

# Evaluatie Ondernemerspunt Geldzorgen

Gemeente Nijmegen  
Onderzoek en Statistiek  
Augustus 2024  
Danique Haas & Bart Sluiters



## Samenvatting

### Resultaten dossieronderzoek

- Sinds de start van de pilot zijn ruim 400 ondernemers geholpen.
- Per maand zijn er tussen de 50-80 openstaande dossiers bij het OPG.
- Een op de drie ondernemers heeft zichzelf aangemeld via het contactformulier.
- Meer dan de helft van de geholpen ondernemers is zelfstandig zonder personeel.
- Ondernemers zijn het vaakst werkzaam in de persoonlijke dienstverlening.
- Van alle cases wordt 31% doorverwezen naar externe partijen. Doorlooptijd tussen aanmelding en intake is gemiddeld 8 dagen en tussen intake en afsluiting gemiddeld 57 dagen. Deze doorlooptijden zijn lager bij cases met 2024 als aanmeldjaar (respectievelijk 6 en 30 dagen).

### Resultaten online vragenlijst

- Het OPG krijgt gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer, dit is lager onder ondernemers die al meer dan 5 jaar verantwoordelijk zijn voor de onderneming (6,4).
- 69% van de respondenten zou het OPG aanbevelen aan andere ondernemers.
- Deelnemers weten op verschillende manieren van het bestaan van het OPG (gemeente, eigen netwerk of internet)
- Deelnemers lopen vaak al enige tijd rond met de hulpvraag. De voornaamste reden is omdat ze het eerst zelf wil oplossen.
- Deelnemers zijn tevreden over het aanmeldproces en de bereikbaarheid.
- Het vertrouwen in de eigen financiële situatie is na contact met het OPG nog steeds onzeker, maar in 62% van de gevallen heeft het OPG de stress doen verminderen.
- Nazorg is een punt van aandacht.

### Telefonische interviews

Aanvullend op de vragenlijst zijn er nog een aantal respondenten na gebeld. Aangezien de vragenlijst al veel open vragen bevatte zijn er slecht enkele respondenten die toestemming gaven om telefonisch vragen te beantwoorden gebeld. De volgende bevindingen kwamen naar voren uit de 5 gesprekken die we hebben gevoerd:

- De dienstverlening komt overeen met de verwachtingen en men is tevreden over de bereikbaarheid en snelheid.
- Ondanks dat de afloop van de onderneming of de doorverwijzing niet altijd naar wens was, is men erg positief over het OPG.
- Schaamte om hulp te zoeken wordt herkend of ervaren. Belangrijk om in de communicatie mee rekening te houden.
- Een nazorg moment in de vorm van een belletje hoe het gaat wordt geapprecieerd, zeker wanneer er is doorverwezen naar een andere instantie of men zelf aan de slag is gegaan met het advies.
- Het hebben van één contactpersoon wordt over het algemeen aanbevolen en gewaardeerd, maar wanneer er door meerdere personen sneller of betere hulp geboden kan worden is dat leidend.

## Inhoudsopgave

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>Samenvatting</b>                  | <b>2</b>  |
| Resultaten dossieronderzoek          | 2         |
| Resultaten online vragenlijst        | 2         |
| Telefonische interviews              | 2         |
| <b>Inhoudsopgave</b>                 | <b>3</b>  |
| <b>1. Inleiding</b>                  | <b>4</b>  |
| 1.1 Inleiding                        | 4         |
| 1.2 Opzet onderzoek                  | 4         |
| 1.3 Leeswijzer                       | 4         |
| <b>2. Dossieronderzoek</b>           | <b>5</b>  |
| 2.1 Caseload                         | 5         |
| 2.2 Verleende hulp                   | 6         |
| 2.3 Wachttijden en snelheid          | 7         |
| <b>3. Resultaten vragenlijst</b>     | <b>8</b>  |
| 3.1 De deelnemers                    | 8         |
| 3.2 Contact                          | 9         |
| 3.3 Ervaringen OPG                   | 10        |
| 3.4 Beoordeling en Tips voor het OPG | 12        |
| <b>4. Telefonische enquête</b>       | <b>14</b> |

# 1. Inleiding

## 1.1 Inleiding

In april 2022 heeft de PvdA-fractie vragen gesteld over schuldhulpverlening 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 eind september 2022 de pilot Ondernemerspunt Geldzorgen (OPG) ontstaan.

Bij dit punt kunnen ondernemers zich melden als ze zorgen hebben over geld. Het OPG bestaat uit 2 consultants met financiële kennis om Nijmegenaren met een onderneming te helpen. Sinds de start van de pilot hebben zich ruim 400 mensen gemeld bij het Ondernemerspunt Geldzorgen (cijfers augustus 2024). Over deze klanten zijn verschillende gegevens bekend, zoals het type ondernemer, de hulp die is verleend, de wachttijden en snelheid en de kosten die zijn gemaakt. Een ander belangrijk onderdeel, de klanttevredenheid, is nog niet duidelijk meetbaar. Dit komt enerzijds doordat er in het eerste jaar nog veel trajecten (bij externe partners) niet afgerond waren. En anderzijds door de beperkte registratie van klanttevredenheid.

In 2023 is er door medewerkers van het OPG zelf een eerste evaluatie uitgevoerd bij klanten om te vragen hoe zij de dienstverlening hebben ervaren. Hierbij kwamen een aantal belangrijke zaken naar voren:

1. Veel ondernemers zitten nog in een lopend schuldhulpverleningstraject;
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.

Aan de hand van deze zaken heeft het college in oktober 2023 besloten om de pilot OPG met één jaar te verlengen tot september 2024. In opdracht van IZL voert Onderzoek & Statistiek dit klantonderzoek uit naar het Ondernemerspunt

Geldzorgen met als belangrijkste aandachtspunt de tevredenheid van ondernemers.

## 1.2 Opzet onderzoek

In deze rapportage wordt op basis van de volgende onderdelen het OPG geëvalueerd:

- Dossier-onderzoek  
In dit gedeelte wordt een beeld gegeven van de ondernemers die sinds de start van de pilot in september 2022 door twee medewerkers van het OPG zijn geholpen. We laten hierbij het aantal aanmeldingen zien, de type ondernemers, het soort hulp dat is gegeven en de wachttijd en duur van de hulp.
- Klantervaringsonderzoek
  - o Online vragenlijst: bij ongeveer 270 personen die zich sinds de start van de pilot hebben gemeld bij het OPG, is een vragenlijst uitgezet. Aan hen werd gevraagd naar de ervaringen met het OPG. 39 ondernemers hebben het onderzoek (deels) ingevuld.
  - o Telefonische interviews: uit de pool van de vragenlijst voor respondenten zijn er 5 ondernemers na-gebeld voor een verdiepend gesprek over het OPG.

## 1.3 Leeswijzer

In deze rapportage komen de hierboven genoemde onderdelen per hoofdstuk terug. In hoofdstuk 2 vind je de resultaten van het dossieronderzoek. In hoofdstuk 3 de resultaten van de vragenlijst en in het laatste hoofdstuk 4 vind je de uitwerking van de telefonische interviews.

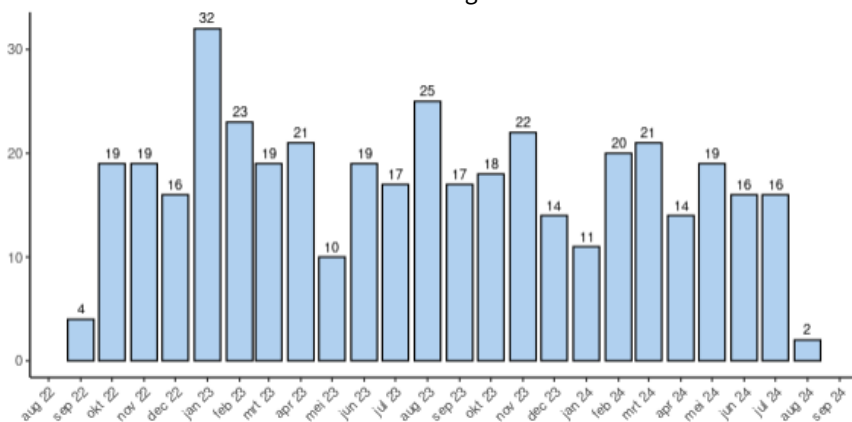
## 2. Dossieronderzoek

In dit hoofdstuk van het onderzoek wordt een beeld gegeven van de ondernemers die sinds de start van de pilot in september 2022 door het OPG (twee medewerkers) zijn geholpen. We laten hierbij het aantal meldingen zien, de type ondernemers, het soort hulp dat is gegeven en de wachttijd en duur van de hulp. Het bestand met de caseload is tot en met begin augustus.

### 2.1 Caseload

#### Sinds de start van de pilot zijn ruim 400 ondernemers geholpen

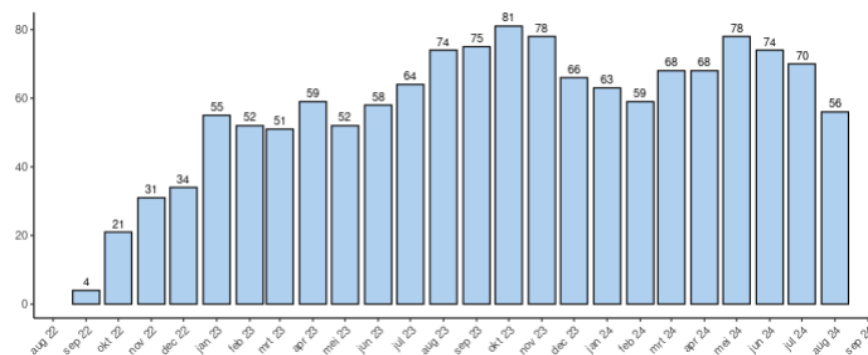
Het ondernemerspunt heeft vanaf september 2022 416 ondernemers geholpen of van advies voorzien bij geldzorgen. Ongeveer een jaar geleden ging het nog om ruim 200 ondernemers. De meldingen kwamen verspreid door de maanden binnen bij het OPG. In januari en februari 2023 was er een kleine piek en ook in de maanden april, augustus en november 2023 en februari en maart 2024 was het aantal meldingen boven twintig. In mei 2023 en januari 2024 waren er uitschieters naar beneden, opvallend aangezien januari 2023 juist een uitschieter was. Voor twee ondernemers is de datum niet gevuld.



Figuur 1. Aantal meldingen per maand van ondernemers bij het OPG

#### Per maand zijn er tussen de 50-80 openstaande dossiers bij het OPG

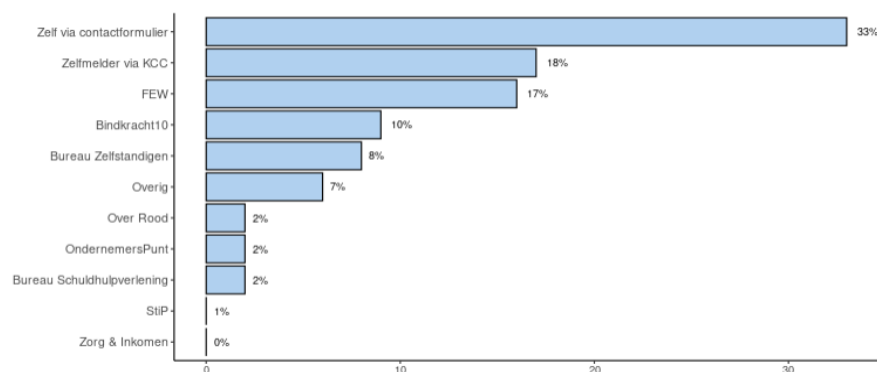
Op basis van de aanmelddatum en de afsluitdatum van het dossier is gekeken hoeveel ondernemers er per maand een openstaand dossier hadden bij het OPG of een van de partners waarnaar is doorverwezen. De eerste maanden was het aantal actieve trajecten nog groeiende, maar daarna schommelt het tussen de 50-80 openstaande dossiers per maand.



