

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres

Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Wouter Janssen
w1.janssen@nijmegen.nl
T 024 – 329 0631980532

Ons kenmerk

E23.003597

Datum 31 oktober 2023
Onderwerp Evaluatie Ondernemerspunt Geldzorgen

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeert het college u over de evaluatie van het Ondernemerspunt Geldzorgen (verder: OPG).

Aanleiding

In april 2022 heeft de PvdA-fractie artikel 39 vragen gesteld over schuldhelpverlening aan ondernemers in Nijmegen. Het college deelde de mening van de PvdA-fractie dat ondernemers preventief geholpen moeten worden bij geldzorgen. Daarop heeft het college besloten om een centraal punt voor ondernemers met geldzorgen op te zetten. Uit deze toezegging is het OPG ontstaan. Dat punt is eind september van start gegaan met een pilotjaar. De evaluatie van het OPG is in oktober afgerond en het college deelt graag de resultaten en de toekomst van het OPG met de raad.

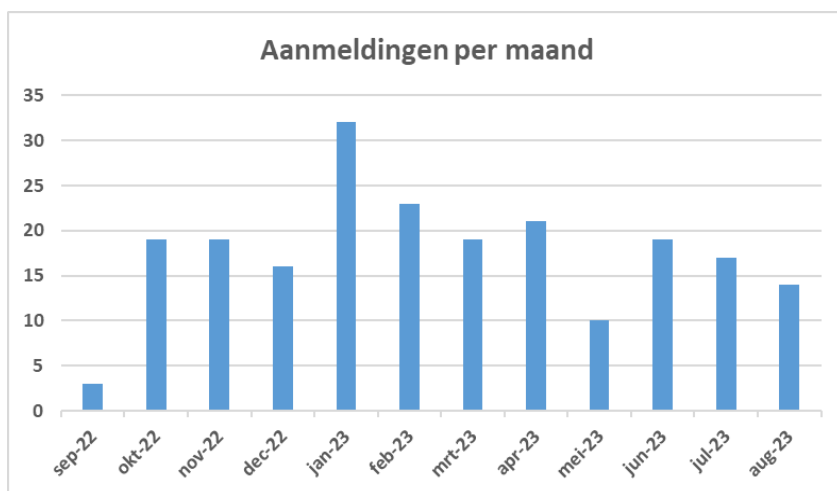
Resultaten evaluatie

De resultaten van de evaluatie zijn van september tot en met 21 augustus 2023. De evaluatie heeft aandacht voor de volgende onderwerpen:

1. Soort en hoeveelheid geholpen ondernemers;
2. Verleende hulp door het OPG;
3. Wachttijden en snelheid van hulpverlening;
4. Klanttevredenheid;
5. Gemaakte kosten;
6. Toekomst van het OPG.

1. Soort en hoeveelheid geholpen ondernemers

Het ondernemerspunt heeft vanaf september 2022 tot en met 21 augustus 2023 in totaal 212 ondernemers geholpen bij geldzorgen. Uit de resultaten (zie grafiek 1 op pagina 2) is duidelijk te zien dat de vraag naar hulp tijdens januari en februari het hoogste was. Daarna is het aantal meldingen relatief gelijk gebleven, met een uitschieter naar beneden in mei.



Grafiek 1: Aantal geholpen ondernemers

Naast het totaal heeft het OPG ook bijgehouden wat het type ondernemers is die zich hebben aangemeld. Veruit de grootste groep is zelfstandig zonder personeel, gevolgd door zelfstandigen met personeel. Dit is niet opvallend, vanwege twee redenen. Enerzijds zijn er meer ZZP'ers en ZMP'ers gevestigd in Nijmegen dan VOF's en BV's. Anderzijds is dit resultaat logisch omdat de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gericht is op natuurlijke personen. ZZP'ers en ZMP'ers zijn natuurlijke personen, een BV of NV is dat niet.

Type ondernemers	n
ZZP'er	129
ZMP'er	22
VOF	12
BV*	9
Stichting	3
Ex-ondernemer	10
Geen ondernemer**	16
Onbekend	11

Tabel 1: Type ondernemers aangemeld bij het OPG

* Een BV kan in principe geen schuldhulpverlening krijgen van de gemeente, maar kan hulp ontvangen bij de Rechtbank. Het OPG helpt ondernemers met een BV wel met advies en een eventuele doorverwijzing.

** Geen ondernemer: mensen die niet tot de doelgroep behoren, zoals een boekhouder die namens een anonieme klant belt of mensen die ondernemer willen worden.

2. Verleende hulp

De hulp die het OPG verleent verschilt op basis van de hulpvraag en financiële situatie van de ondernemer. Het grootste deel (120, 57%) van de 212 aanmeldingen heeft niet geleid tot een doorverwijzing. Zij zijn geholpen door medewerkers van het OPG. Als de situatie van de

ondernemer meer vraagt, maakt het OPG gebruik van de diensten van externe partners¹ en medewerkers van Bbz (Besluit bijstand zelfstandigen).

Soort hulp	n
Geen doorverwijzing	120
Onbekend	10
Intake	5
Informatie/advies	105
Doorverwijzing	92
OverRood	53
Schuldhelp ondernemers	12
Kram en Meersma	5
Zuidweg en Partners	4
Philips en Stiels	2
BZ	37
FEW/Team Geldzorgen	1
Bijzondere Bijstand	1
Combinaties	12
Recidieven	9
Twee keer of meer:	2

Tabel 2: Soort hulp verleend door OPG

3. Wachttijden en snelheid

Vanaf het begin van het OPG hebben korte wachttijden een hoge prioriteit. Dat is goed terug te zien in de resultaten. De wachttijden zijn kort, vooral bij het OPG zelf en OverRood. Ook de andere aangesloten partners leggen relatief snel contact met ondernemers. Er zijn echter negatieve uitschieters bij deze partners. Dit is te verklaren doordat ingewikkelde dossiers veel voorbereiding vereisen, of omdat het contact met de ondernemer moeizaam is.

	Gemiddelde	Mediaan ^o	Range
Aanmelding OPG tot intake OPG	6	4	0 - 42
Aanmelding OPG tot sluiten OPG dossier	30	10	0 - 259
Intake OPG tot sluiten OPG dossier	28	5	0 - 259
Intake OPG tot doorverwijzing naar externe partners			
OverRood	7	2	0 - 48
Schuldhelp ondernemers	18	5	0 - 86
Kram en Meersma	19	2	0 - 86
Zuidweg en Partners	32	*	0 - 63

¹ Partners zijn: OverRood (voor het op orde krijgen van financiële administratie), Kram en Meersma, Zuidweg & Partners, Philips en Stiels (alle drie voor schuldhelpverlening)

Philips en Stiels	14	*	0 -35
BZ	2	1	0 - 7
FEW/Team Geldzorgen	0	0	0
BB	1	1	1

Tabel 3: Doorlooptijden in dagen

Mediaan: het middelste getal van de reeks.

4. Klanttevredenheid

De klanttevredenheid van het OPG is nog niet duidelijk meetbaar. Dit komt enerzijds doordat er veel trajecten bij externe partners zijn gestart die nog niet zijn afgerond. Deze resultaten worden op een later moment verzameld en gepresenteerd. Anderzijds heeft dat te maken met een beperkte registratie van klanttevredenheid.

Er is nog geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De medewerkers van het OPG vragen zelf aan klanten hoe zij de dienstverlening hebben ervaren. De klanttevredenheid zal uitgebreid aan bod komen in de evaluatie van het tweede pilotjaar.

5. Gemaakte kosten

De gemaakte kosten zijn ook gemeten van eind september 2022 tot en met 21 augustus 2023. Daarin wordt een onderscheid gemaakt tussen de kosten voor de inzet van personeel en de kosten van externe hulpverlening.

Kosten	
Personele inzet	
- Detachering	€68.607
- Inhuur	€85.000
Externe hulpverlening	
- OverRood	€23.800
- Kram en Meersma	€7.400
- Zuidweg en Partners	€4.750
- Philips en Stiels	€10.550
Totaal	€200.107

6. Toekomst van het OPG

Het OPG is in een turbulente fase gestart met de hulpverlening aan ondernemers. In de eerste paar maanden was er in Nijmegen veel aandacht voor hoge energiekosten en inflatie. Ook is in deze periode veel communicatiemateriaal voor het OPG ontwikkeld en verspreid. Deze ontwikkelingen hebben eraan bijgedragen dat er meteen een goede instroom van aanmeldingen is ontstaan. Dat is terug te zien in de resultaten. Het OPG heeft vervolgens deze goede start voort kunnen zetten. Ondertussen hebben de medewerkers de werkprocessen en de samenwerking met externe partners verder verbeterd.

Na de zomerperiode is de evaluatie uitgevoerd. Bij het verzamelen van de informatie kwamen een aantal belangrijke zaken naar voren.

1. Veel ondernemers zitten nog in een lopend schuldhelpverleningstraject;
2. Er is onvoldoende bijgehouden over de tevredenheid van ondernemers;
3. Met de beschikbare informatie is het maken van een goede kosten-batenanalyse niet mogelijk.

Daarom heeft het college ervoor gekozen om de Pilot OPG in dezelfde vorm *met een jaar te verlengen*. Tijdens het tweede pilotjaar komt er extra aandacht voor de drie bovenstaande punten. Omdat de vorm van het OPG niet verandert, zal de dienstverlening hetzelfde blijven. Zo kunnen ondernemers ook in 2024 gewoon terecht voor eerste hulp bij geldzorgen. De volgende evaluatie zal plaatsvinden in het najaar van 2024.

Conclusie evaluatie

Het eerste jaar van het Ondernemerspunt Geldzorgen heeft goede resultaten opgeleverd. Veel ondernemers hebben gebruik gemaakt van de hulp van het punt. Meer dan de helft van de ondernemers kan worden geholpen met een advies zonder doorverwijzing. Als er toch sprake is van een doorverwijzing, kunnen ondernemers er op rekenen dat zij snel terecht kunnen. Ondanks deze positieve resultaten ontbreekt er nog te veel informatie om een definitieve keuze te maken over het OPG. Daarom kiest het college ervoor om de pilot met een jaar te verlengen. Na dit jaar ontvangt de raad een nieuwe evaluatie met daarin meer informatie over de dienstverlening van het OPG.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester