

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	T. Koptagel/M. Stoffer-Hollander	Datum	31 januari 2023
Doorkiesnummer	2864402	Kenmerk	10622358
E-mail	Tarik.koptagel@utrecht.nl Mirjam.stofferhollander@utrecht.nl	Onderwerp	stand van zaken Ondernemer Centraal
Bijlage(n)	-	Beleidsveld	Economische Zaken, Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

Op [24 maart 2022](#) en [6 juli 2022](#) hebben wij uw raad geïnformeerd over de invulling van de motie [2022/M25](#) Steun ondernemers vanuit de TONK (Tijdelijke Ondersteuning voor Noodzakelijke Kosten). In deze motie heeft u ons college opgeroepen om de onderbesteding van de TONK-gelden (5,6 miljoen euro in totaal) beschikbaar te stellen voor ondernemers en inwoners, die door de diverse coronamaatregelen in financiële problemen zijn geraakt. In deze raadsbrieven hebben we aangegeven op welke wijze we met de resterende TONK-middelen kwetsbare ondernemers en inwoners gaan ondersteunen. Met (een deel van) deze middelen zetten we onder andere in op het versterken van de aanpak van Ondernemer Centraal.

Met deze brief informeren wij u over hoe wij invulling geven aan deze motie en de stand van zaken bij Ondernemer Centraal en hoe we de komende periode verder willen gaan. Hierbij zullen we voor u een duidelijk vervolg schetsen en wat daarvoor nodig is.

Terugblik

Ondernemer Centraal bestaat nu ongeveer anderhalf jaar en komt voort uit een pilot gestart in oktober 2020. Deze regeling was bedoeld om dienstverlening aan te bieden aan ondernemers die gebruik maakten van de Tozo-regeling (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers). Verschillende ondernemers hadden ook behoefte aan andere vormen van ondersteuning naast deze inkomenssteun (Tozo). In de afgelopen anderhalf jaar hebben we ons dienstverleningsaanbod hierop steeds verder uitgebreid naar de wensen en behoeftes van de ondernemers. Bijvoorbeeld met trajecten die gericht zijn op verduurzaming van het bedrijf en het bieden van psychosociale hulp. Het programma Ondernemer Centraal liep oorspronkelijk tot 1 januari 2023. Zoals in de Tweede Bestuursrapportage 2022 gemeld, zetten we deze dienstverlening in 2023 voort.

Visie en missie

Wij streven naar een volledig inzetbare beroepsbevolking op de (middel)lange termijn. Dit doen we door samen met het onderwijs en bedrijfsleven te investeren in de inzetbaarheid van mensen en in te zetten op een gezond investeringsklimaat, vestigingsklimaat, onderwijsagenda en

werkgeversafspraken die dat ondersteunen. Het doel van Ondernemer Centraal is hierbij tweeledig. Enerzijds gaat het om het voorkomen dat ondernemers een beroep moeten doen op het Bbz (Besluit bijstandverlening zelfstandigen) en/of de schuldhulpverlening. Anderzijds gaat het om het stimuleren van een gezond ondernemersklimaat in de stad. Dit doen wij op een aantal manieren.

Dienstverlening Ondernemer Centraal

Ondernemer Centraal ondersteunt ondernemers die in Utrecht wonen en/of hun bedrijf in Utrecht hebben gevestigd. De beweging biedt een uitgebreid pakket aan ondersteuningsmogelijkheden gericht op inkomen- en bestaanszekerheid van de ondernemers. Het aanbod is volledig gebaseerd op de (actuele) behoefte van ondernemers. In aanvang heeft Ondernemer Centraal zich gericht op drie lijnen:

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

Door middel van de extra TONK gelden vanuit de door de raad aangenomen motie 2022/M25 zijn we daarnaast in staat geweest om ons huidige aanbod uit te breiden met trajecten gericht op:

1. Verduurzaming (van pand en productie) (i.s.m. het energieloket);
2. Innovatie;
3. Digitalisering & Automatisering;
4. Financiering (verstrekken van microkredieten) en Psychosociale hulp.

Juist ondernemers met veelal schulden hebben hier niet direct de middelen voor, terwijl de steeds hogere energierekening wel een grotere kostenpost voor ondernemers wordt. Hiervoor maken we het energieadvies voor kwetsbare ondernemers in 2022 en 2023 gratis. Daarnaast ondersteunen we deze kwetsbare ondernemers bij het uitvoeren en implementeren van deze verduurzamingsmaatregelen. Voor diensten in het kader van kredietverstrekking en duurzaamheidsontwikkeling zijn aanvullende middelen beschikbaar. De nadere regel is op 15 november 2022 opnieuw door ons vastgesteld in verband met de uitbreiding van het aanbod en de verlenging van Ondernemer Centraal.