Figuur 2. Aantal openstaande dossiers per maand

### Een op de drie ondernemers heeft zichzelf aangemeld via het contactformulier

Ondernemers konden zich via verschillende plekken aanmelden met geldzorgen. Het vaakst meldden zij zich aan via het contactformulier online (33%). Ook via het KCC (18%) en de FEW (17%) hebben ondernemers zich aangemeld. Een op de tien ondernemers kwam via Bindkracht10 bij het ondernemerspunt terecht. Overige kanalen kwamen minder vaak voor (zie figuur 3).



Figuur 3. Kanalen via waar ondernemers zich hebben aangemeld

### Meer dan de helft van de geholpen ondernemers is zelfstandig zonder personeel

Naast de aanmeldingen heeft het OPG ook bijgehouden wat het type ondernemers is die zich hebben aangemeld. Ruim de helft van de ondernemers is zelfstandig zonder personeel (52%), gevolgd door zelfstandigen met personeel (9%).

In de evaluatie van 2023 werd al aangegeven dat dit niet opvallend is. Enerzijds zijn er meer ZZP'ers en MZP'ers gevestigd in Nijmegen dan VOF's en BV's. En daarnaast is dit resultaat logisch omdat de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is gericht op natuurlijke personen. Onder geen ondernemer vallen mensen die niet tot de doelgroep behoren, zoals een boekhouder die namens een anonieme klant belt of mensen die ondernemer willen worden.

Uit de registratie blijkt echter wel dat voor 51 dossiers (12%) het type ondernemer niet is gevuld. Voor de volledigheid en de datakwaliteit is het belangrijk dat dit voor iedere ondernemer wordt ingevuld.

Tabel 1. Type ondernemers aangemeld bij het OPG

| Type ondernemer | Aantal | %  |
|-----------------|--------|----|
| ZZP'er          | 216    | 52 |
| ZMP'er          | 38     | 9  |
| Ex ondernemer   | 28     | 7  |
| BV              | 25     | 6  |
| Geen ondernemer | 25     | 6  |
| VOF             | 19     | 5  |
| Onbekend        | 11     | 3  |
| Stichting       | 3      | 1  |
| Niet gevuld     | 51     | 12 |

### Ondernemers zijn het vaakst werkzaam in de persoonlijke dienstverlening

Voor ongeveer 60% van de ondernemers (n = 261) is de branche waarin zij werken ingevuld. Van deze ondernemers werkt ruim een kwart (26%) in de persoonlijke dienstverlening. Onder persoonlijke dienstverlening vallen bijvoorbeeld de volgende beroepen kapper, meubelmakers, nagelstylisten, schoenmakers en schoonheidsspecialisten. Deze ondernemers worden gevolgd door beroepen in de bouw (19%). Hierna zijn ondernemers het vaakst actief in de horeca & recreatie (15%) en de zakelijke dienstverlening (13%). Ook hier is het weer van belang voor een volledig beeld dat dit in het vervolg voor iedere ondernemer wordt ingevuld.

## 2.2 Verleende hulp

De hulp die het OPG verleent verschilt op basis van de hulpvraag en financiële situatie van de ondernemer. De medewerkers van het OPG kunnen financiële steun, advies en administratieve hulp aanbieden. Als de situatie van de ondernemer om

meer hulp vraagt, maakt het OPG gebruik van diensten van externe partners en medewerkers van BBZ (Besluit bijstand zelfstandigen). Externe partners zijn bijvoorbeeld OverRood (voor het op orde krijgen van financiële administratie), Kram en Meersma, Zuidweg & Partners, Philips en Stiels (alle drie voor schuldhulpverlening).

**Van alle cases wordt 31% doorverwezen naar externe partijen**

Zij zijn geholpen door de medewerkers van het OPG zelf door het geven van informatie en advies. Voor bijna 130 ondernemers (31%) was een doorverwijzing wel nodig. Hierbij is er gebruik gemaakt van de diensten van eerdergenoemde externe partners. Er heeft in sommige gevallen ook een combinatie van hulp plaats gevonden.

Tabel 2. Soort hulp verleend door OPG

| Soort hulp                 | Aantal     | %         |
|----------------------------|------------|-----------|
| <b>Geen doorverwijzing</b> | <b>287</b> | <b>69</b> |
| Onbekend                   | 7          | 2         |
| Intake                     | 38         | 9         |
| Informatie/advies          | 242        | 58        |
| <b>Doorverwijzing</b>      | <b>129</b> | <b>31</b> |
| OverRood                   | 84         | 20        |
| Schuldhulp Ondernemers     | 19         | 5         |
| Kram en Meersma            | 8          | 42        |
| Zuidweg en Partners        | 7          | 37        |
| Philips en Stiels          | 3          | 16        |
| Onbekend                   | 1          | 5         |
| BZ                         | 26         | 6         |
| FEW/Team Geldzorgen        | 2          | 0         |
| Bijzondere Bijstand        | 2          | 0         |

**2.3 Wachttijden en snelheid**

Een van de prioriteiten van het OPG is het hebben van korte wachttijden. Deze wachttijden worden berekend op basis van de aanmelddatums en intakedatums. Het bronbestand laat hier en daar onvolkomenheden zien (foutieve datums, lege velden, intake of afsluitdatums na aanmelddatum etc.). Doorlooptijden die onbetrouwbaar lijken zijn daarom niet meegenomen. Er bleven 284 cases over voor onderstaande analyse. In het vervolg is het belangrijk om dit nauwkeurig in te vullen, zodat de doorlooptijden volledig betrouwbaar zijn.

**De doorlooptijd van de aanmelding tot de intake duurt gemiddeld iets meer dan één week (8 dagen)**

Vanaf de intake tot het sluiten van het dossier duurt het gemiddeld 57 dagen. En vanaf diezelfde intake tot het doorverwijzen voor OverRood 18 dagen en voor schuldhulp ondernemers 22 dagen.

Tabel 3. De doorlooptijd gemiddeld in dagen

|                               | Gemiddelde aantal dagen |
|-------------------------------|-------------------------|
| Aanmelding tot intake         | 8                       |
| Intake tot sluiten dossier    | 57                      |
| Aanmelden tot sluiten dossier | 65                      |
| Intake tot doorverwijzing     |                         |
| OverRood                      | 18                      |
| Schuldhulp Ondernemers        | 22                      |

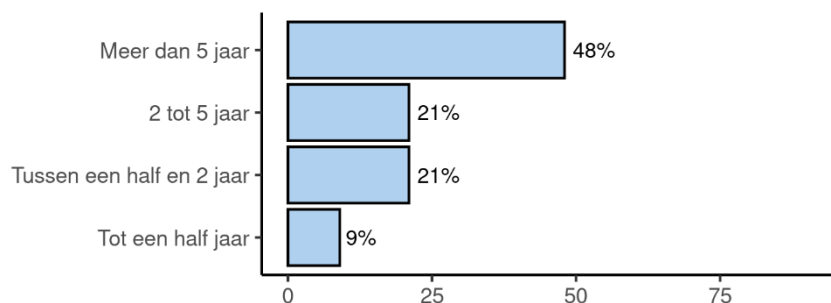
Er is tot slot nog bekeken of de doorlooptijden van recente cases (aanmelddatum 2024) hiervan afwijkt. Bij deze 53 cases is de doorlooptijd tot intake iets korter (6 dagen). Van intake tot sluiten is dit substantieel korter (30 dagen) dan de oudere cases. De ervaring rondom doorlooptijden en de bereikbaarheid komen terug in de resultaten van het vragenlijst onderzoek in het volgende hoofdstuk.

### 3. Resultaten vragenlijst

Voor de evaluatie van het OPG zijn we benieuwd naar de ervaringen van deelnemers over hun contact. Begin juli 2024 hebben we daarom zo'n 270 cliënten die zich sinds de start van de pilot hebben aangemeld bij het OPG, een uitnodiging gestuurd om deel te nemen aan een korte vragenlijst over hun ervaringen. Het ging om een laagdrempelige enquête met een aantal vragen over het contact, hun ervaringen en de uitkomsten van het contact. De vragenlijst is uiteindelijk door 39 personen ingevuld (waarvan 33 afgerond). De respons is iets lager dan verwacht, mogelijk veroorzaakt door de vakantieperiode. In dit hoofdstuk volgen de resultaten van de vragenlijst. Gezien de lage respons aantallen hebben we ook de antwoorden meegenomen van de 6 respondenten die niet de gehele vragenlijst hebben ingevuld. De antwoord categorie "weet niet/ niet van toepassing" zijn alleen terug te zien in de grafieken wanneer dit antwoord substantieel gegeven werd (meer dan 15% van de respondenten).

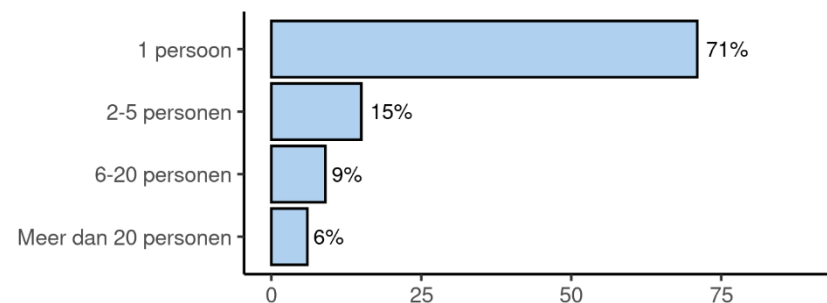
#### 3.1 De deelnemers

Aan de deelnemers zijn vier achtergrondkenmerken gevraagd om een beeld te krijgen van de ondernemers die zich hebben aangemeld. Het grootste deel is meer dan 5 jaar verantwoordelijk voor de betreffende onderneming (48%), 9% minder dan een half jaar.



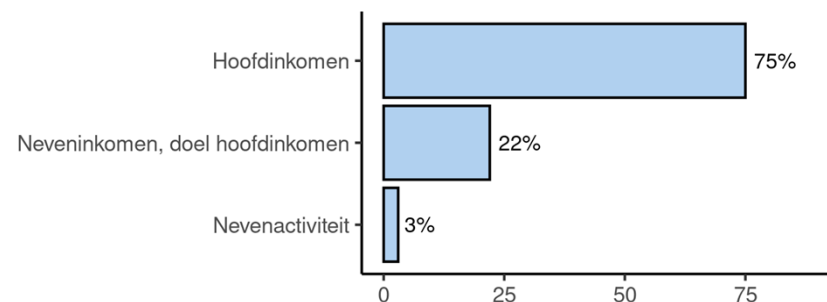
Figuur 4. Hoe lang was u reeds verantwoordelijk? (n = 33)

Ook werd aan de deelnemers gevraagd uit hoeveel personen de onderneming bestaat, inclusief henzelf. Bij meer dan twee op de drie deelnemers gaat het om een eenmansbedrijf (71%).



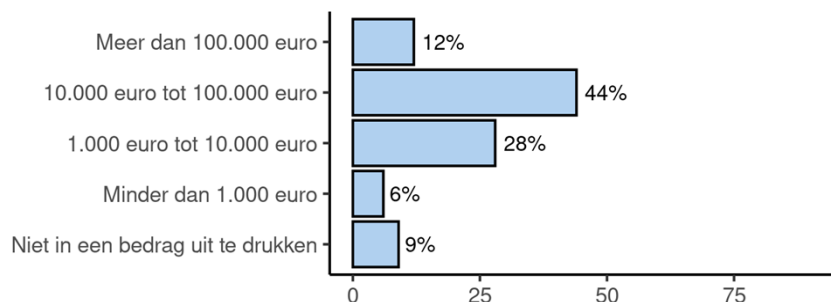
Figuur 5. Uit hoeveel personen bestaat de onderneming? (n = 34)

In 75% van de ondernemingen gaat het om het hoofdkomen van de respondent. Voor slechts 3% is het een nevenactiviteit, zonder de intentie om er het hoofdkomen van te maken. De hoogte van de hulpvraag was het vaakst tussen de 10.000 en 100.000 euro (44%). Niet altijd is de hulpvraag in geld uit te drukken (9%).



Figuur 6. Het type inkomen uit de betreffende onderneming (n = 32)



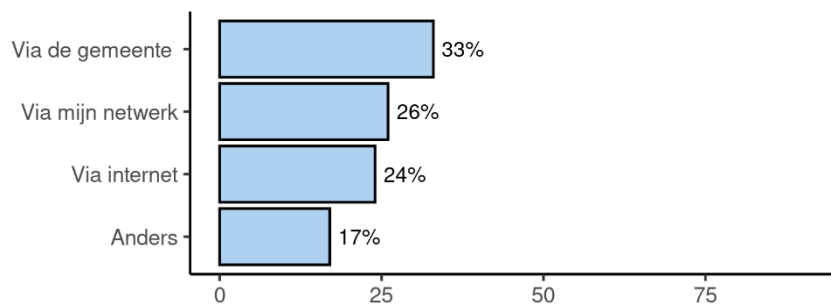


Figuur 7. De hoogte van de hulpvraag (n = 32)

### 3.2 Contact

#### Deelnemers weten van het bestaan van het OPG via verschillende kanalen

Er werd aan de respondenten gevraagd hoe zij van het bestaan van het OPG weten. Het was hierbij mogelijk om meerdere antwoorden aan te vinken waardoor de percentages optellen tot boven 100%. De meeste respondenten kennen het OPG via de gemeente (33%). Maar ook het eigen netwerk (26%) en het internet worden regelmatig genoemd (24%).



Figuur 8. Hoe wist u van het bestaan van het OPG? (n = 39)

17% van de respondenten gaf 'anders' aan. Hierbij relevante antwoorden, allen slechts 1 keer gegeven:

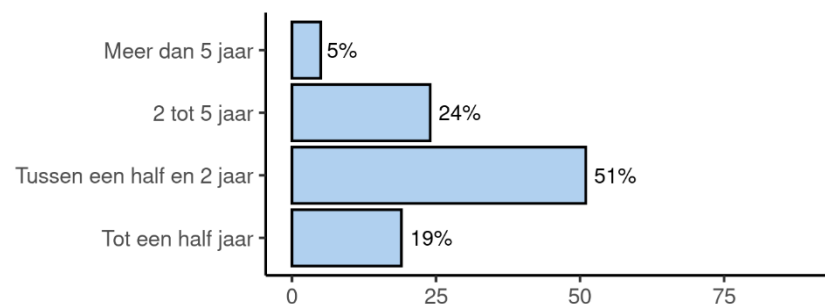
- De Gelderlander
- Kamer van Koophandel

- GGD
- Buurtzorg
- Schuldhulpverlening

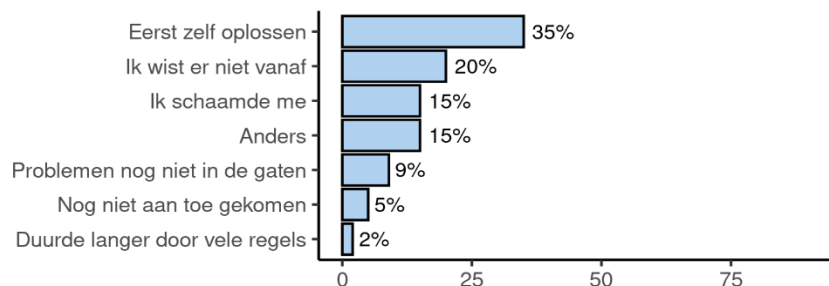
#### Deelnemers lopen vaak al enige tijd rond met de hulpvraag en willen het eerst zelf oplossen

Vervolgens werd gevraagd of ze al lang rondliepen met de hulpvraag. Iets meer dan de helft (51%) geeft aan dat het ging om een periode tussen een half jaar en 2 jaar. 5% loopt al meer dan 5 jaar rond met het probleem. De redenen waarom respondenten er mee rond blijven lopen is voornamelijk omdat ze het eerst zelf willen oplossen (35%) of omdat ze niet van het bestaan van het OPG afwisten (20%).

In een ander onderzoek van de gemeente Nijmegen omtrent het ondernemersklimaat is gevraagd naar de bekendheid van het OPG. 16% van de ondernemers gaf aan het OPG te kennen (Juli 2024).



Figuur 9. Hoe lang had u al geldzorgen- of problemen voor u contact opnam met het OPG? (n = 37)



Figuur 10. Waarom schakelde u op dat moment hulp in van het OPG? (n = 38)

Bij de categorie anders gaven twee respondenten aan dat zij nog geen acuut probleem hadden, maar preventief aanklopte voor informatie.

