



Nijmegen

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 06 - 31980532

Ons kenmerk

E.25000360

Bijlage(n)

Bijgevoegd: Ja

Datum 18 februari 2025
Onderwerp Evaluatie Ondernemerspunt Geldzorgen
2024

Geachte leden van de raad,

Aanleiding

Op 20 december 2023 heeft u als gemeenteraad de eerste evaluatie van de pilot Ondernemerspunt Geldzorgen (verder: OPG) besproken. Omdat er toen nog beperkte informatie beschikbaar was over de werking van het punt en de tevredenheid van ondernemers, heeft u gevraagd de pilot met een jaar te verlengen. Nu zijn we een jaar verder en is ook de tweede evaluatie afgerond. De resultaten van deze evaluatie zijn positief, zowel in aantallen als in de klanttevredenheid. Deze brief geeft de belangrijkste resultaten weer.

Resultaten evaluatie

De volledige evaluatie is als bijlage toegevoegd aan deze raadsinformatiebrief. Uit deze uitgebreide evaluatie komen een aantal belangrijke aanknopingspunten naar voren. Het doel is om te werken aan deze punten om de dienstverlening aan ondernemers verder te verbeteren. Deze punten staan hieronder uiteengezet.

Dossiers

Sinds de start van het OPG in september 2022 tot en met juli 2024 zijn in totaal 416 ondernemers geholpen. Daarmee is het aantal geholpen ondernemers in het tweede jaar van de pilot vergelijkbaar met het eerste jaar. Ook zien we dat er in een gemiddelde momentopname zo'n 50 tot 80 openstaande dossiers zijn. Van dit totaal is veruit de grootste groep ZZP'ers (52%), met ZMP'ers (9%) als tweede groep. Het grootste deel van de ondernemers is werkzaam in de persoonlijke dienstverlening. Ook de bouw, horeca en recreatie en zakelijke dienstverlening zijn veelvoorkomende branches.

Het college blijft zich inzetten om de bekendheid van het OPG te vergroten. Ook blijven we investeren in de kennis van de medewerkers van het OPG om ondernemers verder te kunnen helpen.

Verleende hulp

De hulp die het OPG biedt, verschilt op basis van de hulpvraag en de situatie van de ondernemer. Het OPG zelf biedt advies, administratieve hulp en financiële steun vanuit het Besluit bijstand zelfstandigen (Bbz). Als de situatie van de ondernemer om meer hulp vraagt, vindt er een doorverwijzing plaats. In totaal helpen we 69% van de ondernemers zonder doorverwijzing. Van de 31% die wel een doorverwijzing ontvangt, gaat 20% naar OverRood, 5% naar schuldhulp voor ondernemers en de overige 6% naar Bbz. In sommige gevallen vindt er een combinatie van hulp plaats.

Door te investeren in onze medewerkers, kunnen we zo veel ondernemers als mogelijk helpen zonder doorverwijzing. Dat is prettig voor de inwoner en vermindert de doorlooptijd.

Wachttijden

Uit de vorige evaluatie bleek dat de wachttijden van het OPG relatief kort waren. Omdat de situatie van ondernemers vaak complexer is dan particuliere inwoners, blijft dat ook een speerpunt. Ook uit het tweede pilotjaar blijkt dat de doorlooptijden bij het OPG erg kort zijn. Naast het feit dat zij binnen twee dagen gebeld worden om een afspraak in te plannen, is de gemiddelde wachttijd van aanmelding tot de intake acht dagen. Daarnaast zien we dat de doorlooptijd van intake tot het sluiten van het dossier gemiddeld 57 dagen duurt. Daarmee blijft het OPG ruim binnen de drie maanden die we voor particuliere inwoners hanteren.

De meest recente 53 aanmeldingen zijn apart geanalyseerd in wachttijden. Daaruit blijkt dat de wachttijd tot een intake gemiddeld slechts zes dagen bedraagt. Van intake tot het sluiten van het dossier bedraagt het zelfs maar 30 dagen. Dit is substantieel korter dan voorheen. Daarmee werken we constant aan het vroeger en sneller helpen van ondernemers met geldzorgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Naast het reguliere dossieronderzoek hebben we ook een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. U als raad heeft bij het verlengen van deze pilot nadrukkelijk gevraagd om een goed klanttevredenheidsonderzoek. Ook zijn deze resultaten goed te vergelijken met het klanttevredenheidsonderzoek van particulieren in schuldhulpverlening. Dit onderzoek is namelijk in het najaar van 2023 uitgevoerd.

Respons

In totaal zijn er 270 ondernemers benaderd om mee te doen aan het onderzoek waarvan er 39 hebben deelgenomen (33 hebben de vragenlijst afgerond). De respons is aanzienlijk lager dan bij het onderzoek naar de particuliere schuldhulpverlening (12,2 % t.o.v. 25%). De verwachte reden voor deze lagere respons is dat ondernemers gemiddeld maar twee maanden hulp ontvangen van het OPG. In de particuliere schuldhulpverlening gaat het over jarenlange trajecten en zijn alleen inwoners bevraagd die op dat moment in traject zaten. Voor dit onderzoek zijn ook ondernemers gevraagd die al uitgestroomd waren.

Belangrijkste resultaten

Er zijn een aantal belangrijke resultaten uit het onderzoek gekomen. Deze resultaten vragen om een voortzetting of verandering van de werkzaamheden van het OPG.

1. Het algemene rapportcijfer voor het OPG is een 7,3. Daarin is een duidelijk verschil te zien tussen respondenten die langer dan vijf jaar verantwoordelijk zijn voor hun onderneming (6,4) en ondernemers die korter verantwoordelijk zijn (8,1).
2. Ondernemers lopen relatief minder lang rond met een hulpvraag/geldzorgen dan particuliere inwoners. Het grootste deel van de ondernemers loopt tussen de 6 maanden en twee jaar rond met geldproblemen.
3. De voornaamste reden dat ondernemers wachten met het vragen van hulp is dat zij het zelf wilden oplossen. Dit geldt ook voor particulieren. Schaamte speelt juist een kleinere rol bij ondernemers dan bij particulieren.
4. Meer dan 80% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn met de snelheid en bereikbaarheid van het OPG. Dat geldt voor zowel de aanmelding als het verdere contact.
5. Het vertrouwen in het OPG en het ervaren vertrouwen van het OPG in de klant is 70%. Dat is relatief laag en vraagt een verdere verdieping. Wel geeft 79% van de respondenten aan dat het OPG begrip heeft voor de persoonlijke situatie.
6. Ruim 60% ervaart minder stress nadat zij in contact kwamen met het OPG. 17% is het niet eens en niet oneens met deze stelling. 21% ervaart niet dat de stress afneemt na het contact. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met het onderzoek voor particuliere schuldhelpverlening.

Uit de open antwoorden voor deze vraag blijkt dat er voor bepaalde ondernemers goede hulp beschikbaar is. In andere situaties kan een ondernemer niet goed geholpen worden. Bijvoorbeeld wanneer een ondernemer niet persoonlijk aansprakelijk is, in het geval van een B.V. of N.V. Deze ondernemers verwijzen we zo goed als mogelijk door. Maar het is voor ondernemers ingewikkeld dat de gemeente ze niet kan helpen.

7. Het vertrouwen van ondernemers in de toekomst na hulp van het OPG is verrassend laag. Maar 21% is het eens dat zij na het advies hun financiën weer zelf kunnen regelen. 24% is het niet eens en niet oneens en 24% is het oneens. De overige 31% weet het niet zeker. Deze resultaten laten het belang van goede nazorg duidelijk zien.

Daar staat tegenover dat 69% van de ondernemers opnieuw zou aankloppen bij het OPG als ze nieuwe financiële problemen ervaren.

Ook zijn er veel bruikbare antwoorden gegeven op open vragen, waaronder adviezen richting het OPG zelf. Het college gaat aan de slag met deze aanbevelingen en blijft de dienstverlening vanuit het OPG evalueren en verbeteren.

Conclusie evaluatie

Dit is de evaluatie van de twee jaren van de pilot Ondernemerspunt Geldzorgen. Naast de reguliere evaluatie is er ook een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het college is tevreden met de evaluatie en het rapportcijfer van 7,3. Ook ziet het college

genoeg aanknopingspunten om de dienstverlening van het Ondernemerspunt Geldzorgen te verbeteren. Met deze evaluatie kiest het college ervoor om de bestaande dienstverlening vanuit het Ondernemerspunt Geldzorgen voort te zetten. Vanuit deze stevige basis kunnen we de dienstverlening aan ondernemers verbeteren zodat we hen vroeger, sneller en beter kunnen helpen.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester