie is goed. Als het op een goeie manier doorgroeit kunnen veel ondernemers hier wel baat bij hebben.” Respondent 6

Gemengde gevoelens over de hulp van en het vertrouwen in de overheid



Sommige ondernemers waarderen de inspanningen die de gemeente levert om hen te ondersteunen, hopen dat meerdere gemeenten dit zouden doen en zouden ook aankloppen bij de gemeente voor hulp als onafhankelijke instantie. Terwijl anderen terughoudend zijn vanwege hun ervaringen met complexe regelgeving en een algemeen wantrouwen naar de overheid. Een deel verwacht een dergelijke dienst ook van een gemeente, een ander deel vindt het niet per se de taak van de overheid. Alternatieve bronnen van hulp die worden genoemd zijn Centrum Management Utrecht, eigen netwerken, online communities, Ondernemersklankbord en het Ondernemerscafé Utrecht.

“Ik was best wel verrast dat de gemeente hier mee kwam.” Respondent 3

“Ik zou eerder vragen stellen bij CMU, daar heb ik ook een telefoonnummer van. Persoonlijk contact is makkelijker. Om naar een instituut te gaan en formulieren te moeten invullen dan haak ik snel af.” Respondent 1

“Goed dat ze steun bieden in een bloeiende ondernemerscultuur.” Respondent 7

“Ik dacht Nederland laat je niet zomaar vallen, maar dat is wel anders gelopen.” Respondent 2

5. Beleving ondernemers

Duidelijkheid en vindbaarheid van Ondernemer Centraal niet voor iedereen helder

Bijna alle respondenten geven aan de communicatie en informatie over Ondernemer Centraal nog niet duidelijk te vinden

Door de meeste respondenten wordt aangegeven dat ze het niet helemaal duidelijk vinden waar Ondernemer Centraal voor is en waar je het kan vinden. Dat heeft voor sommigen ook te maken met de manier van binnenkomen, bijvoorbeeld doordat ze BBZ of de TOZO hadden aangevraagd. Ze hebben zich dan niet bewust aangemeld voor Ondernemer Centraal, waardoor het onduidelijk kan zijn waar het voor is en wat ze er mee moeten. Maar ook ondernemers die zich zelf hebben aangemeld via de website geven aan dat er nog wel wat mag worden gedaan aan de bekendheid.

Twee respondenten geven aan op één van de events te zijn geweest en waren hier enthousiast over. Het was prettig om met andere ondernemers te kunnen sparren. Eén van de respondenten geeft wel aan dat de organisatie wat over de top was (band, spreker en gratis eten en drinken) en dat ze het gemeentegeld liever anders had zien besteed worden.

“Bij ondernemers is het nu nogal abstract, ik denk dat veel niet weten wat ze ermee kunnen. Het is onduidelijk. Het zou goed zijn om een mailtje uit te sturen over hoe en wat. Ik zou nu niet weten over met welke hulpvraag je daar terecht kan.” Respondent 1

“Hoe zit dat eigenlijk, is er een website voor Ondernemer Centraal?” Respondent 3

“Het is nog niet zo bekend onder ondernemers. Het bedrijf wat hiernaast zit stoeide met personeelsvragen, toen had ik gezegd misschien kan Ondernemer Centraal wel helpen, maar dat kenden ze helemaal niet.” Respondent 7



Tips van respondenten voor betere vindbaarheid

- **Zorg voor een telefoonnummer, dat is persoonlijker dan een formulier**
- **Zorg dat Ondernemer Centraal met bepaalde zoektermen bovenaan de resultaten komen in Google**
- **Leg kaartjes of flyers neer**
- **Mail vanuit de gemeente Utrecht met informatie**
- **Verspreid informatie via kanalen waar ondernemers bij zijn aangesloten, zoals het Broodfonds**
- **Zorg voor een fysiek loket voor meer zichtbaarheid**

5. Beleving ondernemers

Aantal procesverbeteringen zijn al gedaan, maar binnenkomst en verloop traject nog niet altijd soepel

Manier van binnenkomen varieert; ervaring daardoor wisselend



De manier waarop de respondenten binnen zijn gekomen bij Ondernemer Centraal varieert sterk. Deze variatie brengt zowel positieve als negatieve ervaringen met zich mee. Soms lijkt onduidelijkheid te zijn dat de ondernemers zijn aangemeld bij Ondernemer Centraal en in sommige gevallen blijkt dit zelfs niet gewenst te zijn. Andere ondernemers hebben een soepeler proces gehad en zijn aangemeld via de Tozo of zijn zelf actief op zoek gegaan naar hulp bij de gemeente.

“Je bent dan aangemeld voor BBZ en toen kwam het gesprek met Ondernemer Centraal en daar wist ik niks van. Ik werd ook gebeld door Ondernemer Centraal met wat is je hulpvraag, maar daar heb ik niet om gevraagd.” Respondent 2

“Ik had weer behoefte aan een nieuw traject nadat die ander was afgesloten. Dus toen heb ik gegoogeld via de gemeente. Ik heb eerder via de gemeente een fijn traject gelopen. Daarom wou ik nu ook weer hulp krijgen van de gemeente voor advies. Zo kwam ik bij Ondernemer Centraal terecht.” Respondent 4

Direct en persoonlijk contact wordt gewaardeerd, maar er is nog ruimte voor verbetering



De input van ondernemers legt de nadruk op enkele belangrijke punten voor verbetering. Ze benadrukken de waarde van een grondige intake en het vinden van de juiste adviseurs. Inmiddels wordt dit al toegepast door Ondernemer Centraal. Het directe telefonische contact wordt geprezen vanwege de snelheid en persoonlijke interactie die het mogelijk maakt. Het wordt als positief ervaren wanneer het proces efficiënt en soepel verloopt, met snelle reacties en duidelijke stappen. Het is ook van belang dat de aangeboden diensten relevant zijn en dat keuzelijsten voor de aangeboden hulp logisch zijn gestructureerd. Diverse vormen van ondersteuning die worden geboden, inclusief juridische hulp, kunnen aan verschillende behoeften voldoen.

“Het was heel persoonlijk, iemand belde en belde ook terug. Die kon je gewoon bereiken. Prettige mensen ... vooral heel fijn dat het persoonlijk was.” Respondent 7

“Niet een heel groot minpunt. Misschien de keuzelijst en de logica van de keuzelijst. Toen kwam dienstverlening naar voren die zo specifiek was, bijvoorbeeld agrarisch ondernemen, dat het niet relevant was.” Respondent 5

5. Beleving ondernemers

Ondernemers vinden het fijn dat er een sparringpartner is, maar er moet wel een match zijn met de persoon en hulpvraag

Zowel intakegesprek als gesprekken met adviseurs geven de ondernemer een luisterend oor en richting....

Vier respondenten zijn positief over de gesprekken die ze gevoerd hebben, zowel over intakegesprekken als gesprekken met adviseurs. Er wordt onder andere teruggegeven dat het prettig is dat er allemaal mogelijkheden zijn en het richting geeft, dat de persoon aan de telefoon bij de feiten blijft en dat er snel wordt gehandeld. De gesprekken worden als fijn en prettig ervaren; er wordt goed geluisterd, er is begrip voor de situatie en het is prettig dat het een (ex-)ondernemer is. Verder wordt genoemd dat de persoon veel advies kon geven en voor iemand ook een goede match was voor de interesse en doelgroep van de ondernemer. Sommige ondernemers geven aan dat een fysieke intake beter zou zijn dan telefonisch, en in ieder geval een uitgebreid gesprek zou moeten zijn.



“Na zo’n gesprek weet je zekerder wat je wil. Wordt het helderder en duidelijk wat je wil. De spiegel die iemand voorhoudt. Het is een mooie aanjager geweest.” Respondent 5



“Degene die mijn project begeleidt heeft me super geholpen. Wat goed was aan de hulp? Er werd heel goed geluisterd, veel begrip voor mijn situatie. Ook omdat hij zelf ondernemer was, soortgelijke branche, echt de situatie kon begrijpen. Zonder te willen sturen. Het waren hele goede gesprekken en momenten van reflectie. Vatte goed samen hoe het ervoor staat en op basis daarvan kon ik verder denken en besluiten nemen.” Respondent 4

...maar het moet wel een goede match zijn met de persoon en de hulpvraag

Drie respondenten hadden een minder positieve ervaring. Iemand heeft vijf of zes gesprekken gehad met dezelfde adviseur, maar miste daar de match met de persoon en doordat er richting miste waren niet alle gesprekken nuttig. Een ander is binnengekomen via de BBZ zonder hulpvraag voor Ondernemer Centraal, maar werd ook niet geholpen met haar maatwerkvraag voor de BBZ. De derde vond de mensen van Ondernemer Centraal wel ‘lieve mensen’, maar werd uiteindelijk niet geholpen omdat hij niet bij de juiste hulp terecht kwam.



“Ik vond het lastig omdat ik een wat zwaarder gewicht zocht. Ik kan zelf een houding hebben dan ik alles wel weet, maar ik moet iemand hebben die daar doorheen kan prikken. Dat vond ik niet echt in deze adviseur. We hebben meerdere gesprekken gehad. Maar ik merkte dat ik vastliep daarin. Het ging niet echt de diepte in, dat is wel wat ik zocht. Heb ik geprobeerd aan te geven, maar konden ze niet echt iets mee.” Respondent 1



“Hij handelde heel snel. Ik kreeg het advies om eerst een psychisch traject in te gaan. Dat was prettig. Daarna ging hij kijken welke cursussen er waren, dus toen werd het meer praktisch. Dat sloot niet helemaal aan. Er werd te weinig gevraagd wat ik nodig had. Als dat wel was gedaan was er meer ruimte geweest voor wat ik zocht in plaats van redeneren vanuit het aanbod.” Respondent 7

5. Beleving ondernemers

Niet elke ondernemer komt bij (de juiste) dienstverlening aan, als dat wel gebeurt is er vooral waarde voor ondernemer zelf

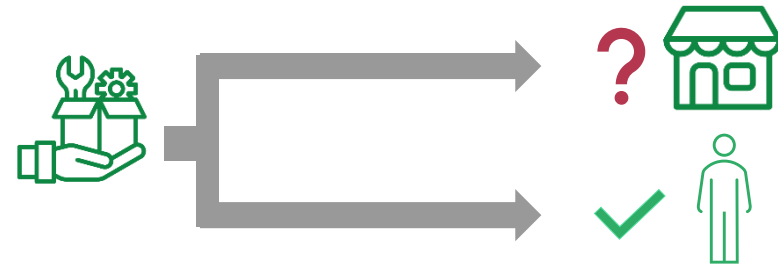
Soms een zoektocht om ondernemer bij juiste dienstverlening te krijgen, bij de juiste match heel waardevol



Uit de interviews blijkt dat sommige ondernemers niet bij (de juiste) dienstverlening aankomen of er toch geen of gedeeltelijke match blijkt te zijn. Iemand die bijvoorbeeld financieel en juridisch advies wou, maar naar schuldhulpverlening werd doorverwezen en door het advocatenkantoor nooit werd teruggebeld. Of iemand die de dienstverlening deels nuttig vond, maar een deel ook te veel basis. Soms lijkt er ook onduidelijkheid te zijn. Iemand dacht dat het een voorwaarde was om eerst met een psycholoog te praten om met het traject verder te kunnen, maar werd uiteindelijk ook niet teruggebeld door de praktijk. De ondernemers bij wie de match wel goed was, waren erg blij met de hulp die ze kregen. Het biedt voor hen een sparringpartner, reflectie en richting waar ze naartoe willen met hun onderneming. Iemand noemde ook dat het financiële ruimte gaf omdat ze niet zelf hoefde te betalen.

“Het traject bij GetOn was vooral heel praktisch. Vooral de coach-gesprekken waren prettig. Er waren verschillende expertises en daar heb ik wel veel gebruik van gemaakt. De cursussen zelf waren redelijk standaard. Je merk opzetten, je website. Dat kan ik allemaal zelf wel. Ik heb een aantal van de cursussen gedaan maar die waren best wel basic.” Respondent 3

Invloed van Ondernemer Centraal op onderneming wordt niet direct gevoeld, vooral van waarde voor ondernemer zelf



Een groot deel van de ondernemers geeft aan dat de hulp van Ondernemer Centraal geen invloed heeft gehad op omzet- en/of inkomensstijging. Vooral externe factoren waren van invloed, zoals het opheffen van de coronamaatregelen en de markt die daardoor weer aantrok. Wat wel vaak wordt genoemd is dat het voor ondernemers zelf impact heeft gemaakt, doordat het hen handvatten, steun, rust en richting gaf om verder te gaan. Ook vinden ze het prettig dat ze weten dat ze ergens terecht kunnen.

“Het toekomstgesprek heeft geen rol gespeeld bij mijn inkomensstijging. Het was wel een prettig gesprek voor mijn motivatie, ‘oh er zijn dus mogelijkheden’.” Respondent 3

“Ik kon knopen doorhakken en daardoor kwam het in beweging. Het heeft me sterker gemaakt als ondernemer. [...] Ze hebben een start gemaakt en daarmee heb ik het gereedschap gekregen om verder te gaan.” Respondent 5



6. Effect op ondernemers en ondernemingen

Bij vervolgdienstverlening is duidelijk effect zichtbaar op onderneming én ondernemer

6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met alleen toekomstgesprek

Bij ondernemers met alleen toekomstgesprek is weinig verbetering zichtbaar (indicatief)

Tevredenheid dienstverlening		Onderneming		Ondernemer	
<p>Cijfer dienstverlening</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ondernemers geven de geboden ondersteuning gemiddeld een 5,4 		<p>Cijfer ondernemer</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ondernemers geven aan dat het gemiddeld genomen beter met hen gaat na toekomstgesprek (van een 5,5 naar een 6,5) 	
<p>Vertrouwen in gemeente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nauwelijks effect op het vertrouwen in de gemeente, zelfs een lichte daling 		<p>Inkomenszekerheid</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aantal ondernemers met gezinsinkomen boven bijstandsniveau stijgt van 50% naar 59% Nauwelijks effect op de financiële buffer 	
<p>Cijfer onderneming</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nauwelijks verbetering op hoe ondernemers hun onderneming scoren (een 6,4 voor en een 6,5 na) 		<p>Beroep op uitkering</p>	<ul style="list-style-type: none"> 0% van de ondernemers geeft aan zonder ondersteuning van OC beroep te hadden moeten doen op inkomensondersteuning 	
<p>Financiële situatie</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de inkomsten/uitgaven stijgt licht van 84% naar 88% Geen effect op het kunnen betalen van de rekeningen 		<p>Gezondheid</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nauwelijks verbetering op het aantal ondernemers met stress of burn-out verschijnselen 	
<p>Kans op faillissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kans op faillissement neemt gemiddeld licht af, het aantal ondernemers dat de kans (heel) klein acht binnen 1 jaar stijgt van 60% naar 66% 		<p>Controle en vertrouwen</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aantal ondernemers dat zich in controle voelt over het bedrijf stijgt licht van 50% naar 54% Nauwelijks effect op vertrouwen in de toekomst 	
<p>Groei-mogelijkheden</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1/3e van de ondernemers heeft nieuwe medewerkers aangenomen en 46% van de ondernemingen is gegroeid in omzet 26% geeft aan dat impact van OC (heel) groot was 		<p>Privé schulden</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aantal ondernemers zonder schulden stijgt van 0% naar 14%, echter het aantal met problematische privéschulden stijgt ook van 14% naar 29% 	
<p>Zakelijke schulden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Te weinig data beschikbaar</i> 		<p>Psychosociale problematiek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Te weinig data beschikbaar</i> 	



47. ★★ Groot positief effect (>15% effect) ★ Klein positief effect (5-15% effect) ★★ Groot negatief effect (>15% effect) ★ Klein negatief effect (5-15% effect) ■ Weinig tot geen effect (<5% effect)

Vanwege lage n zijn de resultaten voor ondernemers met alleen toekomstgesprek indicatief

6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met vervolgdienstverlening

Bij ondernemers met vervolgdienstverlening is duidelijk effect van ondersteuning zichtbaar op onderneming én ondernemer

Tevredenheid dienstverlening





- ★  **Cijfer dienstverlening**
 - Ondernemers geven de geboden dienstverlening, gemiddeld een 6,7 (6,6, in 2022 en 7,0 in 2023)
- ★★  **Vertrouwen in gemeente**
 - Aantal ondernemers dat vertrouwen heeft in de gemeente Utrecht stijgt van 27% naar 45%

Onderneming

-  **Cijfer onderneming**
 - Nauwelijks verbetering op hoe ondernemers hun onderneming scoren (een 5,4 voor en een 5,5 na)
- ★  **Financiële situatie**
 - Inzicht in inkomsten/uitgaven stijgt van 70% naar 83%
 - Aantal ondernemers dat rekeningen kan betalen stijgt van 63% naar 71%
- ★  **Kans op faillissement**
 - Kleine kans op faillissement binnen 1 jaar stijgt van 50% naar 60%, en binnen 2-5 jaar van 46% naar 56%
- ★★  **Groei-mogelijkheden**
 - 30% heeft nieuwe medewerkers aangenomen of verwacht dit, 77% gegroeid in omzet of verwacht dit
 - 38% geeft aan dat invloed OC (heel) groot was
- ★★  **Zakelijke schulden**
 - Aantal ondernemingen met grote / problematische schulden daalt van 75% naar 45%
 - 20% geeft aan dat invloed OC (heel) groot was

Ondernemer

- ★  **Cijfer ondernemer**
 - Ondernemers geven aan dat het gemiddeld beter met hen gaat na dienstverlening (van 5,0 naar 5,7)
- ★  **Inkomens-zekerheid**
 - Aantal ondernemers met inkomen boven bijstandsniveau stijgt van 52% naar 64%
 - 12% geeft aan dat invloed van OC (heel) groot was
 - Er is nauwelijks effect op de financiële buffer
- ★★  **Beroep op uitkering**
 - 25% geeft aan zonder ondersteuning beroep te hadden moeten doen op inkomensondersteuning
- ★  **Gezondheid**
 - Aantal ondernemers met stress en burn-out verschijnselen daalt respectievelijk van 45% naar 39% en van 34% naar 20%
- ★★  **Controle en vertrouwen**
 - Aantal ondernemers dat in controle is stijgt van 15% naar 31% en dat (vrijwel) nooit vertrouwen in de toekomst heeft daalt van 56% naar 36%
- ★★  **Privé schulden**
 - Aantal ondernemers met grote / problematische privéschulden daalt van 27% naar 18%
 - 20% geeft aan dat invloed van OC (heel) groot was
- ★★  **Psychosociale problematiek**
 - Aantal ondernemers met medium tot zware psychische problematiek daalt van 44% naar 17%
 - 22% geeft aan dat invloed van OC (heel) groot was

48. ★★  Groot positief effect (>15% effect)  Weinig tot geen effect (<5% effect)
★  Klein positief effect (5-15% effect)  Indicatief, lage n

Betrouwbaarheid van alle effecten is 90% (foutmarge 10%), behalve bij zakelijke schulden, privé schulden en psychosociale problematiek (indicatief, lage n)

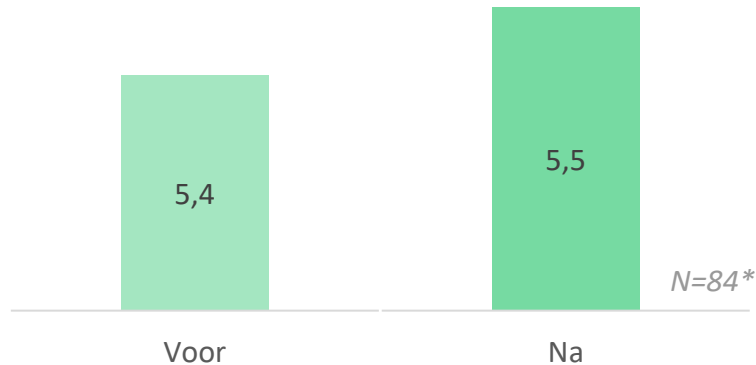


6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met vervolgdienstverlening

Het aantal ondernemers dat verbetering ziet bij zichzelf stijgt, verbetering in het algemeen voor de onderneming nog miniem

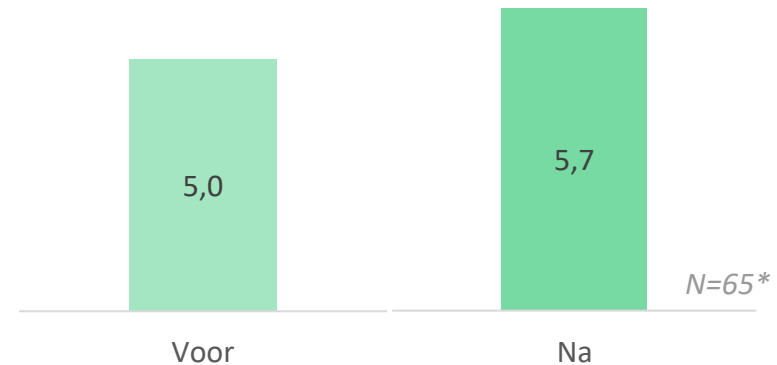
Ondernemingen staan er gemiddeld ongeveer hetzelfde voor na vervolgdienstverlening

“Hoe stond/staat je bedrijf er voor?”



Het gaat gemiddeld beter met de ondernemers zelf na vervolgdienstverlening

“Hoe ging het met jou als ondernemer ten tijde van aanmelding?”



Toelichting

- De situatie van ondernemers die bij Ondernemer Centraal aankloppen voor vervolgdienstverlening is relatief gezien slecht: gemiddeld genomen geven ondernemers hun onderneming een 5,4 (landelijk gemiddeld een 7,2¹) en hunzelf een 5,0 (landelijk gemiddeld een 7,5¹)
- Het verschil in hoe het met de onderneming gaat vóór aanmelding bij Ondernemer Centraal en na vervolgdienstverlening is klein: het gemiddelde cijfer stijgt van een 5,4 naar een 5,5.
- Met de ondernemers zelf gaat het gemiddeld beter na vervolgdienstverlening ten opzichte van vóór aanmelding bij Ondernemer Centraal, waarbij het gemiddelde cijfer stijgt van een 5,0 naar een 5,7.

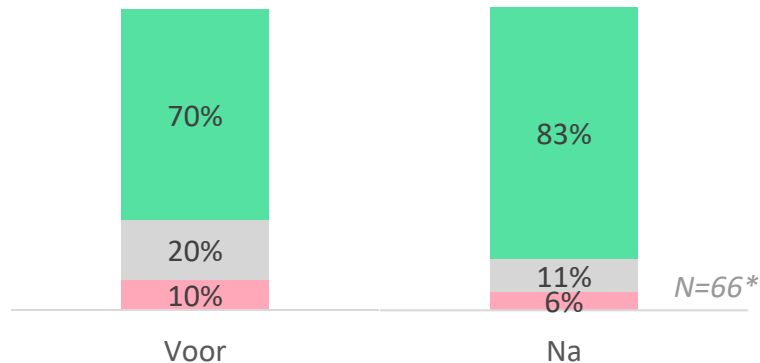


6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met vervolgdienstverlening

Het aantal ondernemers met inzicht in inkomsten en uitgaven en dat zakelijke rekeningen/belastingen kan betalen stijgt

Meer ondernemers hebben inzicht in de inkomsten en uitgaven van hun bedrijf na vervolgdienstverlening

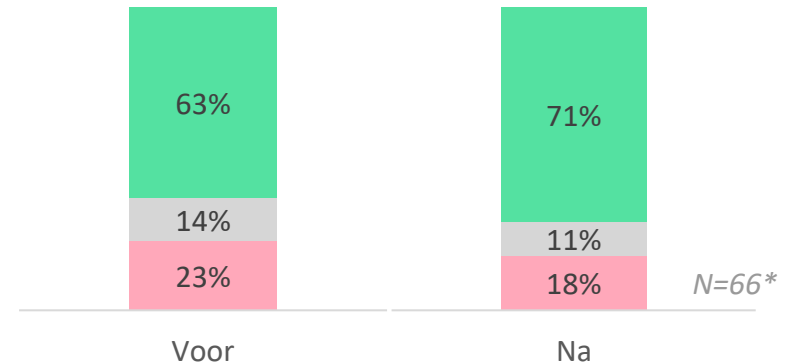
“In hoeverre had/heb je inzicht in de inkomsten en uitgaven van jouw bedrijf?”



...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Meer ondernemers kunnen zakelijke rekeningen en/of belastingen betalen na vervolgdienstverlening

“In hoeverre kon/kan jouw bedrijf elke maand de zakelijke rekeningen en/of belastingen betalen?”



Toelichting

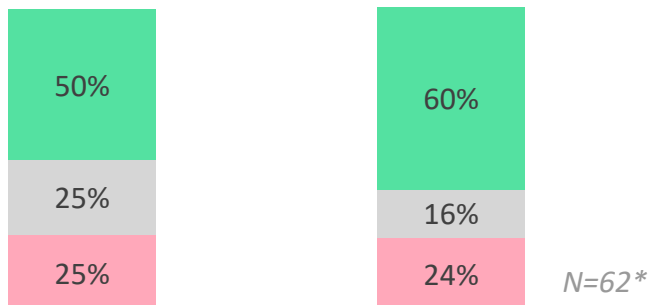
- Het aantal ondernemers dat inzicht heeft in hun inkomsten en uitgaven stijgt van 70% (vóór aanmelding Ondernemer Centraal) naar 83% (na vervolgdienstverlening). 20% geeft aan dat Ondernemer Centraal daar een (hele) grote invloed op heeft gehad.
- Het aantal ondernemers dat hun zakelijke rekeningen en/of belastingen kan betalen stijgt van 64% naar 71%. Dit is iets boven het landelijk gemiddelde (Kleinbedrijf Index Q4 2022: 61% van de ondernemers kon de rekeningen tijdig voldoen).



De kans op faillissement van een onderneming, zowel op korte als lange termijn, neemt gemiddeld genomen af

Aantal ondernemingen met (heel) kleine kans op faillissement op korte termijn neemt toe

“Hoe groot achtte/acht je de kans dat je bedrijf op de korte termijn (binnen een jaar) zou moeten stoppen?”



Voor

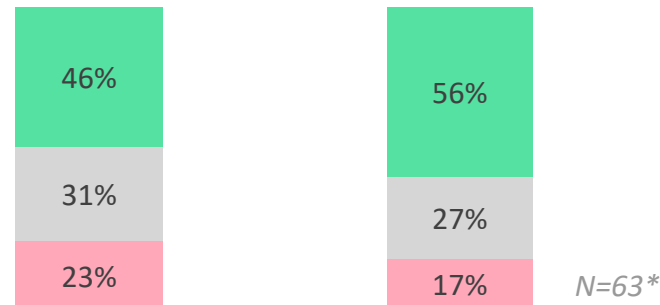
Na

14%

...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Aantal ondernemingen met (heel) kleine kans op faillissement op (middel)lange termijn neemt toe

“Hoe groot achtte/acht je de kans dat je bedrijf op de (middel)lange termijn (binnen 2-5 jaar) zou moeten stoppen?”



Voor

Na

15%

...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Toelichting

- Het aantal ondernemers dat de kans (heel) klein acht dat zij op korte termijn moet stoppen met hun onderneming stijgt van 50% (vóór aanmelding) naar 60% (na vervolgdienstverlening). 14% geeft aan dat Ondernemer Centraal een (hele) grote invloed had.
- 25% van de ondernemers geeft aan dat de kans (heel) groot is dat ze binnen een jaar moeten stoppen met hun bedrijf. Dit is bovengemiddeld (Kleinbedrijf Index Q4 2022: landelijk denkt 5% van de ondernemers binnen een half jaar te moeten stoppen, specifiek in Utrecht is dit 11%).
- Het aantal ondernemers dat de kans (heel) klein acht dat zij op (middel)lange termijn moet stoppen met hun onderneming stijgt van 46% naar 56%. Deze stijging komt uit zowel de groep ondernemers die de kans op faillissement niet groot, niet klein achten als (heel) groot. 15% geeft aan dat Ondernemer Centraal een (hele) grote invloed had.

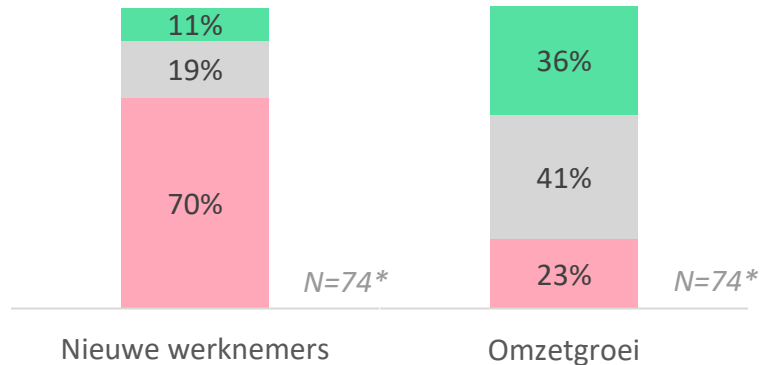


6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met vervolgdienstverlening

30%-77% is gegroeid of verwacht te groeien in omzet en/of nieuwe medewerkers, 38% vindt invloed OC (heel) groot

30% van de ondernemers heeft / verwacht groei in werknemers en 77% in omzet

“Heb je sinds aanmelding bij Ondernemer Centraal nieuwe werknemers aangenomen / is je bedrijf gegroeid in omzet?”



38%

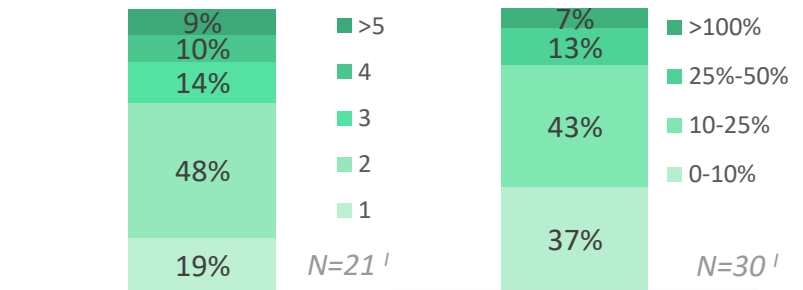
...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Toelichting

- 11% van de ondernemers heeft nieuwe medewerkers aangenomen en 19% verwacht dit te doen. Gemiddeld nemen zij 3,8 nieuwe werknemers aan (in personen, niet FTE). Dit is op basis van een lage n, dus indicatief. Echter adviseurs toekomstgesprek geven aan dat zij regelmatig advies geven om nieuwe mensen aan te nemen, dus zij kunnen deze bevindingen beamen.
- 36% van de ondernemingen is gegroeid in omzet en 41% verwacht dit te doen. De gemiddelde (verwachte) omzetstijging is 64%. Dit vertekent enigszins doordat 2 ondernemingen > 100% zijn gegroeid. Zonder deze ondernemingen is het gemiddelde 17%. Deze resultaten zijn vanwege lage n indicatief, echter uit gesprekken met adviseurs Toekomstgesprek en interviews met ondernemers blijkt ook omzetgroei. Dit is bovengemiddeld (Kleinbedrijf Index Q4 2022: landelijk verwacht 45% van de ondernemers flink te groeien in het komende half jaar, in Utrecht specifiek is dit 31%).
- 38% geeft aan dat ondersteuning van Ondernemer Centraal een (hele) grote invloed had op de groei van het bedrijf.

Gemiddeld zijn 3,8 nieuwe werknemers aangenomen en wordt een omzetstijging van 64% (17%) verwacht

“Hoeveel werknemers heb je sinds aanmelding bij Ondernemer Centraal aangenomen?/hoeveel procent verwacht je dat je omzet komende jaar (ongeveer) zal groeien?”



Gemiddeld 3,8 nieuwe werknemers

Gemiddeld 64% stijging, zonder outliers 17%

52. ■ Ja
■ Nee, maar verwacht ik het komende jaar te doen
■ Nee, en verwacht ik komende jaar niet te doen

** Betrouwbaarheid 95%, foutmarge 10%
* Betrouwbaarheid 90%, foutmarge 10%
[†] Indicatief, lage n

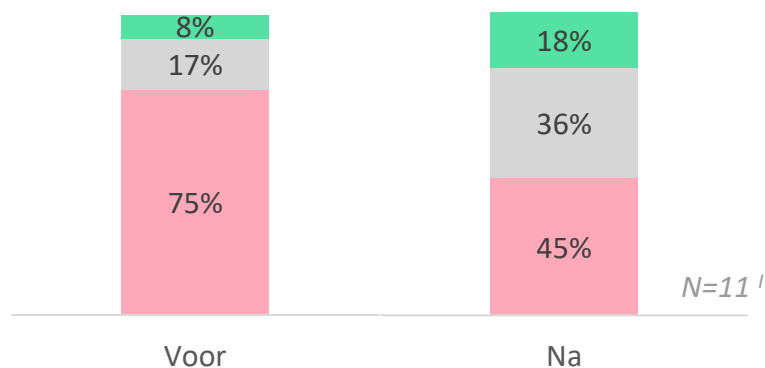


6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met vervolgdienstverlening

Het aantal ondernemingen met grote en/of problematische schulden daalt na vervolgdienstverlening (indicatief)

Het aantal ondernemingen met (bedrijfs)schulden daalt na vervolgdienstverlening

“Hoe zou je de (bedrijfs)schulden classificeren?”



...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Toelichting

- Het aantal ondernemingen met grote/problematische (bedrijfs)schulden daalt van 75% naar 45%. Het merendeel van deze ondernemingen heeft dan nog kleine schulden, een kleiner deel geen tot kleine schulden. 20% geeft aan dat Ondernemer Centraal daar een (hele) grote invloed op heeft gehad.
- Vanwege de lage n (11) zijn deze resultaten indicatief

53. Geen / Kleine schulden: onder controle, zonder hulp zelf op te lossen
 Kleine schulden: (lichte) hulp waarschijnlijk nodig
 Grote / problematische schulden: professionele hulp nodig

** Betrouwbaarheid 95%, foutmarge 10%

* Betrouwbaarheid 90%, foutmarge 10%

[†] Indicatief, lage n

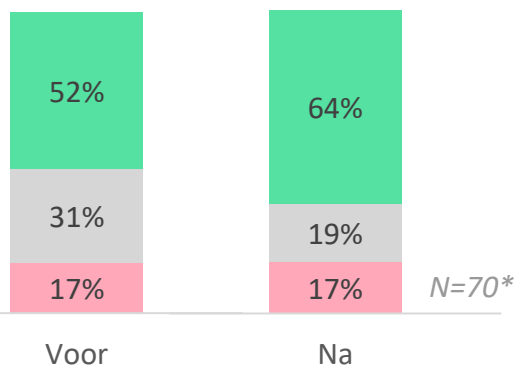


6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met vervolgdienstverlening

De financiële situatie van ondernemers verbetert

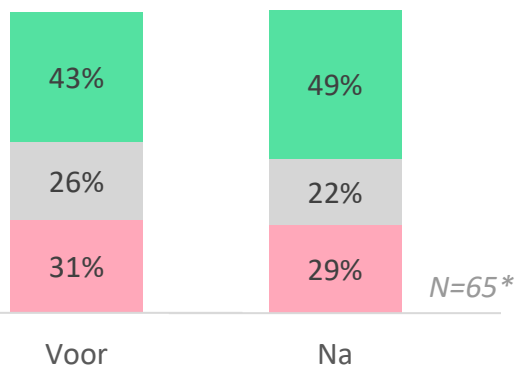
Het aantal ondernemers met een gezinsinkomen boven het bijstandsniveau stijgt

“Wat was/is de hoogte van het gezinsinkomen?”



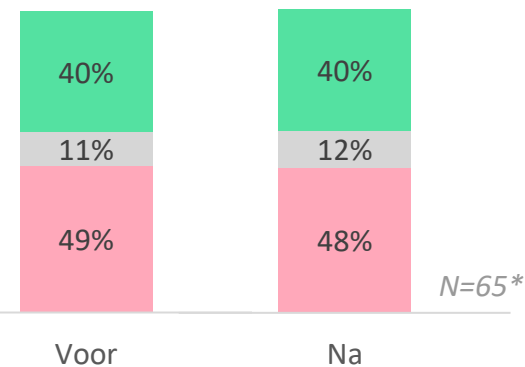
Het aantal ondernemers met een stabiel inkomen om rond te komen stijgt

“Ik/mijn gezin had/heb voldoende en stabiel inkomen om rond te komen”



Het aantal ondernemers met een financiële buffer blijft nagenoeg gelijk

“Ik/mijn gezin had/heb een financiële buffer om onverwachte uitgaven op te kunnen vangen”



12%

...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal op verbetering van het inkomen een (heel) grote invloed heeft gehad

Toelichting

- Het aantal ondernemers dat een gezinsinkomen heeft boven het bijstandsniveau stijgt van 52% (vóór aanmelding) naar 64% (na vervolgdienstverlening).
- Het aantal (gezinnen van) ondernemers dat een stabiel inkomen heeft stijgt van 43% naar 49%.
- Het aantal (gezinnen van) ondernemers dat een financiële buffer heeft blijft nagenoeg gelijk met 40%.
- 12% geeft aan dat Ondernemer Centraal een (hele) grote invloed heeft gehad op verbetering van het inkomen.

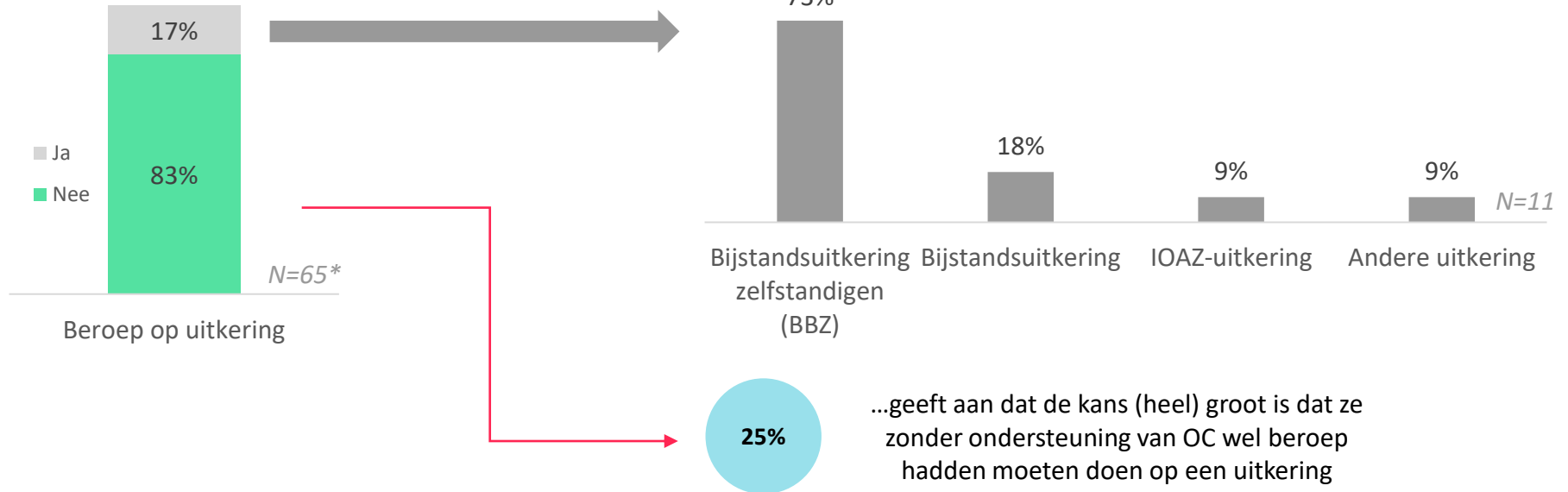


6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met vervolgdienstverlening

Meeste ondernemers hadden geen inkomensondersteuning, 25% geeft aan dit zonder OC wel te hadden moeten doen

34% van de ondernemers heeft geen beroep gedaan op uitkering

“Heb je tijdens de ondersteuning van Ondernemer Centraal beroep gedaan op een (BBZ-) uitkering of andere aanvulling op je inkomen?”



Toelichting

- 17% van de ondernemers heeft tijdens de ondersteuning beroep gedaan op inkomensondersteuning, hierbij ging het in 73% van gevallen om een BBZ-uitkering.
- 83% van de ondernemers heeft tijdens de ondersteuning van Ondernemer Centraal geen beroep gedaan op een uitkering of aanvulling op het inkomen. 25% gaf aan dat de kans (heel) groot was dat ze zonder ondersteuning wél beroep hadden moeten doen op een uitkering.

55. ** Betrouwbaarheid 95%, foutmarge 10%

* Betrouwbaarheid 90%, foutmarge 10%

† Indicatief, lage n

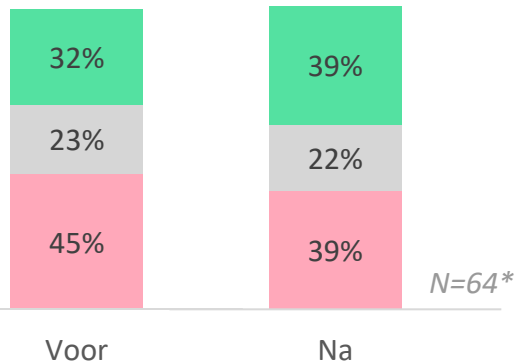


6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met vervolgdienstverlening

Het aantal ondernemers met tekenen van stress / emotionele klachten en overspannenheid / burn-out daalt

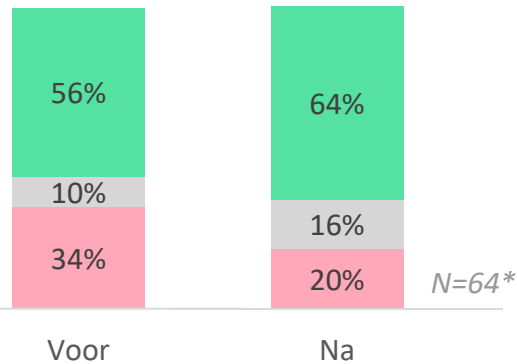
Het aantal ondernemers met stress of emotionele klachten daalt

“Ik ervaar stress of heb emotionele klachten”



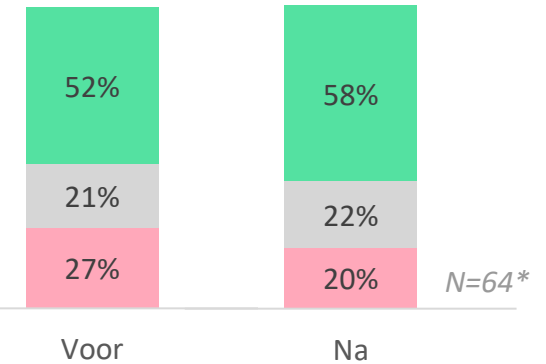
Het aantal ondernemers met tekenen van overspannenheid / burn-out daalt

“Ik ervaar tekenen van overspannenheid / burn-out”



De omgeving van ondernemers lijdt minder onder de situatie van het bedrijf

“Mijn gezin, omgeving of privéleven heeft te lijden onder de huidige situatie van mijn bedrijf”



Toelichting

- Het aantal ondernemers dat met stressklachten kampt is iets boven gemiddeld (68% kampt met stressklachten, terwijl landelijk het gemiddelde stressniveau van ondernemers 50 is (in Utrecht 56, schaal 1-100 met 1 laag en 100 hoog, bron: Kleinbedrijf Index Q4 2022). Het aantal ondernemers dat vaak of vrijwel altijd stress of emotionele klachten ervaart daalt van 45% (vóór aanmelding) naar 39% (na vervolgdienstverlening).
- Het aantal ondernemers met tekenen van burn-out is ook boven gemiddeld (34% t.o.v. 17% landelijk (Utrecht 27%), bron: kleinbedrijf Index Q4 2022. Het aantal ondernemers dat vaak of vrijwel altijd tekenen van burn-out ervaart daalt van 34% naar 20%.
- Het aantal ondernemers waarbij het privéleven/gezin/omgeving vaak of vrijwel altijd te lijden heeft onder de huidige situatie van hun bedrijf daalt van 27% naar 20%.

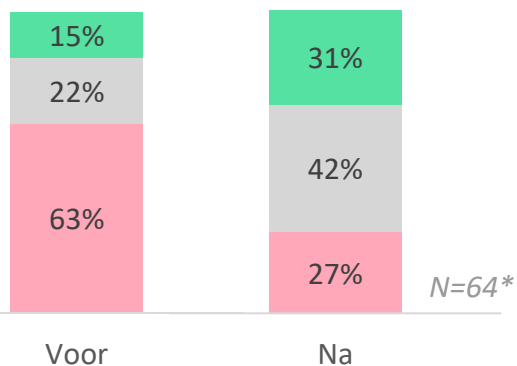


6. Effect op ondernemers en ondernemingen – met vervolgdienstverlening

Ondernemers hebben meer controle, weten beter waar ze hulp kunnen vinden en hebben meer vertrouwen in de toekomst

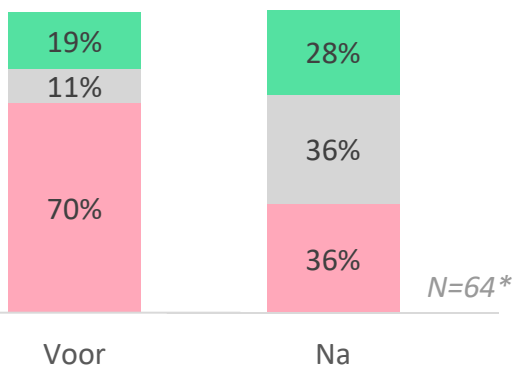
Ondernemers hebben meer controle over de situatie van hun bedrijf

“Ik voel me in controle over de situatie van mijn bedrijf”



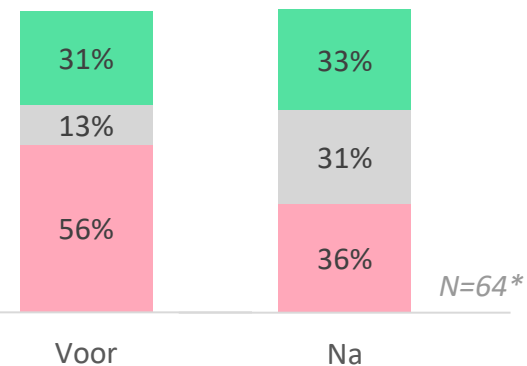
Meer ondernemers weten waar ze terecht kunnen voor hulp

“Ik weet waar ik terecht kan voor hulp met mijn bedrijf”



Het aantal ondernemers dat soms/nooit vertrouwen heeft in de toekomst daalt

“Ik heb vertrouwen in de toekomst”



Toelichting

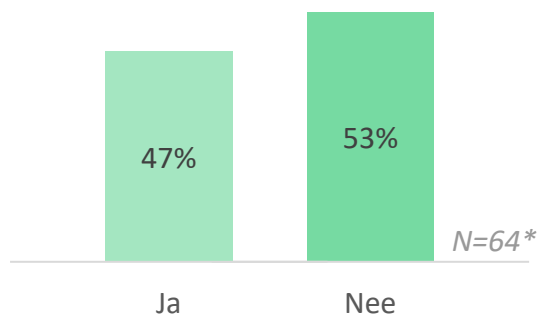
- Het aantal ondernemers dat zich vaak of vrijwel altijd in controle voelt over de situatie van hun bedrijf stijgt van 15% (vóór aanmelding) naar 31% (na vervolgdienstverlening).
- Het aantal ondernemers dat vaak of vrijwel altijd weet waar ze terecht kunnen voor hulp met hun bedrijf stijgt van 19% naar 28%.
- Het aantal ondernemers dat soms of vrijwel nooit vertrouwen heeft in de toekomst daalt van 56% naar 36%.



Bij 1 op de 2 ondernemers speelde persoonlijke problematiek, voornamelijk psychische problematiek en privéschulden

47% had bij aanmelding persoonlijke problematiek

“Was er ten tijde van aanmelding sprake van persoonlijke problematiek?”

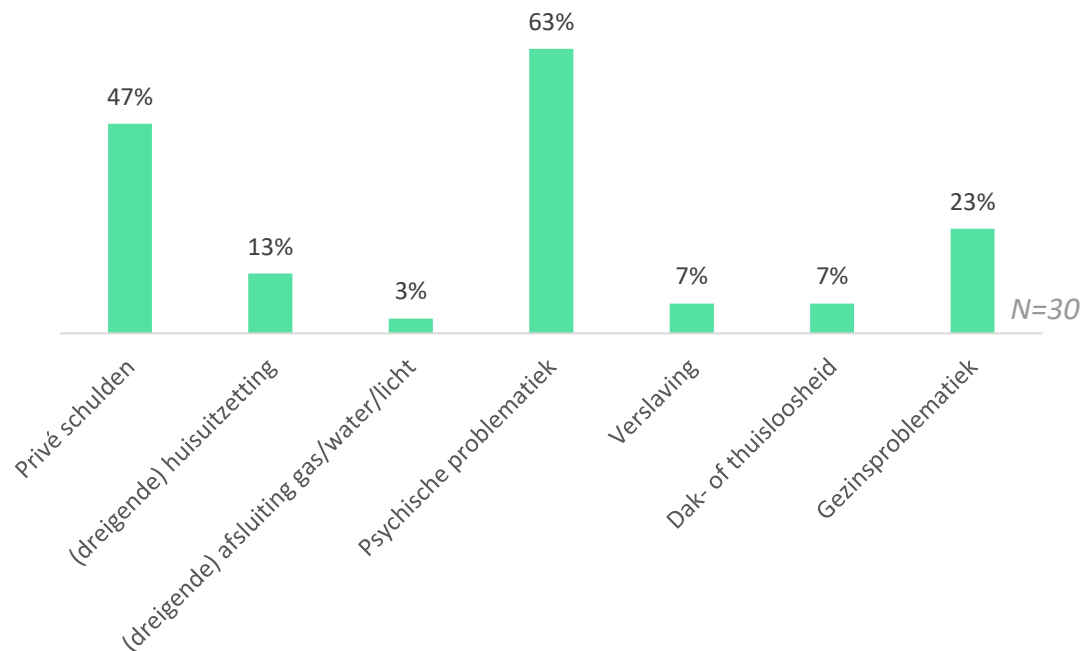


Toelichting

- Bijna de helft van de ondernemers had ten tijde van aanmelding bij Ondernemer Centraal te kampen met persoonlijke problematiek.
- Daarvan ging het bij 63% van de ondernemers over psychische problematiek en bij 47% over privéschulden.
- Vanwege lage aantallen is alleen verder onderzoek gedaan naar privéschulden en psychische problematiek (zie volgende slide)

63% van de problematiek had te maken met psychische problematiek, 47% met privéschulden

“Welke problematiek speelde er ten tijde van aanmelding?”

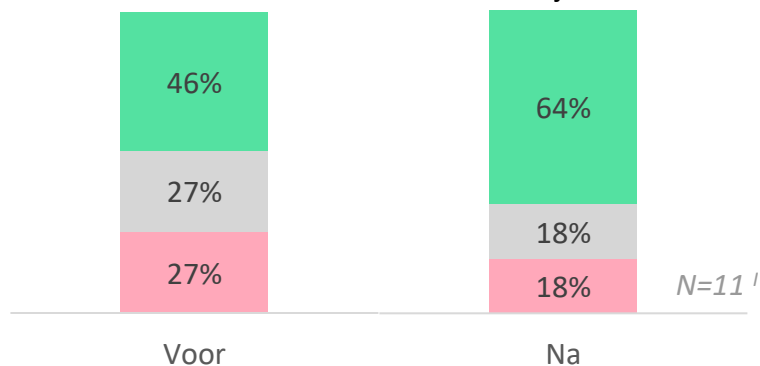




Het aantal ondernemers met grote/problematische privéschulden en psychische problematiek daalt (indicatief)

Het aantal ondernemers met grote/problematische privéschulden daalt

“U geeft aan dat u te maken had met privé schulden.
Hoe zou u deze situatie omschrijven?”

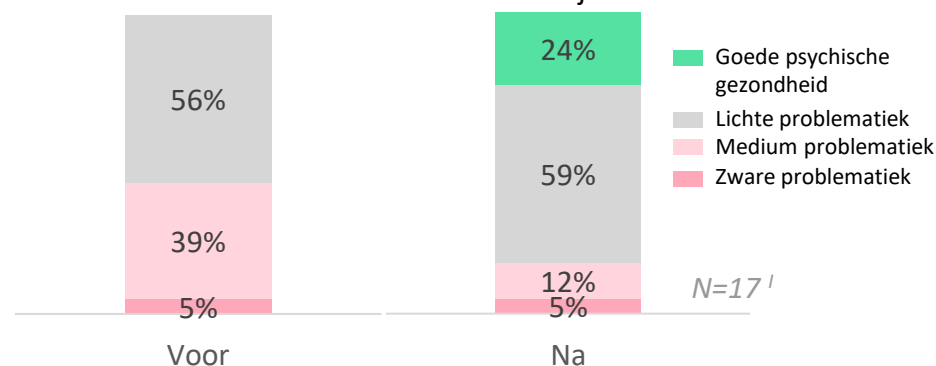


20%

...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Het aantal ondernemers met goede psychische problematiek stijgt en het aantal met medium problematiek daalt

“U geeft aan dat u te maken had met psychische problematiek.
Hoe zou u deze situatie omschrijven?”



22%

...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Toelichting

- Het aantal ondernemers met grote / problematische schulden daalt van 27% (vóór aanmelding) naar 18% (na dienstverlening). 20% geeft aan dat Ondernemer Centraal daar een (hele) grote invloed op heeft gehad.
- Het aantal ondernemers met medium tot zware psychische problematiek daalt van 44% naar 17%. 22% geeft aan dat Ondernemer Centraal daar een (hele) grote invloed op heeft gehad.
- Vanwege de lage n (respectievelijk 11 en 17) zijn deze resultaten indicatief

59.
■ Geen / kleine schulden onder controle, zonder hulp zelf op te lossen
■ Kleine schulden: (lichte) hulp waarschijnlijk nodig
■ Grote / problematische schulden

** Betrouwbaarheid 95%, foutmarge 10%

* Betrouwbaarheid 90%, foutmarge 10%

[†] Indicatief, lage n












7. Effect op gemeente Utrecht en bredere maatschappij

Elke ondernemer met vervolgdienstverlening levert besparing op van €15k, waarvan €4k bij Gemeente Utrecht, ROI van 1,5-2,3

7. Effect op gemeente Utrecht en bredere maatschappij

Ondersteuning door Ondernemer Centraal heeft ook impact op de gemeente Utrecht en de bredere maatschappij

Effect voor onderneming / ondernemer	Effect voor gemeente Utrecht	Effect voor bredere maatschappij
 Verkleinen kans op faillissement	<ul style="list-style-type: none"> Minder uitkeringen (Bijstand, BBZ) Geen leegstand / gevarieerder (winkel)aanbod 	<ul style="list-style-type: none"> Minder uitkeringen (WW) Geen afwikkelingskosten faillissement Geen / minder niet-geïnde restschuld
 Vergroten groeimogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> Meer werkgelegenheid Meer besteding in de stad Meer belastinginkomsten (o.a. precario) 	<ul style="list-style-type: none"> Meer omzet- / vennootschaps- / inkomstenbelasting
 Goed afwikkelen faillissement	<ul style="list-style-type: none"> Kortere leegstand / beter leefbare stad 	<ul style="list-style-type: none"> Minder afwikkelingskosten faillissement Minder opbouw en niet-geïnde restschuld
 Vergroten duurzaamheid / innovatiekracht	<ul style="list-style-type: none"> Impact op doelstellingen klimaatneutraal / circulair Beter leefbare stad / beter vestigingsklimaat 	
 Meer inkomens / bestaanszekerheid	<ul style="list-style-type: none"> Minder beroep op uitkering (BBZ / Bijstand / IOAZ) 	
 Beter algehele gezondheid	<ul style="list-style-type: none"> Minder beroep op BBZ in geval van arbeidsongeschiktheid 	<ul style="list-style-type: none"> Minder beroep op huisarts, POH (minder zorgkosten)
 Minder kans op zware problematiek	<ul style="list-style-type: none"> Minder verstoring openbare ruimte 	<ul style="list-style-type: none"> Minder kosten GGZ / verslavingszorg / dakloosheid / jeugdzorg
 Minder privéschulden	<ul style="list-style-type: none"> Minder kosten SHVO 	<ul style="list-style-type: none"> Minder kosten afsluiting / huisuitzetting
 Beter contact met gemeente (klankbord / sparringpartner)	<ul style="list-style-type: none"> Ophalen signalen en behoeften ondernemers + toets huidig beleid Regiefunctie andere dienstverlening Netwerkfunctie andere ondernemers 	

61. Effect meegenomen en doorgerekend in MKBA (betrouwbaarheid 90%, foutmarge 10%)

Effect meegenomen en doorgerekend in MKBA (indicatief, lage n)

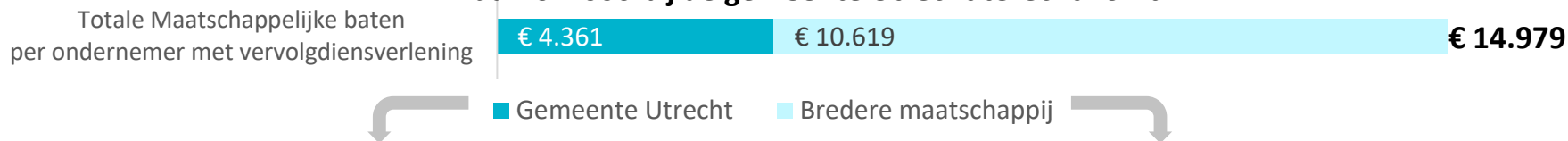
Effect niet meegenomen, Te laag aantal om door te kunnen rekenen

Effect niet meegenomen omdat impact voor MKBA lastig te bepalen is, effect is hoogstwaarschijnlijk wel aanwezig maar aangezien focus van dit onderzoek op de MKBA lag zijn deze effecten verder niet onderzocht

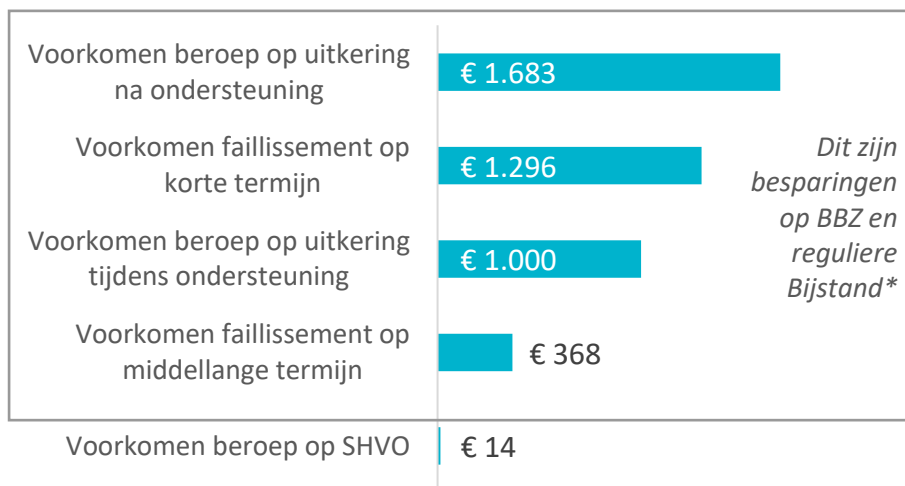
7. Effect op gemeente Utrecht en bredere maatschappij

Per ondernemer met vervolgdienstverlening wordt ~€15.000 bespaard

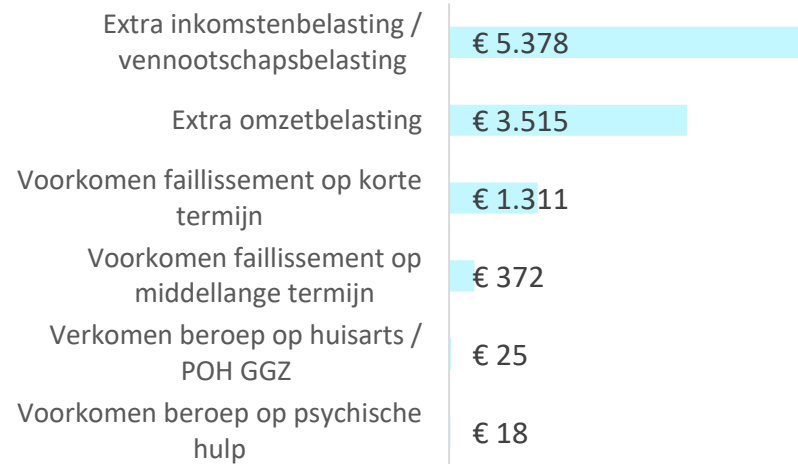
Per ondernemer met vervolgdienstverlening zijn de totale maatschappelijke baten ~ € 15.000, waarvan iets meer dan € 4.000 bij de gemeente Utrecht terecht komt



Binnen gemeente grootste besparing op voorkomen Inkomenondersteuning en voorkomen faillissement



In de bredere maatschappij bestaan de baten vooral uit extra belastinginkomsten



Toelichting

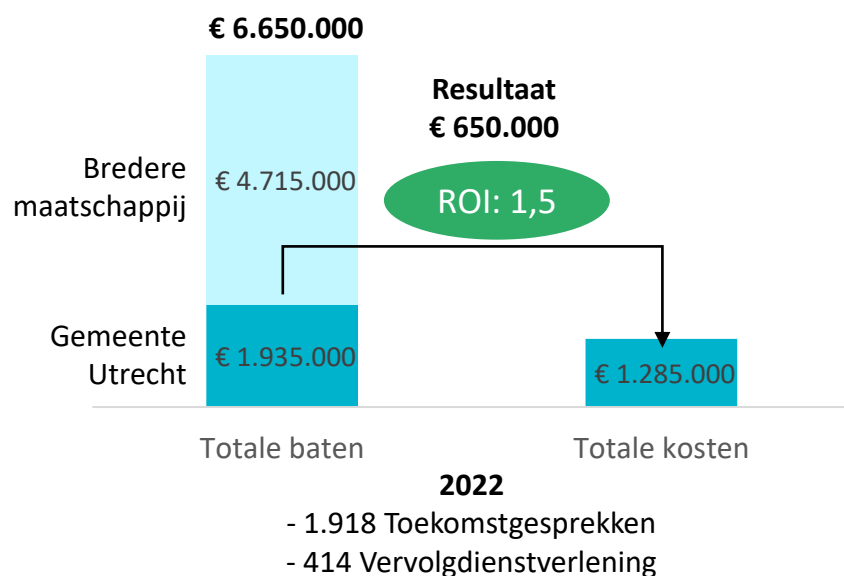
Zoals in H6 is beschreven vinden effecten vooral plaats bij ondernemers mét vervolgdienstverlening, daarom zijn maatschappelijke baten alleen doorgerekend voor ondernemers met vervolgdienstverlening. Betrouwbaarheid is 90% (foutmarge 10%) voor alle doorgerekende effecten, behalve voorkomen beroep op SHVO en psychische hulp. Deze zijn indicatief, echter vanwege de lage baten heeft dit weinig invloed op de business case.

62. * Besparingen op voorkomen van faillissement komen ook voor een groot deel terecht bij de gemeente vanwege voorkomen dat ondernemer of eventuele medewerkers beroep moeten doen op BBZ of reguliere Bijstand

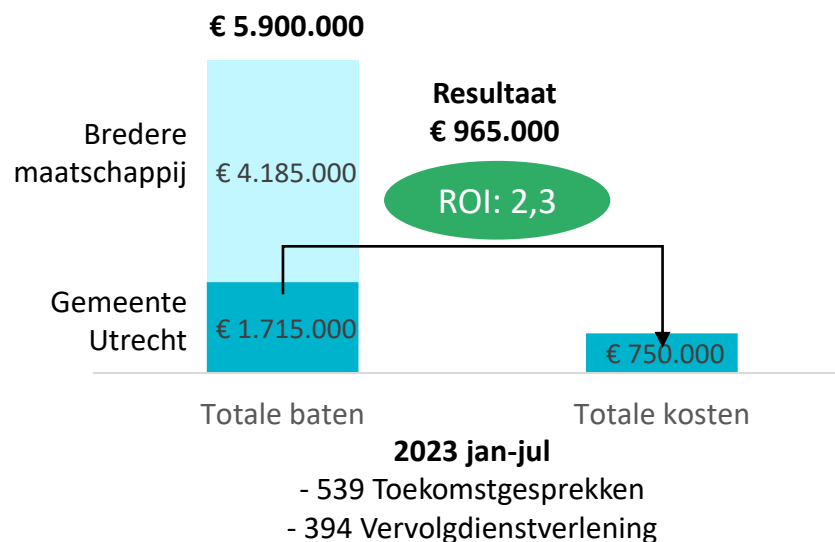
7. Effect op gemeente Utrecht en bredere maatschappij

Positief resultaat voor gemeente Utrecht met ROI van 1,5 – 2,3

Totale maatschappelijke baten in 2022 6,6 mln, waarvan 1,9 mln voor gemeente Utrecht – ROI voor gemeente Utrecht van 1,5



In eerste halfjaar 2023 totale baten van 5,9 mln, waarvan 1,7 mln voor gemeente Utrecht – ROI voor gemeente Utrecht van 2,3



Toelichting

Op basis van het aantal toekomstgesprekken en trajecten vervolgdienstverlening is doorberekend wat de totale maatschappelijke baten zijn en wat hiervan bij de gemeente Utrecht terecht komt. Op basis van daadwerkelijke kosten is een inschatting gemaakt van de totale kosten. Het resultaat voor 2023 jan-jul is een stuk positiever doordat er in 2023 relatief meer trajecten vervolgdienstverlening zijn geweest en minder toekomstgesprekken (doorrekening van baten is gekoppeld aan vervolgdienstverlening en niet aan toekomstgesprekken). Zie de volgende slide voor verdere detaillering van de cijfers voor 2022.

7. Effect op gemeente Utrecht en bredere maatschappij

Verdieping 2022: totale baten € 6,65 mln, waarvan ~€ 2 mln bij gemeente Utrecht, met kosten van € 1,3 mln een ROI van 1,5

		Totaal	Gemeente Utrecht	Toelichting
Baten*	Voorkomen faillissement	€ 1.485.000,-	€ 740.000,-	Voor het berekenen van de maatschappelijke baten is gebruik gemaakt van de beschreven effecten in hoofdstuk 4. Daarnaast is gebruikt gemaakt van een Maatschappelijke Prijslijst waarbij een conservatieve inschatting is gemaakt van de effecten en baten.
	Extra omzetbelasting	€ 1.560.000,-		
	Extra inkomstenbelasting / vennootschapsbelasting	€ 2.390.000,-		
	Voorkomen beroep op inkomensondersteuning	€ 1.190.000,-	€ 1.190.000,-	
	Voorkomen beroep op SHVO	€ 6.000,-	€ 6.000,-	
	Voorkomen beroep op huisarts / POH GGZ	€ 11.000,-		
	Voorkomen beroep op psychische hulp	€ 8.000,-		
	Totale baten	€ 6.650.000,-	€ 1.935.000,-	
Kosten	Kosten Toekomstgesprekken (incl. uitvoeringskosten)		€ 570.000,-	Voor het berekenen van de kosten is gebruik gemaakt van de daadwerkelijke kosten gemaakt door Utrecht. Ook hier is gewerkt met een conservatieve inschatting. Indien kosten niet (helemaal) bekend waren is bijv. uitgegaan van volledige kosten.
	Kosten Vervolgdiensverlening (incl. uitvoeringskosten)		€ 510.000,-	
	Indirecte kosten (ICT, branding, activering, etc.)		€ 110.000,-	
	Totale kosten	€ 1.290.000,-	€ 1.290.000,-	Hierdoor zal het totale resultaat en ROI eerder hoger dan lager uitpakken.
Resultaat	Resultaat	€ 5.360.000,-	€ 650.000,-	Zie voor verdere onderbouwing bijlage 3.
	Return on investment (ROI)	5,2	1,5	

64. Betrouwbaarheid van alle doorgerekende effecten is 90% (foutmarge 10%), behalve bij het voorkomen van beroep op SHVO en psychische hulp. Deze zijn indicatief echter vanwege de lage baten heeft dit weinig invloed op de business case

Bijlage 1

Onderzoeksopzet

PURPOSE

Onderzoeksopzet is samen met gemeente Utrecht opgesteld; welke verwachte effecten zijn er van Ondernemer Centraal?

Hoofdvraag

Welke opbrengsten (en kostenbesparingen) levert ondersteuning van Ondernemer Centraal?

Effect op...

Ondernemer / Onderneming

Gemeente Utrecht

Bredere maatschappij

Effecten van...

Ondersteuning OC

1. Het versterken van de onderneming
2. Hulp bij financiële vraagstukken
3. Transitie naar een baan in loondienst
4. Innovatie en duurzaamheid
5. Psychosociale en mentale hulp

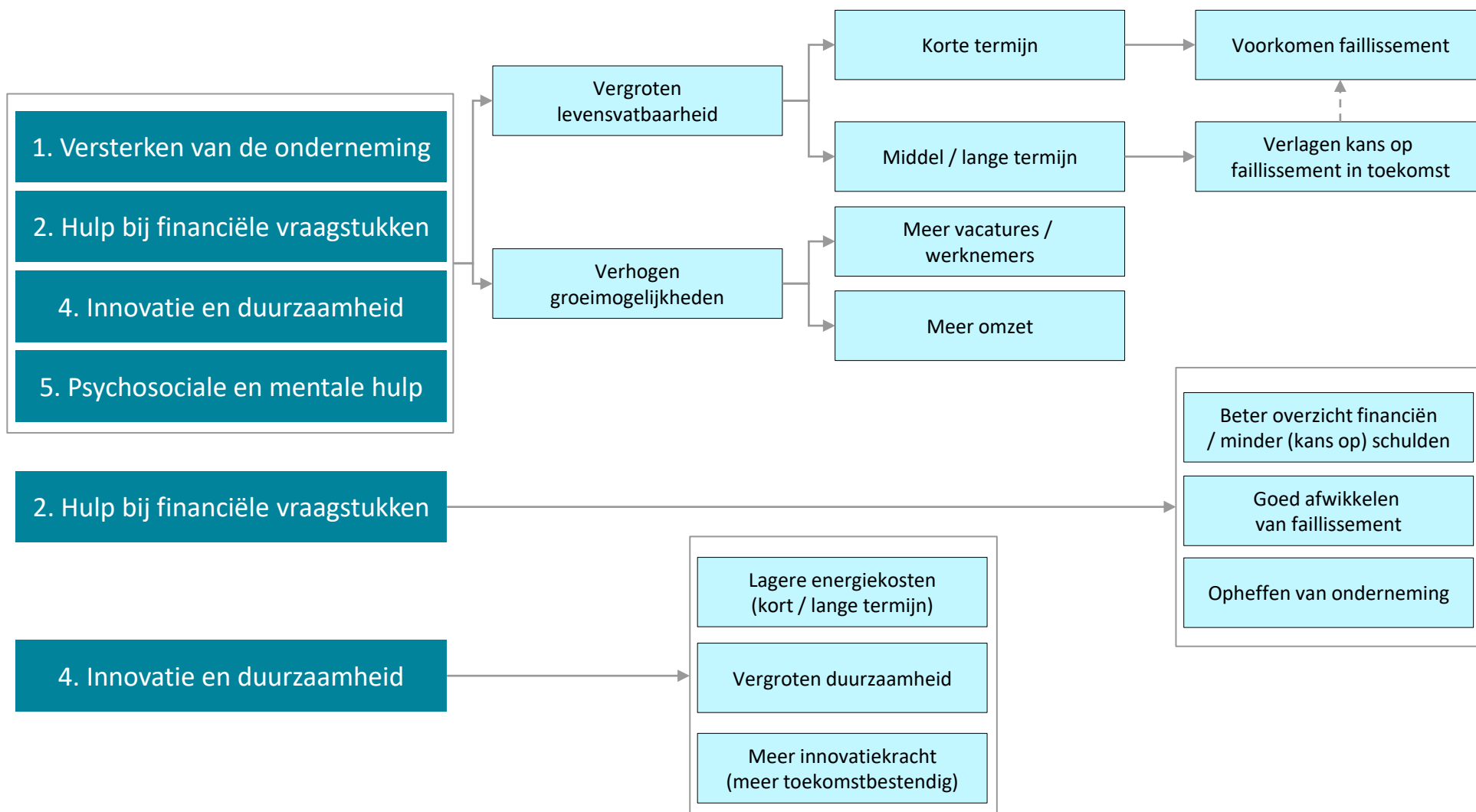
Directe effecten

- Onderneming
- Vergroten levensvatbaarheid
 - Vergroten groeimogelijkheden
 - ...
- Ondernemer
- Vergroten inkomens- en bestaanszekerheid
 - Verbeteren algehele gezondheid
 - ...

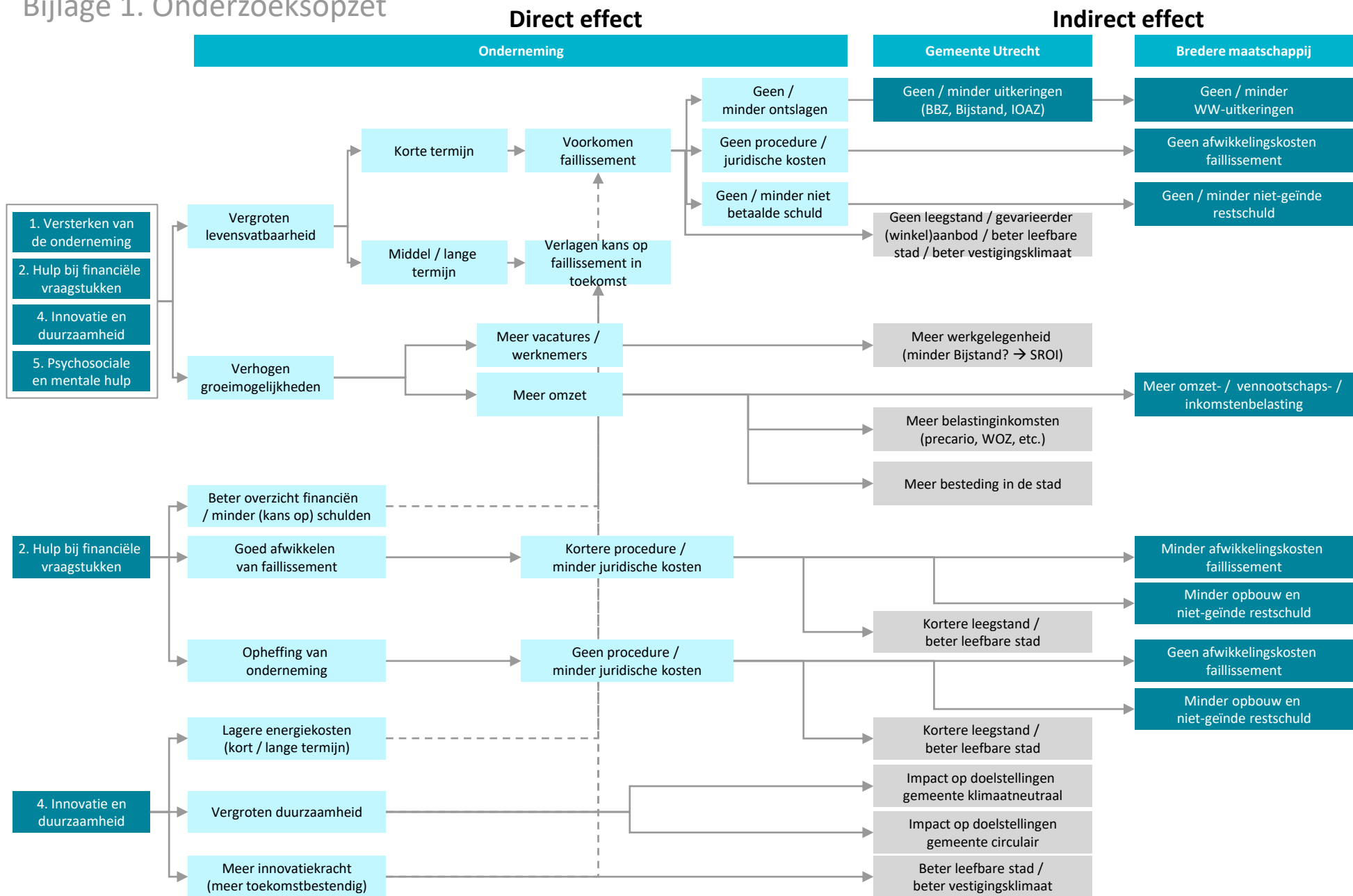
Indirecte effecten

- Gemeente Utrecht
- minder beroep op Bijstand en BBZ
 - beter vestigingsklimaat
 - minder leegstand
 - minder beroep SHVO
 - ...
- Bredere maatschappij
- minder kosten faillissement (restschuld, juridische kosten, ontslag medewerkers, ...)
 - meer omzet-, vennootschaps-, en inkomstenbelasting
 - minder zorgkosten
 - ...