We vroegen de respondenten ook om tips rondom de bekendheid van het OPG:

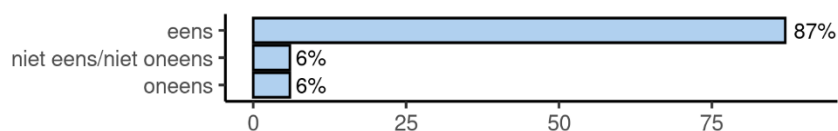
- Bedrijfscoaches en andere instanties die ondernemers in de regio spreken
- Via de KVK
- Interviews geven aan de lokale media
- Proberen de angst en schaamte weg te nemen in de promotie
- Zelf contact opnemen met ondernemers

### 3.3 Ervaringen OPG

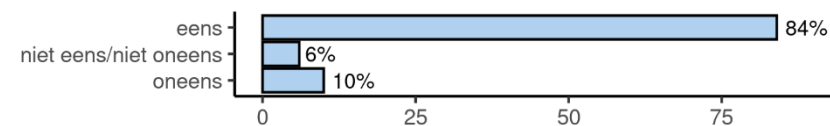
Aan de deelnemers werden ook stellingen voorgelegd over hun ervaringen met de experts. Zij konden hierbij aangeven in hoeverre zij het hier mee eens waren.

#### Deelnemers zijn tevreden over het aanmeldproces, de bereikbaarheid en de snelheid waarmee ze terecht konden bij het OPG

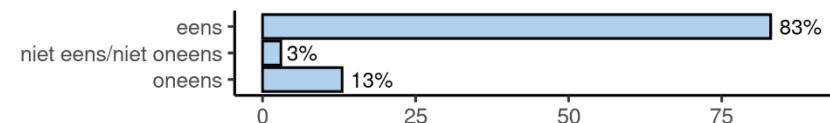
Op onderstaande stellingen werd telkens in meer dan 80% van gevallen 'eens' geantwoord.



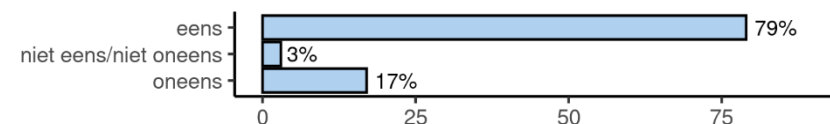
Figuur 11. Ik ben tevreden over het aanmeldproces (n = 31)



Figuur 12. Ik kon snel terecht bij een medewerker van het OPG (n = 31)



Figuur 13. Ik kon mijn contactpersoon van makkelijk bereiken als dat nodig was (n = 30)



Figuur 14. Ik had een vast contactpersoon bij het OPG (n = 29)

Er is hierna een open vraag gesteld waarin de respondent de mogelijkheid kreeg om een toelichting te geven bij bovenstaande stellingen. Hierbij een greep uit de relevante antwoorden:

“Ben snel geholpen en ook heel prettig, had echt het gevoel dat ze er voor mij waren”

“Duidelijk beeld van de situatie.”

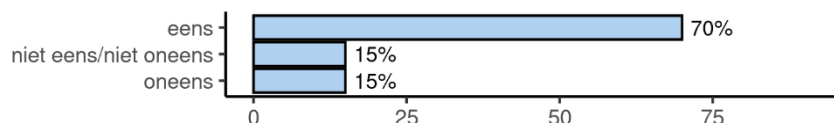
“Ik ervaarde verwarring en overprikkeling bij de doorverwijzing van de particuliere stroom naar het OPG.”

“Achter ieder probleem schuilt een mens en niet alleen maar cijfers en regelgeving.”

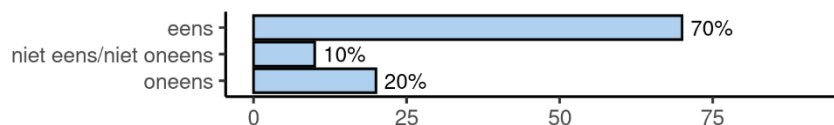
Een aantal respondenten geeft aan slechts één keer contact te hebben gehad, waardoor de stellingen minder relevant waren.

### Er is ruimte voor verbetering bij onderling vertrouwen

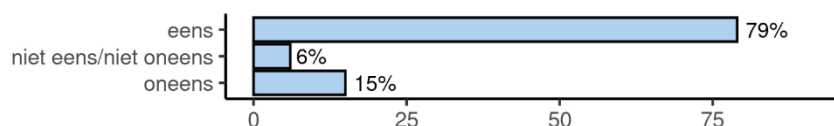
De resultaten laten zien dat er ruimte is voor verbetering in het vertrouwen uitstralen richting de ondernemer. 20% voelt immers geen vertrouwen vanuit het OPG. 15% gaf aan geen vertrouwen en begrip te ervaren.



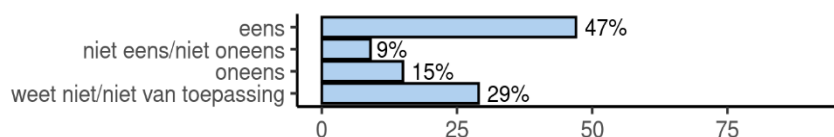
Figuur 15. Ik heb vertrouwen in het OPG (n = 33)



Figuur 16. Ik heb het gevoel dat het OPG vertrouwen heeft in mij (n = 30)



Figuur 17. Het OPG had begrip voor mijn persoonlijke situatie (n = 33)



Figuur 18. Als het even niet lukte, liet het OPG mij niet in de steek (n = 34)

Relatief veel respondenten gaven 'weet niet/niet van toepassing' als antwoord op de vraag of het OPG hen niet in de steek liet wanneer het even niet lukt. Vanuit de open vraag kwamen hier een aantal logische verklaringen uit voort, voornamelijk dat men slechts één keer contact had gehad.

*"Ik ben doorverwezen naar een ander punt en heb daarna geen contact meer gehad met het OPG. Zij hebben ook geen contact meer met mij opgenomen."*

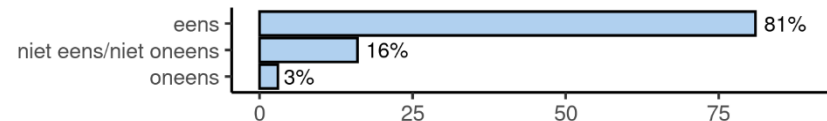
*"Samen worden we sterker, enkel verdrinken we allemaal"*

*"Geen daadkracht, geen handvatten. Toen ik later per mail aangaf dat het slechter ging werd er geantwoord dat dat vervelend voor me was en werd me succes gewenst. Ik kon het zelf uitzoeken"*

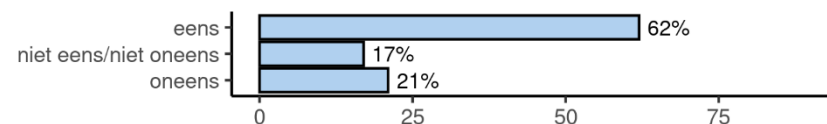
*"Je moet kunnen en willen begrijpen dat zelfstandig ondernemen complex kan zijn en er onverwachte en niet voorziene zakelijke en persoonlijke vervelende omstandigheden kunnen ontstaan."*

### Bijna twee op de drie ondernemers ervaart minder stress door de hulp van het OPG

Vervolgens zijn er twee stellingen rondom de ervaren stress voorgelegd. Ongeveer vier op de vijf deelnemers (81%) ervaart stress op het moment van aankloppen (81%). Positief is dat bij 62% van de gevallen de stress is verminderd door de hulp van het OPG.



Figuur 19. Voordat ik bij het OPG aanklopte ervaarde ik veel stress door mijn geldproblemen (n = 31)



Figuur 20. Door de hulp van het OPG ervaar ik minder stress (n = 29)

Er is hierna een open vraag gesteld waarin de respondent de mogelijkheid kreeg om een toelichting te geven bij bovenstaande stellingen. Hierbij een greep uit de relevante antwoorden:

*"Hij is werkelijk een zegen geweest in stappen naar herstel van mijn burnout."*

*“De toezegging van een voorlopige BBZ-uitkering gaf rust.”*

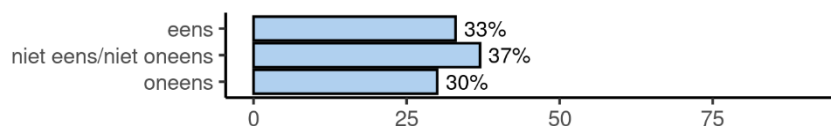
*“Voor van alles viel ik tussen wal en schip, dus de persoon heeft mij niet echt verder kunnen helpen. Vandaar ook maar 1 afspraak. Stress werd er niet minder door.”*

*“Ik heb nog steeds stress omdat ze mij niet konden helpen.”*

*“Ik ben doorverwezen naar een ander punt en dat beviel helemaal niet.”*

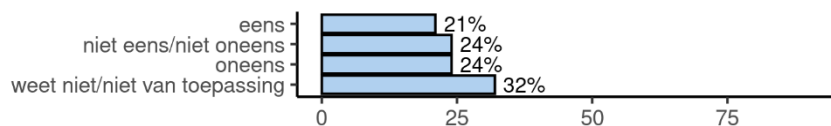
### Het vertrouwen in de financiële situatie is nog steeds onzeker

Tot slot werden er enkele stellingen rondom de huidige situatie en het vertrouwen in de toekomst. Voor één op de drie respondenten is de financiële situatie nu stabiel. Voor 30% is dat nog niet het geval.



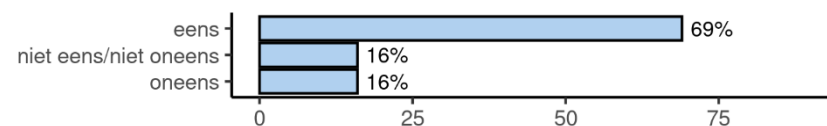
Figuur 21. Mijn financiële situatie is nu stabiel (n = 30)

Daarnaast werd de stelling voorgelegd of zij door het advies van het OPG weer vertrouwen hebben in het zelf kunnen regelen van de financiën. Ongeveer 1 op de 5 respondenten gaf een positief antwoord: 21% is het eens met de stelling. Nog eens 24% is het niet (on)eens. Voor 24% heeft het advies niet gezorgd voor vertrouwen in het zelf regelen van hun financiën. Een opvallend hoog percentage (32%) kiest voor “weet niet/niet van toepassing”.



Figuur 22. Door het advies heb ik weer vertrouwen dat ik zelf mijn financiën kan regelen (n = 34).

De tevredenheid over de hulp komt weer terug in onderstaande stelling. Zo’n 69% van de deelnemers zou bij een nieuw financieel probleem opnieuw aankloppen bij het OPG.