Effecten op Onderneming



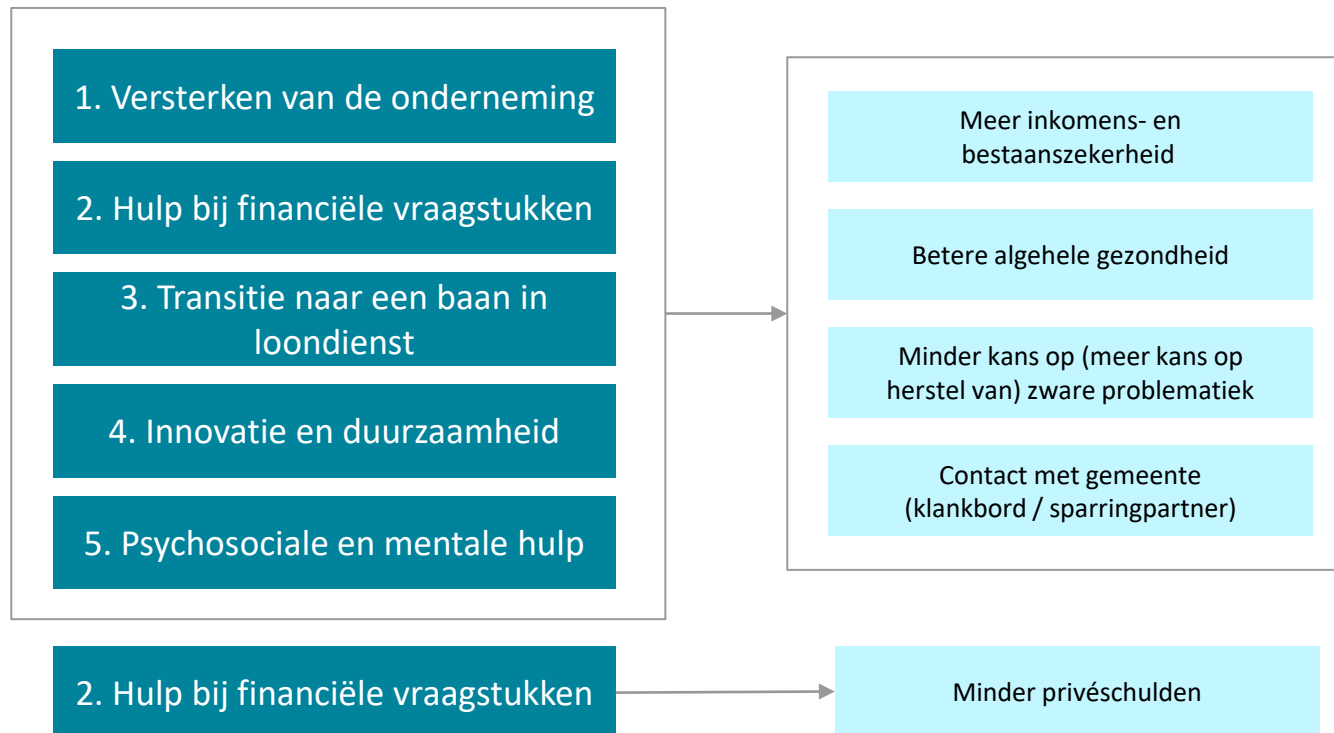
Bijlage 1. Onderzoeksoopzet



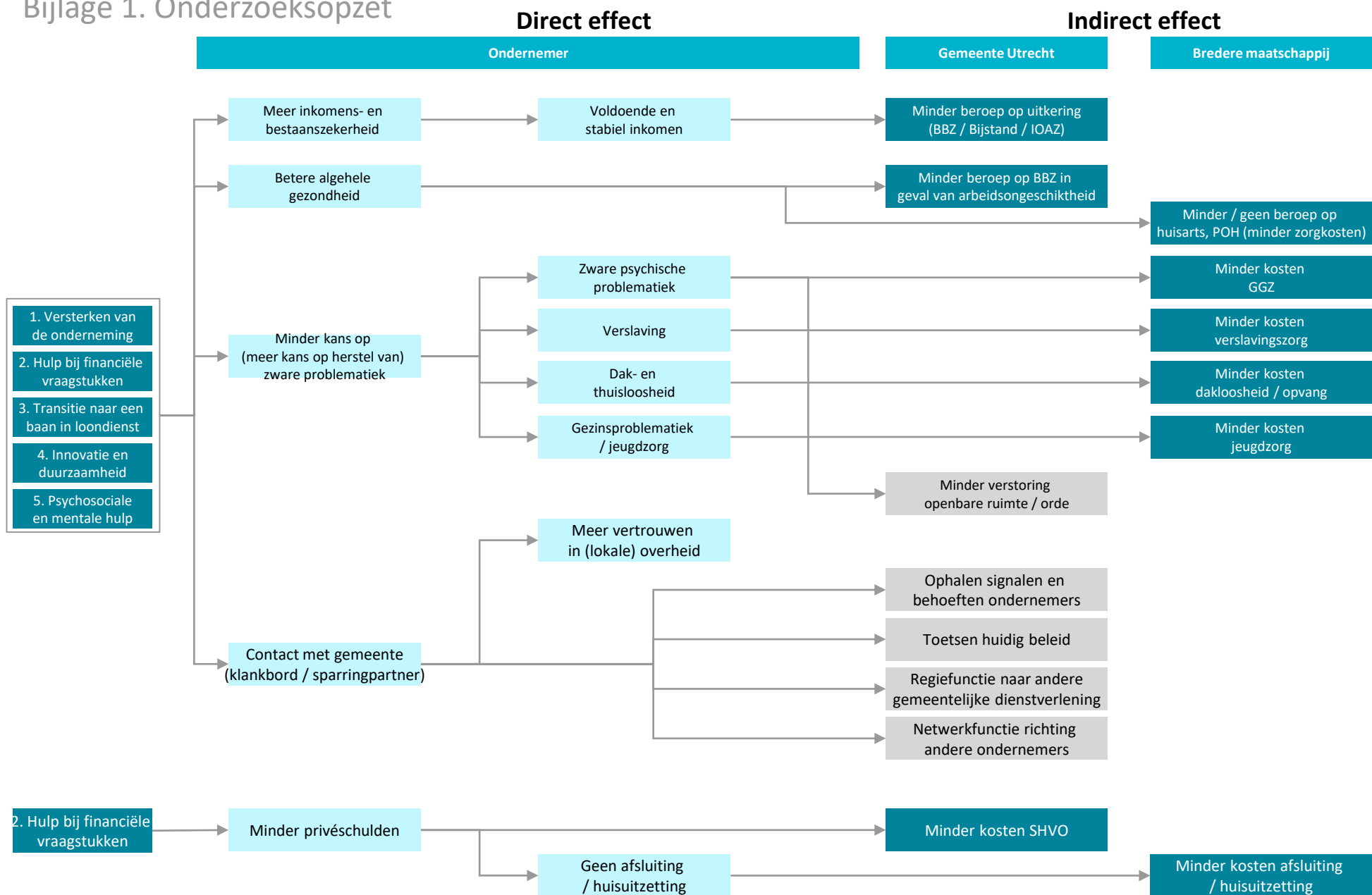
68. Effect meegenomen in effectmeting Effect meegenomen / doorgerekend in MKBA

Effect niet meegenomen omdat impact voor MKBA lastig te bepalen is, effect is hoogstwaarschijnlijk wel aanwezig maar aangezien focus van dit onderzoek op de MKBA lag zijn deze effecten verder niet onderzocht

Effecten op Ondernemer



Bijlage 1. Onderzoeksoepzet



70. Effect meegenomen in effectmeting Effect meegenomen / doorgerekend in MKBA

 Effect niet meegenomen omdat impact voor MKBA lastig te bepalen is, effect is hoogstwaarschijnlijk wel aanwezig maar aangezien focus van dit onderzoek op de MKBA lag zijn deze effecten verder niet onderzocht

Bijlage 2

Effect op ondernemers en ondernemingen met alleen toekomstgesprek (indicatief)

PURPOSE

Bij ondernemers met alleen toekomstgesprek is weinig verbetering zichtbaar (indicatief)

Tevredenheid dienstverlening

 Cijfer dienstverlening

- Ondernemers geven de geboden ondersteuning gemiddeld een 5,4




 Vertrouwen in gemeente

- Nauwelijks effect op het vertrouwen in de gemeente, zelfs een lichte daling



Onderneming

 Cijfer onderneming

- Nauwelijks verbetering op hoe ondernemers hun onderneming scoren (een 6,4 voor en een 6,5 na)

 Financiële situatie


- Inzicht in de inkomsten/uitgaven stijgt licht van 84% naar 88%
- Geen effect op het kunnen betalen van de rekeningen




 Kans op faillissement

- Kans op faillissement neemt gemiddeld licht af, het aantal ondernemers dat de kans (heel) klein acht binnen 1 jaar stijgt van 60% naar 66%




 Groei-mogelijkheden

- 1/3e van de ondernemers heeft nieuwe medewerkers aangenomen en 46% van de ondernemingen is gegroeid in omzet
- 26% geeft aan dat impact van OC (heel) groot was


 Zakelijke schulden

- Te weinig data beschikbaar*


Ondernemer

 Cijfer ondernemer


- Ondernemers geven aan dat het gemiddeld genomen beter met hen gaat na toekomstgesprek (van een 5,5 naar een 6,5)

 Inkomens-zekerheid

- Aantal ondernemers met gezinsinkomen boven bijstandsniveau stijgt van 50% naar 59%
- Nauwelijks effect op de financiële buffer

 Beroep op uitkering


- 0% van de ondernemers geeft aan zonder ondersteuning van OC beroep te hadden moeten doen op inkomensondersteuning

 Gezondheid


- Nauwelijks verbetering op het aantal ondernemers met stress of burn-out verschijnselen

 Controle en vertrouwen

- Aantal ondernemers dat zich in controle voelt over het bedrijf stijgt licht van 50% naar 54%
- Nauwelijks effect op vertrouwen in de toekomst

 Privé schulden

- Aantal ondernemers zonder schulden stijgt van 0% naar 14%, echter het aantal met problematische privéschulden stijgt ook van 14% naar 29%

 Psychosociale problematiek

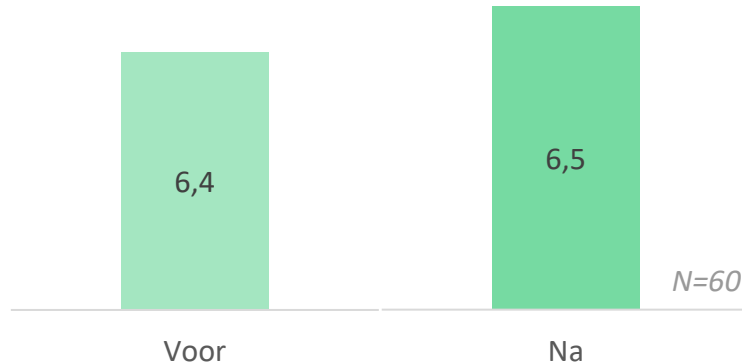
- Te weinig data beschikbaar*



Na alleen toekomstgesprek is verbetering te zien in hoe het met ondernemers gaat; nauwelijks verbetering van het bedrijf

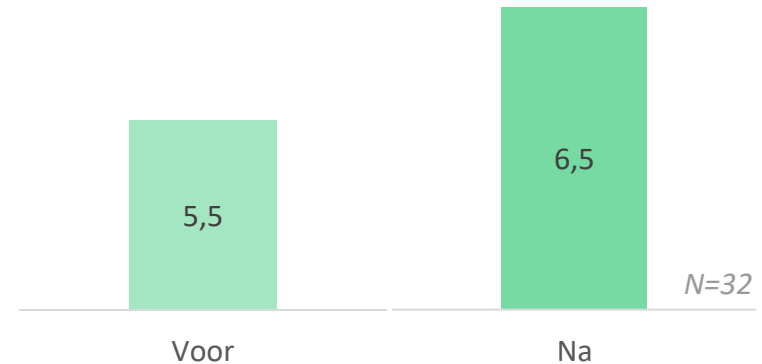
Ondernemingen laten nauwelijks verbetering zien na toekomstgesprek(ken)

“Hoe stond/staat je bedrijf er voor?”



Het gaat gemiddeld beter met ondernemers na toekomstgesprek(ken)

“Hoe ging/gaat het met jou als ondernemer?”



Toelichting

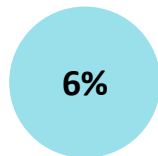
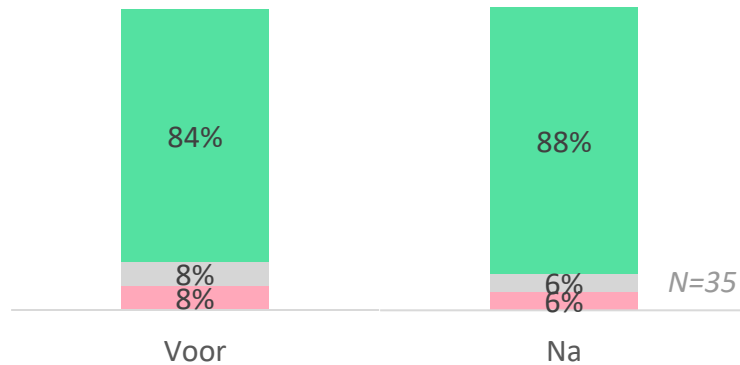
- De situatie van ondernemers met alleen een Toekomstgesprek is relatief gezien slecht: gemiddeld genomen geven ondernemers hun onderneming een 6,4 (landelijk gemiddeld een 7,2¹) en hunzelf een 5,5 (landelijk gemiddeld een 7,5¹)
- Gemiddeld laten ondernemingen nauwelijks verbetering zien na een toekomstgesprek. Er is een lichte stijging met het gemiddelde cijfer van een 6,4 (vóór aanmelding) naar een 6,5 (na alleen een toekomstgesprek).
- Gemiddeld genomen gaat het beter met ondernemers na een toekomstgesprek met een stijging van het gemiddelde cijfer van een 5,5 naar een 6,5.



Ondernemers hebben na toekomstgesprek iets meer financieel inzicht, geen effect op kunnen betalen van de rekeningen

Iets meer ondernemers hebben inzicht in inkomsten en uitgaven van het bedrijf na toekomstgesprek

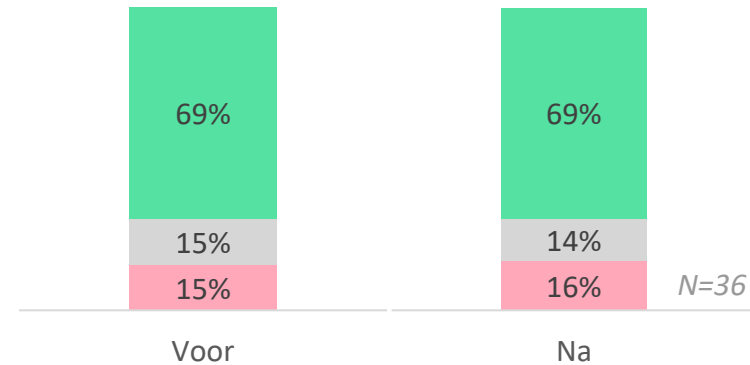
“In hoeverre had/heb je inzicht in de inkomsten en uitgaven van jouw bedrijf?”



...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Het aantal ondernemers dat rekeningen/belastingen kan betalen blijft nagenoeg gelijk

“In hoeverre kon/kan jouw bedrijf elke maand de zakelijke rekeningen en/of belastingen betalen?”



Toelichting

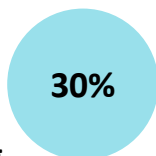
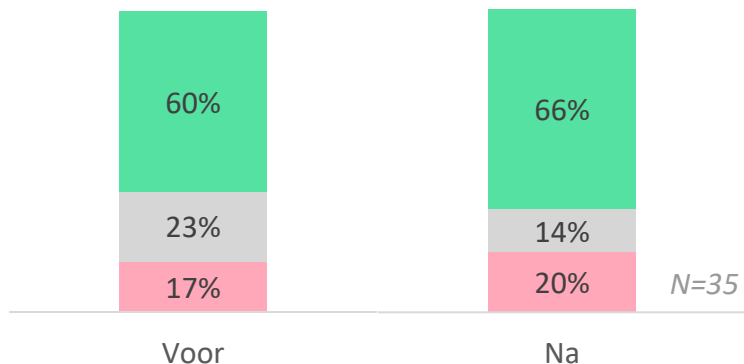
- Het aantal ondernemers dat inzicht heeft in de inkomsten en uitgaven stijgt licht van 84% naar 88%. 6% geeft aan dat Ondernemer Centraal daarop een (hele) grote invloed had.
- Het aantal ondernemers dat rekeningen/belastingen kan betalen blijft nagenoeg gelijk met 69%.



De kans op faillissement neemt gemiddeld genomen licht af voor ondernemers met alleen toekomstgesprek

De kans op faillissement binnen 1 jaar neemt licht af na alleen toekomstgesprek

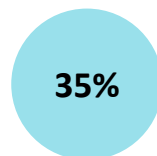
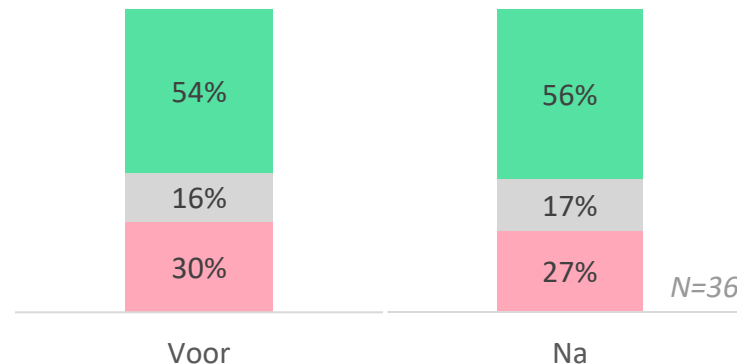
“Hoe groot achtte/acht je de kans dat je bedrijf op de korte termijn (binnen een jaar) zou moeten stoppen?”



...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

De kans op faillissement op (middel)lange termijn neemt licht af na alleen toekomstgesprek

“Hoe groot achtte/acht je de kans dat je bedrijf op de (middel)lange termijn (binnen 2-5 jaar) zou moeten stoppen?”



...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Toelichting

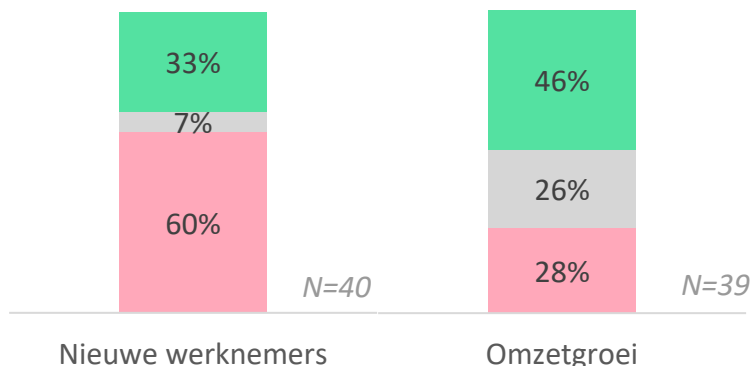
- Het aantal ondernemers dat de kans (heel) klein acht dat ze moet stoppen met hun onderneming op korte termijn stijgt van 60% naar 66%. 30% geeft aan dat Ondernemer Centraal daarop een (hele) grote invloed had. Het aantal ondernemers dat de kans (heel) groot acht stijgt daarentegen ook licht (van 17% naar 20%)
- Het aantal ondernemers dat dat de kans (heel) klein acht dat ze moet stoppen met hun onderneming op (middel)lange termijn stijgt licht (van 54% naar 56%). En het aantal ondernemers dat de kans (heel) groot acht neemt licht af van 30% naar 27%. 35% geeft aan dat Ondernemer Centraal daarop een (hele) grote invloed had.



40%-72% is gegroeid of verwacht te groeien in omzet en/of nieuwe medewerkers, 26% vindt invloed OC (heel) groot

40% van de ondernemers heeft / verwacht groei in werknemers en 72% groei in omzet

“Heb je sinds aanmelding bij Ondernemer Centraal nieuwe werknemers aangenomen / is je bedrijf gegroeid in omzet?”



26%

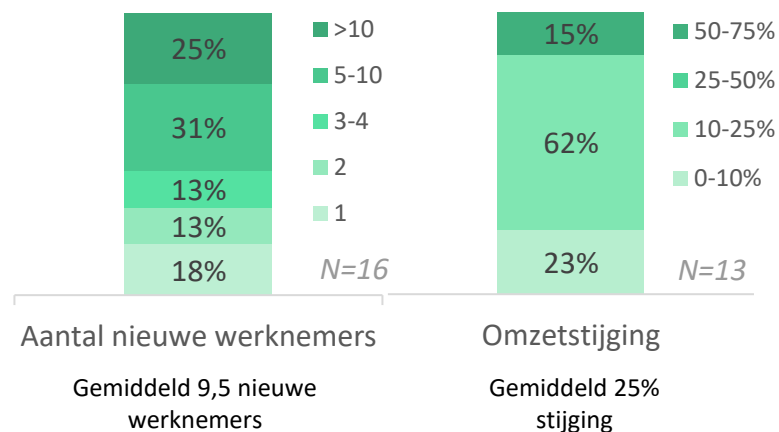
...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal een (heel) grote invloed heeft gehad

Toelichting

- 33% van de ondernemers hebben nieuwe medewerkers aangenomen en 7% verwacht dit komend jaar te doen. Gemiddeld genomen hebben ze 9,5 nieuwe werknemers aangenomen (in personen, niet FTE). Dit vertekent enigszins doordat 4 ondernemingen > 10 werknemers hebben aangenomen. Zonder deze is het gemiddelde 3,9. Adviseurs toekomstgesprek geven aan dat zij regelmatig advies geven om nieuwe mensen aan te nemen, dus zij kunnen deze bevindingen beamen.
- 46% van de ondernemingen is gegroeid in omzet en 26% verwacht dit komend jaar te doen. De gemiddelde (verwachte) omzetstijging is 25%.
- 26% geeft aan dat ondersteuning van Ondernemer Centraal een (hele) grote invloed had op de groei van het bedrijf.

Gemiddeld zijn 9,5 nieuwe werknemers aangenomen en verwachten ondernemers een omzetstijging van 25%

“Hoeveel werknemers heb je sinds aanmelding bij Ondernemer Centraal aangenomen? / Hoeveel procent verwacht je dat je omzet komende jaar (ongeveer) zal groeien?”



Gemiddeld 9,5 nieuwe werknemers

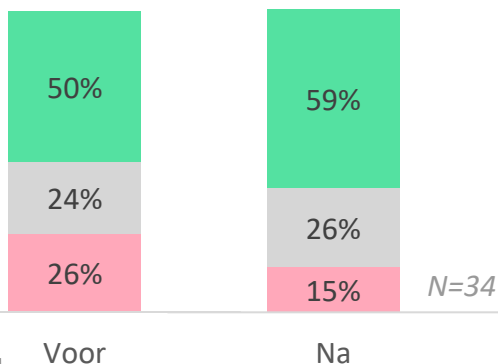
Gemiddeld 25% stijging



De inkomenspositie van ondernemers met alleen een toekomstgesprek lijkt licht verbeterd

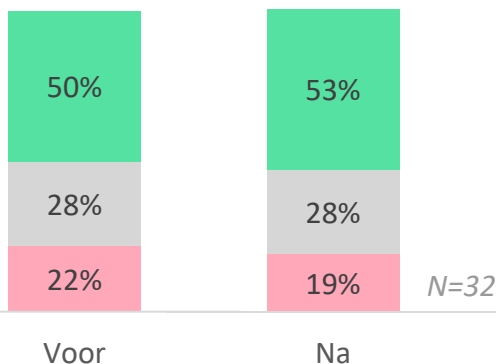
Gemiddeld stijgt het gezinsinkomen na alleen toekomstgesprek

“Wat was/is de hoogte van het gezinsinkomen?”



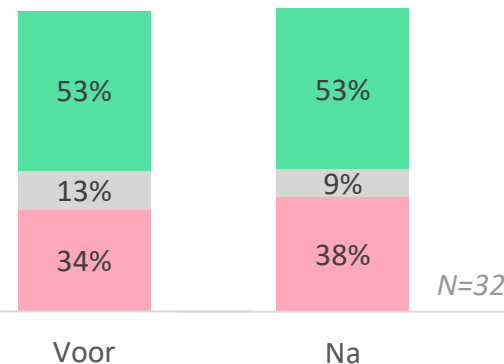
Lichte stijging van aantal ondernemers met voldoende en stabiel inkomen

“Ik/mijn gezin had/heb voldoende en stabiel inkomen om rond te komen”



Aantal ondernemers zonder financiële buffer stijgt licht

“Ik/mijn gezin had/heb een financiële buffer om onverwachte uitgaven op te kunnen vangen”



15%

...geeft aan dat de ondersteuning van Ondernemer Centraal op verbetering van het inkomen een (heel) grote invloed heeft gehad

Toelichting

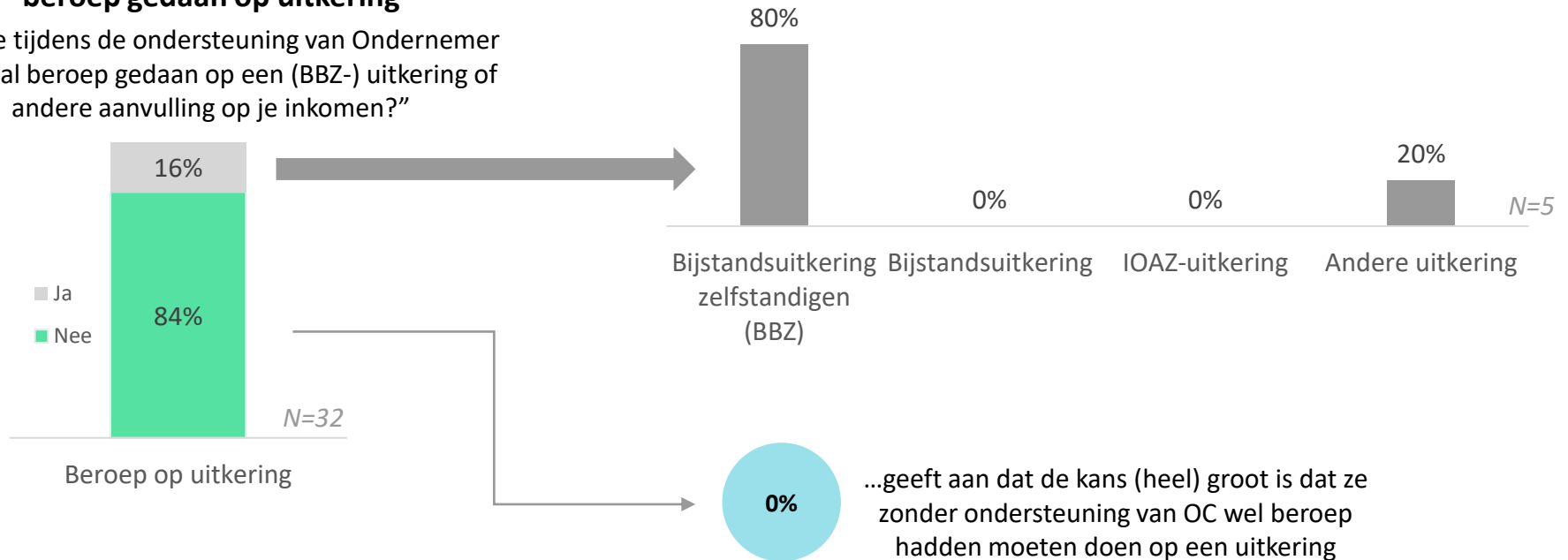
- Het aantal ondernemers met een gezinsinkomen boven bijstandsniveau stijgt van 50% naar 59% na alleen toekomstgesprek.
- Het aantal ondernemers met een stabiel inkomen stijgt licht van 50% naar 53%.
- Het aantal ondernemers zonder financiële buffer stijgt licht van 34% naar 38%.
- 15% geeft aan dat Ondernemer Centraal een (hele) grote invloed had op eventuele verbetering van het inkomen.



De meeste ondernemers (84%) hebben geen beroep gedaan op inkomensondersteuning

84% van de ondernemers heeft geen beroep gedaan op uitkering

“Heb je tijdens de ondersteuning van Ondernemer Centraal beroep gedaan op een (BBZ-) uitkering of andere aanvulling op je inkomen?”



Toelichting

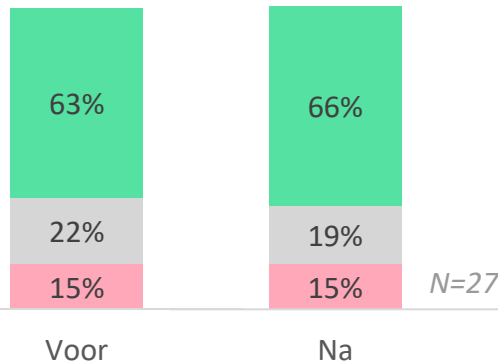
- 16% van de ondernemers met alleen toekomstgesprek heeft beroep gedaan op een uitkering. Daarvan ging het bij 80% van deze groep om een BBZ uitkering.
- Van de 84% ondernemers die geen beroep heeft gedaan op een uitkering, geeft niemand aan dat ze zonder ondersteuning van Ondernemer Centraal wel beroep hadden moeten doen op een uitkering.



Er is nauwelijks verbetering op het aantal ondernemers met stress, burn-out verschijnselen en/of gezinsproblematiek

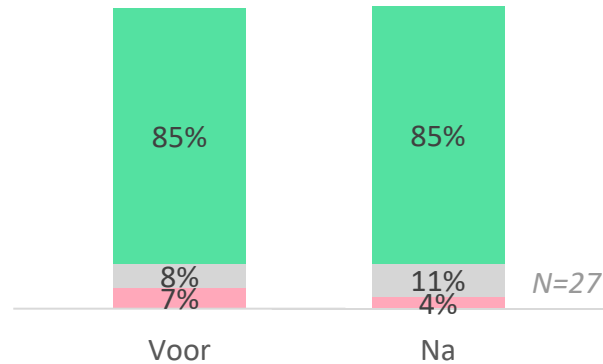
Ondernemers met vrijwel nooit stress stijgt licht

“Ik ervaar stress of heb emotionele klachten”



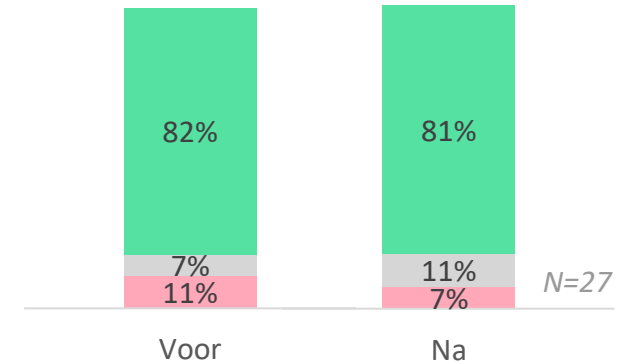
Lichte daling van ondernemers met vaak burn-out klachten

“Ik ervaar tekenen van overspannenheid / burn-out”



Lichte daling van ondernemers waar omgeving vaak lijdt onder situatie van bedrijf

“Mijn gezin, omgeving of privéleven heeft te lijden onder de huidige situatie van mijn bedrijf”



Toelichting

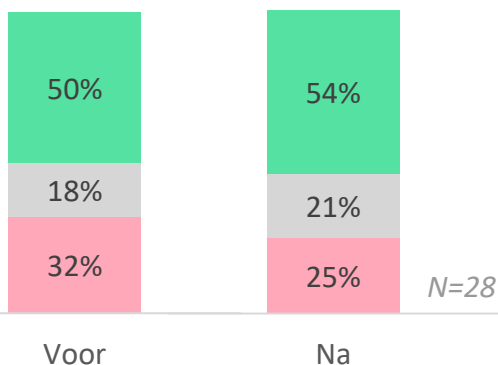
- Het aantal ondernemers dat vrijwel nooit of soms stress of emotionele klachten heeft stijgt licht van 63% naar 66% met alleen toekomstgesprek.
- Het aantal ondernemers dat vrijwel nooit of soms tekenen van overspannenheid / burn-out blijft gelijk met 85%, lichte daling van aantal ondernemers dat vaak tekenen van burn-out heeft.
- Het aantal ondernemers waarvan hun gezin, omgeving of privéleven vrijwel nooit of soms heeft te lijden onder de huidige situatie van hun bedrijf blijft nagenoeg gelijk met 82%, lichte daling van aantal ondernemers waarbij de omgeving vaak lijdt onder de situatie.



Nauwelijks verbetering in de controle over het bedrijf, weten waar je terecht kan voor hulp en vertrouwen in de toekomst

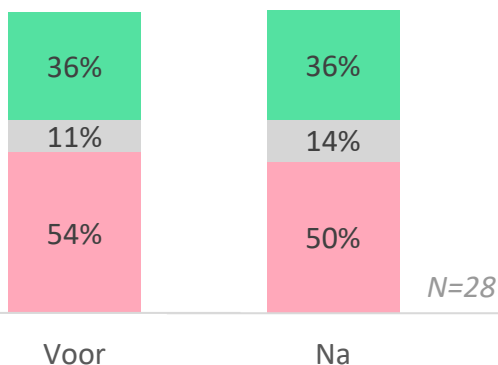
Iets meer ondernemers die in controle zijn over situatie van het bedrijf

“Ik voel me in controle over de situatie van mijn bedrijf”



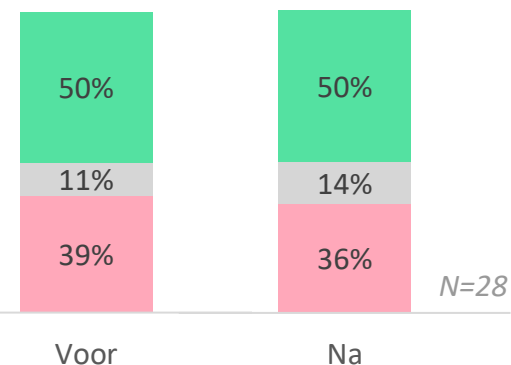
Nauwelijks verbetering in aantal ondernemers die weet waar ze terecht kunnen voor hulp

“Ik weet waar ik terecht kan voor hulp met mijn bedrijf”



Weinig verschil in vertrouwen in de toekomst na alleen toekomstgesprek

“Ik heb vertrouwen in de toekomst”

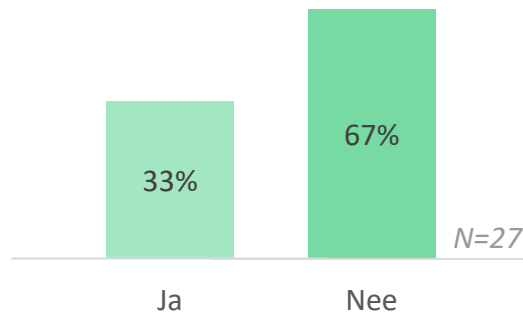


Toelichting

- Het aantal ondernemers dat zich in controle voelt over de situatie van hun bedrijf stijgt van 50% naar 54% na alleen toekomstgesprek.
- Het aantal ondernemers dat vaak of vrijwel altijd weet waar ze terecht kan voor blijft gelijk met 36%, lichte daling van aantal ondernemers dat nooit of soms weet waar ze terecht kunnen voor hulp.
- Het aantal ondernemers dat vaak of vrijwel altijd vertrouwen heeft in de toekomst blijft gelijk met 50%, lichte daling van aantal ondernemers dat nooit of soms vertrouwen heeft in de toekomst.

Bij 1 op de 3 ondernemers speelde persoonlijke problematiek, in verreweg de meeste gevallen waren dit privéschulden

33% van de ondernemers met alleen toekomstgesprek had bij aanmelding persoonlijke problematiek
“Was er ten tijde van aanmelding sprake van persoonlijke problematiek?”