Figuur 23. Bij een nieuw financieel probleem zou ik opnieuw aankloppen bij het OPG (n = 32)

Er is hierna een open vraag gesteld waarin de respondenten de mogelijkheid kregen om een toelichting te geven bij bovenstaande stellingen. Hierbij een greep uit de relevante antwoorden:

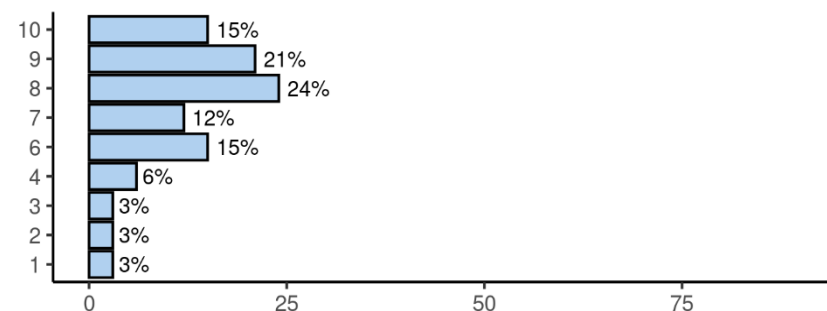
*“Helaas is mijn onderneming na 30 jaar toch failliet gegaan.”*

*“Mijn situatie is nu stabiel maar de tijd om er echt bovenop te komen duurt langer en daar werk ik aan. Dat geeft nog steeds stressklachten.”*

## 3.4 Beoordeling en Tips voor het OPG

### Het OPG krijgt van de deelnemers een ruime voldoende (7,3)

60% geeft een 8 of hoger, een mooie beoordeling, maar toch ook zeker ruimte voor verbetering. Ondernemers die meer dan 5 jaar verantwoordelijk zijn voor hun onderneming geven een lager cijfer (6,4) dan ondernemers die korter verantwoordelijk zijn (8,1).



Figuur 24. Rapportcijfer OPG (gemiddelde 7.3)

Er is een open vraag gesteld waarin de respondent de mogelijkheid kreeg om een toelichting te geven bij het cijfer.

*Jullie krijgen van mij een 11”*

*“Prettig contact en goede hulp gehad.”*

*“Erg fijne mensen en behulpzaam, top”*

*“Van het kastje naar de muur gestuurd worden”.*

*“Ik geef een 6 omdat de mensen er alles aan hebben gedaan om mij te helpen, maar dat het voor hun ook ophoudt als het niet kan.”*

*“Ik ben door hen doorverwezen naar iemand die mij niet beviel.”*

Tot slot werd gevraagd of de deelnemers aan het onderzoek nog andere opmerkingen of advies hadden voor het OPG. Zie hieronder een aantal quotes.

*“Snellere eerste response en screening”*

*“Ga eerst kijken of een bedrijf levensvatbaar is voor een lening.”*

*“Als je een dienst als deze aanbiedt, kies mensen die buiten de gebaande paden denken en mogen doen en hun sociale kaart goed kennen.”*

*“Het zou mooi zijn geweest als het OPG nog eens contact met mij had opgenomen of de doorverwijzing goed uitpakkt heeft.”*

*“Omdat mijn huisadres in een andere gemeente was kwam ik niet voor gesprekken/ hulp in aanmerking. Terwijl mijn bedrijf al meer dan 40 jaar in Nijmegen is gevestigd. Ik heb dit als zeer vervelend ervaren”*

## 4. Telefonische enquête

Aanvullend op de vragenlijst zijn er nog een aantal respondenten na gebeld. Aangezien de vragenlijst al veel open vragen bevatte zijn er slechts enkele respondenten die toestemming gaven om telefonisch vragen te beantwoorden gebeld. De volgende bevindingen kwamen naar voren uit het merendeel van de 5 gesprekken die we hebben gevoerd:

- De dienstverlening komt overeen met de verwachtingen en men is tevreden over de bereikbaarheid en snelheid.
- Ondanks dat de afloop van de onderneming of de doorverwijzing niet altijd naar wens was, is men erg positief over het OPG.
- Schaamte om hulp te zoeken wordt herkend of ervaren. Belangrijk om in de communicatie mee rekening te houden.
- Een nazorg moment in de vorm van een belletje hoe het gaat wordt geapprecieerd, zeker wanneer er is doorverwezen naar een andere instantie of als de ondernemer zelf aan de slag is gegaan met het advies.
- Het hebben van één contactpersoon wordt over het algemeen aanbevolen en gewaardeerd, maar wanneer er door meerdere personen sneller of betere hulp geboden kan worden is dat leidend.

Tot slot nog enkele aanbevelingen vanuit individuele respondenten:

- Een respondent beveelt aan om een keer op locatie langs te gaan bij het bedrijf. Zo krijgt het OPG beter een beeld van de onderneming en zijn kansen en bedreigingen.
- Promoten van het OPG in bepaalde kwetsbare branches, bijvoorbeeld een app voor horecaondernemers wordt genoemd.
- Promoten van het OPG bij een netwerkvereniging van bedrijfscoaches.
- Een respondent gaf aan heel graag iets terug te willen doen voor de verkregen hulp in de vorm van (vrijwilligers)werk.

## Quotes

*“Gemeente straalt uit in ondersteunend zijn voor de burger en ondernemer. Zegt wat over de stad en de denkwijze van de gemeente”*  
*“Zou een goede zijn om via het contact teruggebeld te worden hoe het er nu voor staat en of ze nog iets kunnen betekenen of om te evalueren”*  
*“Opgelucht als je bij het OPG geweest bent. Je hebt toch een hoop zorgen aan je hoofd, hoe moet dat nou en hoe kom je hieruit. Het OPG ontzorgt hierin.”*  
*“Het is misschien nog wel fijner als zo iemand langs komt, in plaats van zelf het stadhuis bezoeken. Maakt het persoonlijker en vertrouwelijker”*  
*“Ik zou graag iets terug willen doen voor de verkregen hulp. Maar (vrijwilligers)werk was geen optie, omdat ik dan niet meer in aanmerking kwam voor bepaalde regelingen.”*  
*“Er was vertrouwen en geeft het gevoel alsof je minder risico loopt. De gemeente is ook nog een partij die kan helpen als het mis gaat.”*  
*“Ga alsjeblieft door met de pilot, veel mensen die de hulp kunnen gebruiken!”*