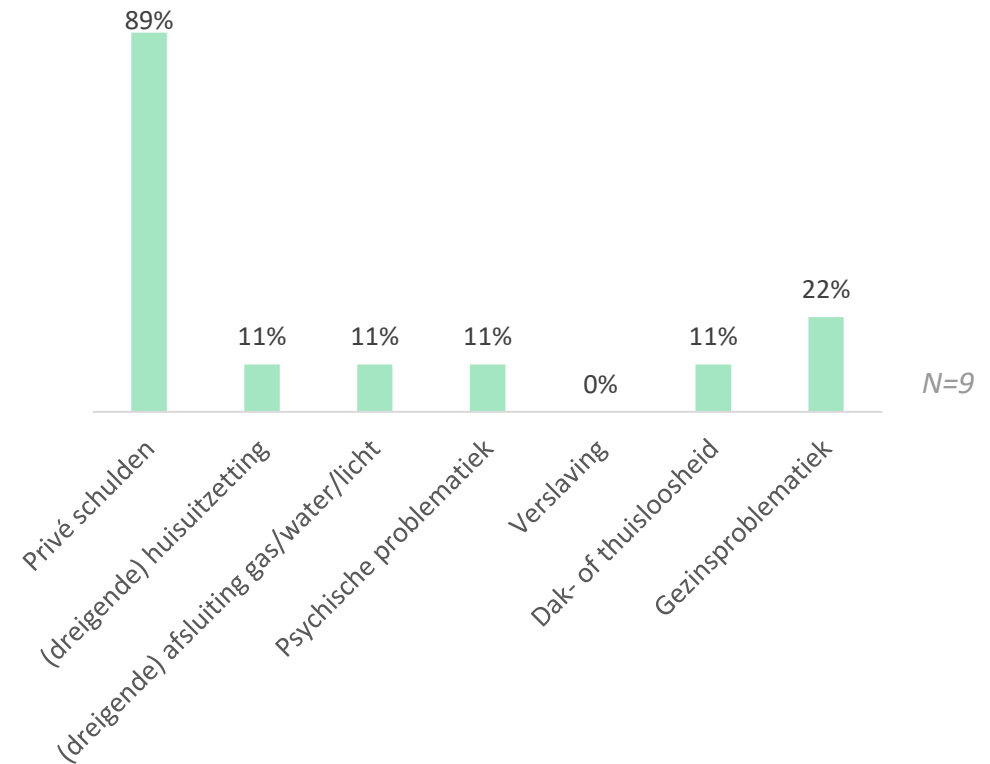


Toelichting

- Bij 33% van de ondernemers met alleen een toekomstgesprek speelde er persoonlijke problematiek.
- Van deze ondernemers ging dit in 89% van de gevallen over privéschulden, 22% had te maken met gezinsproblematiek.
- Vanwege lage aantallen is alleen verder onderzoek gedaan op privéschulden (zie volgende slide)

89% van de problematiek had te maken met privéschulden

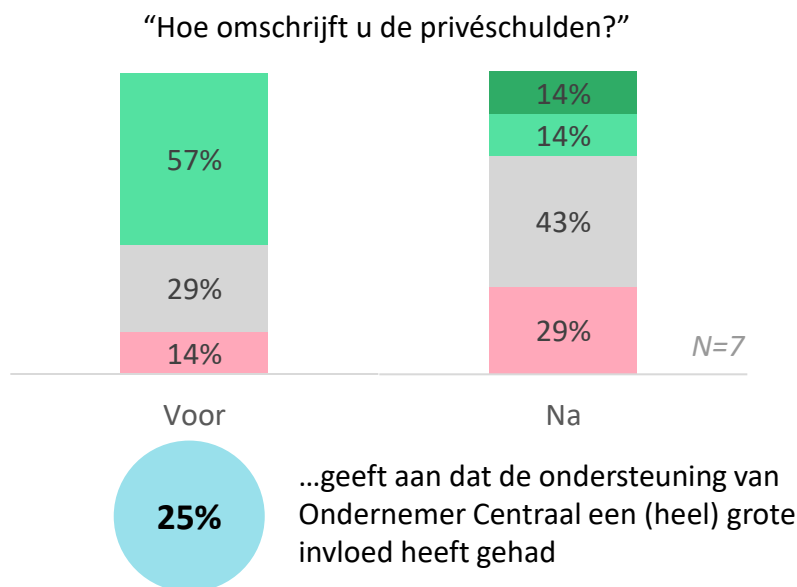
“Welke problematiek speelde er ten tijde van aanmelding?”





Bij een deel van de ondernemers verbetert de situatie op privéschulden, echter bij de meeste verslechterd deze

De ontwikkeling van de privéschulden laat verschillende resultaten zien



Toelichting

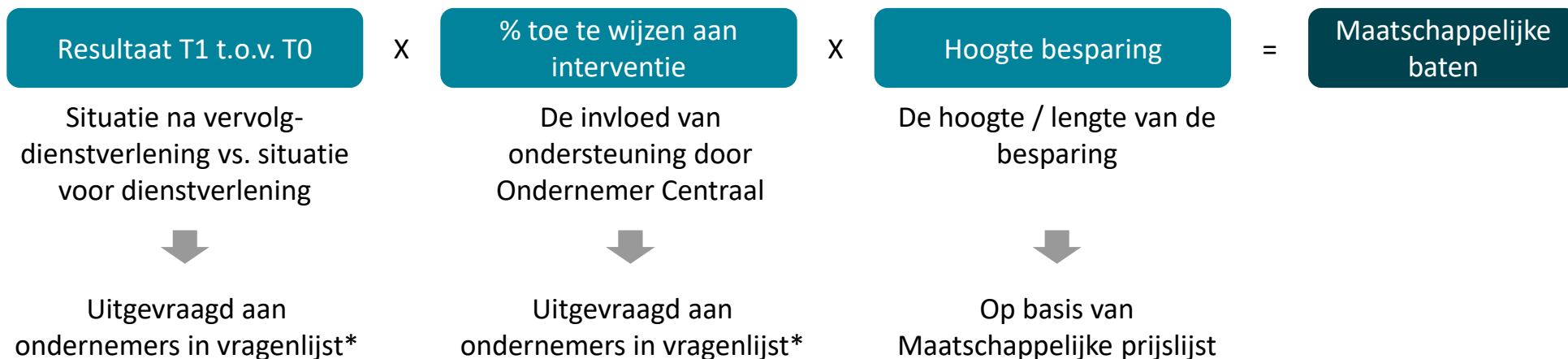
- Het aantal ondernemers dat geen privéschulden heeft stijgt van 0% naar 14% na alleen toekomstgesprek, echter het aantal ondernemers dat grote / problematische schulden heeft stijgt ook (van 14% naar 29%).
- 25% geeft aan dat Ondernemer Centraal een (hele) grote invloed daarop had. Het lijkt er dus op dat een deel van de ondernemers goed geholpen is, maar dat een deel niet goed geholpen is en de situatie zelfs verslechterd

Bijlage 3

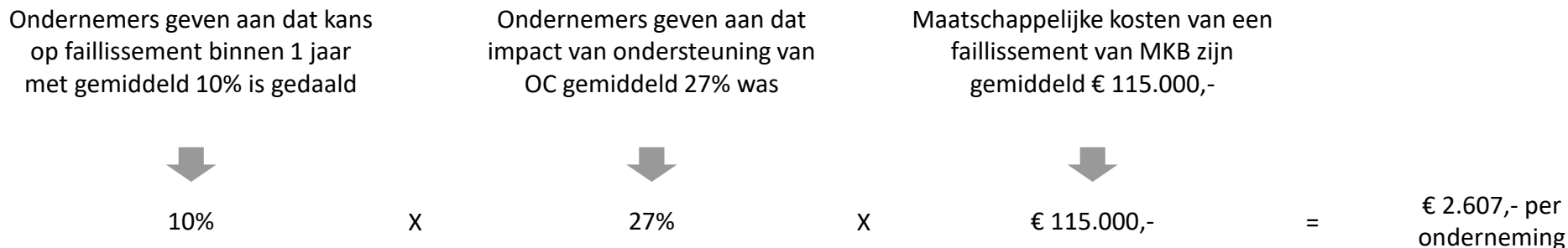
Toelichting Maatschappelijke Kosten en Baten Analyse
(MKBA)

PURPOSE

Toelichting hoe Maatschappelijke baten worden berekend (1/2)

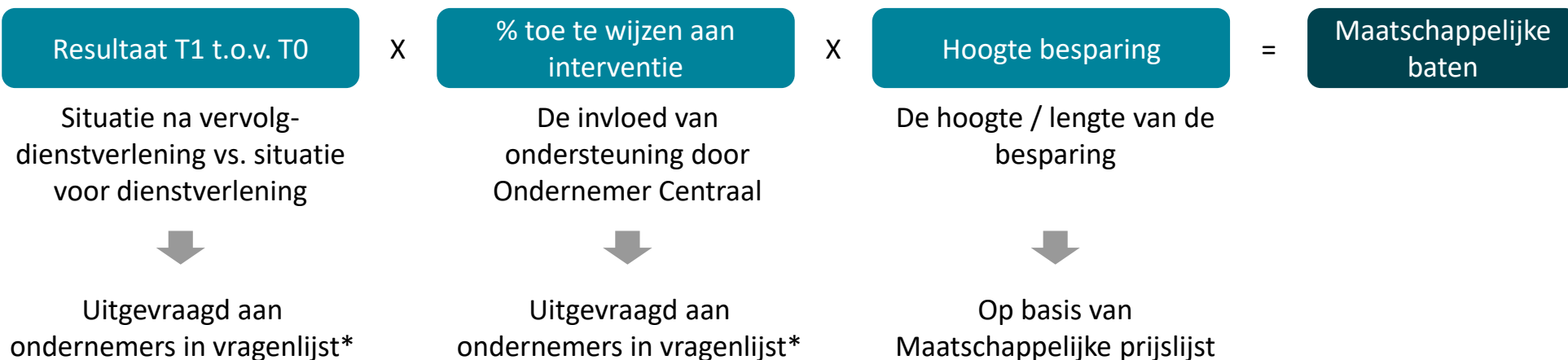


Voorbeeld 1 – verkleinen kans op faillissement op korte termijn (binnen 1 jaar)



84. *Betrouwbaarheid van alle doorgerekende resultaten en effecten is 90% (foutmarge 10%), behalve bij beroep op SHVO en psychosociale hulp. Deze zijn indicatief, vanwege lage n

Toelichting hoe Maatschappelijke baten worden berekend (2/2)



Voorbeeld 2 – voorkomen beroep op Inkomensondersteuning (BBZ of Bijstand)

83% van ondernemers deed tijdens hulp geen beroep op inkomensondersteuning



83%

x

Ondernemers geven aan dat de kans dat ze zonder hulp wel ondersteuning nodig hadden gehad gemiddeld 23% is



23%

x

Gemiddelde kosten van uitkering tijdens het traject zijn €1.073 per maand * gemiddeld 4,8 maanden duur van traject






€ 5.158,-

=

€ 985,-
per ondernemer

Doorrekening MKBA (1/3)

Per geholpen
ondernemer

 <p>Voorkomen faillissement</p>	<p>Verkleinen kans faillissement op korte termijn (binnen 1 jaar)</p> <ul style="list-style-type: none"> Gemiddeld neemt kans op faillissement op korte termijn af met 7% Gemiddelde impact van ondersteuning Ondernemer Centraal is 21% Gemiddelde kosten van een faillissement voor MKB zijn € 115.000,-¹ <p>Verkleinen kans faillissement op middel(lange) termijn (2-5 jaar)</p> <ul style="list-style-type: none"> Gemiddeld neemt kans op faillissement op middellange termijn af met 9% Gemiddelde impact van ondersteuning Ondernemer Centraal is 23% Gemiddelde kosten van een faillissement voor MKB zijn € 115.000,-¹ Verreken met faillissement korte termijn om niet dubbel te tellen 	<p>€ 2.607,- besparing</p> <p>€ 739,- besparing</p>
 <p>Vergroten groei- mogelijkheden</p>	<p>Vergroten omzet</p> <ul style="list-style-type: none"> 77% van ondernemingen is gegroeid in omzet of verwacht dit te doen Gemiddelde stijging van 26% in omzet Gemiddelde impact van ondersteuning Ondernemer Centraal 37% Omzetbelasting hoog is 21%² en laag is 9%² <p>Extra inkomstenbelasting / vennootschapsbelasting</p> <ul style="list-style-type: none"> Op basis van aantal medewerkers en branche inschatting: 38% eenmanszaak + dienst, 28% eenmanszaak + product, 12% BV + dienst, 22% BV + product Aanname 35% inkoopkosten bij product, extra omzet gaat naar winst / inkomen³ Tarief inkomstenbelasting schijf 1 is 37%² en tarief vennootschapsbelasting 19%² 	<p>€ 3.515,- extra omzet belasting</p> <p>€ 5.378,- extra inkomsten-/ vennootschaps- belasting</p>
 <p>Goed afwickelen faillissement</p>	<p><i>Te weinig data beschikbaar om door te rekenen</i></p>	<p><i>Te weinig data beschikbaar om door te rekenen</i></p>

Doorrekening MKBA (2/3)

Per geholpen
ondernemer



Voorkomen beroep op inkomens- ondersteuning

Tijdens het traject

- 83% van ondernemers deed tijdens hulp geen beroep op inkomensondersteuning
- Kans is gemiddeld 23% dat ze zonder hulp wel ondersteuning nodig hadden gehad
- Gemiddelde kosten van uitkering tijdens het traject zijn €1.073 per maand¹ * gemiddeld 4,8 maanden per traject¹

€ 1.000,-
besparing

Na het traject

- 75% van ondernemers deed na hulp geen beroep op inkomensondersteuning
- Kans is gemiddeld 13% dat ze zonder hulp wel ondersteuning nodig hadden gehad
- Gemiddelde kosten van uitkering zijn €1.073 per maand¹ * gemiddeld duur uitkering van 16,3 maanden¹

€ 1.683,-
besparing



Voorkomen beroep op SHVO

Lage n, dus indicatief

- 22% van ondernemers kampt met privéschulden
- Kans dat schulden problematisch zijn/worden en SHVO nodig is, is gemiddeld 45%
- Gemiddelde verbetering tijdens traject is 9%
- Gemiddelde impact van ondersteuning van Ondernemer Centraal is 15%
- Kosten van 3-jarig SHVO-traject zijn € 5.669²

€ 14,-
besparing

Doorrekening MKBA (3/3)

Per geholpen
ondernemer

 Voorkomen
beroep op
psychische
hulp

- 72% van ondernemers kampt met enige tekenen van burn-out / overspannen
- Gemiddelde verbetering tijdens traject is 9%
- Aanname dat gemiddelde impact van ondersteuning van Ondernemer Centraal 25%¹ is
- Gemiddelde zorgkosten in geval van overspannend zijn € 1.156²

€ 25,-
besparing

 Voorkomen
beroep op
psychische
hulp

Lage n, dus indicatief

- 30% van ondernemers kampt met psychische problematiek
- Kans dat medische hulp noodzakelijk is/wordt, is gemiddeld 48%
- Gemiddelde verbetering tijdens traject is 14%
- Gemiddelde impact van ondersteuning van Ondernemer Centraal is 27%
- Kosten van intensief basis GGZ-traject zijn € 1.384³

€ 18,-
besparing

 Voorkomen
beroep op
andere hulp

- 11% van ondernemers kampt met gezinsproblematiek
- 6% van ondernemers kampt met risico op huisuitzetting
- 3% van ondernemers kampt met huisvestingsproblematiek
- 3% van ondernemers kampt met verslavingsproblematiek
- 2% van ondernemers kampt met risico op afsluiting gas/water/licht
- Er is te weinig data beschikbaar om een eventueel effect van de ondersteuning van Ondernemer Centraal op bovenstaande problematiek door te rekenen

*Te weinig data
beschikbaar om
door te rekenen*

88. ¹ impact niet uitgevraagd, maar impact op psychische problematiek wel en daar is impact 27%, dus aanname dat impact vergelijkbaar is; ² Berekend op basis van totale kosten overspannen gerelateerd aan totaal aantal personen (Vzinfo.nl); ³ NZA

PURPOSE

POWERED BY PURPOSE