Ondernemer Centraal in de praktijk

Ondernemer Centraal start met een open gesprek met een adviseur waarin de ondernemer advies krijgt over de beste mogelijkheden om zijn onderneming verder te ontwikkelen en/of financieel weer gezond te maken of te beëindigen. De adviseur, altijd een ervaring deskundige ondernemer, werkt dit uit in een schriftelijk advies.

Op basis van dit advies kan de ondernemer, met hulp van adviseurs binnen de gemeente, diensten inkopen bij (lokale) dienstverleningspartners. Zo komt de subsidie ook terecht bij voornamelijk lokale dienstverleners. Zowel het dienstenaanbod, als de keuze in partners is uitgebreid. Het dienstaanbod staat op de assortimentenkaart van Ondernemer Centraal.

Het assortiment aan diensten is vastgelegd in de [nadere regel Inkomens- en bestaanszekerheid Utrechtse ondernemers](#), waardoor deze trajecten voor de ondernemers kosteloos zijn. Het plafondbedrag per ondernemer is vastgesteld op € 5.000,-. De gemiddelde subsidiekosten per ondernemer liggen rond de € 2.300, -. Met dit bedrag krijgt de ondernemer ook alle dienstverlening die nodig is.

Samenwerking

We werken op contractbasis samen met (op dit moment) acht ketenpartners die de open gesprekken verzorgen. Dit zijn:

1. Ureca;
2. FCBV;
3. Power by Peers;
4. Koninklijke Horeca Nederland;

5. Solvid Ondernemen;
6. Ondernemers Klankbord;
7. IMK (Instituut voor het Midden- en Klein bedrijf);
8. Over Rood.

Voor de vervolgdienstverlening maken we gebruik van een flexibele aanbesteding-constructie, de zogenoemde **Open House**. Elke partij die passende dienstverlening levert en voldoet aan de toelatingseisen, wordt toegelaten als vervolgdienstverlener. Dit noemen we de 2^{de} schil ketenpartners. Ook werken we samen met het Werkgevers Servicepunt Midden-Utrecht, zodat ondernemers die in loondienst willen werken geholpen worden. Dit werkt daarbij twee kanten op. In 2023 is namelijk het streven ondernemers met een personeelsvraag te koppelen aan de bestanden van zowel de gemeente en het UWV. Tot op heden zijn er al meerdere matches gemaakt. Op die manier leveren we een bijdrage aan het oplossen van de personeelstekorten.

In samenwerking met de provincie, ondernemersverenigingen, dienstverlening- & netwerkpartners komt het dienstverleningsaanbod in de regio samen. Inmiddels zijn er naast de ruim 45 dienstverleners, 7 netwerkpartners en tientallen ondernemersverenigingen aangesloten bij Ondernemer Centraal.

Communicatie Ondernemer Centraal

Communicatie is door de hele ondernemersdienstverleningsaanpak verweven. Ondernemers met een Bbz uitkering worden allemaal persoonlijk gebeld door een medewerker van BZ (Bureau Zelfstandigen) en krijgen een brief en flyer met uitleg over de aanvullende dienstverlening van Ondernemer Centraal.

Daarnaast zoeken we proactief contact met de ondernemers die nog niet in beeld zijn, maar mogelijk ook gebaat zijn bij aanvullende dienstverlening. We werken daarin nadrukkelijk samen met ondernemersverenigingen in de stad. De grootste partijen hierin zijn het Ondernemersfonds Utrecht en MKB Utrecht. Ook zijn we actief aan het flyeren in stad en organiseren we regelmatig thema-evenementen met gastsprekers.

Op de [website](#) van Ondernemer Centraal kunnen de ondernemers alle informatie vinden over de hulp die geboden wordt. Hier verwijzen wij ondernemers naartoe in al onze communicatie.

Resultaten

Sinds oktober 2021 hebben 1207 ondernemers een toekomstgesprek gehad. De meeste gesprekken zijn gevoerd met ondernemers uit de branche kunst & cultuur, gevolgd door horeca, detailhandel, persoonlijke,- en zakelijke dienstverlening. Meer dan de helft van deze ondernemers geeft aan positief verrast te zijn dat de gemeente Utrecht proactief contact opneemt en het aanbod op deze manier heeft ingericht. In totaal hebben 948 gesprekken geleid tot een advies voor een vervolgtraject. De overige 259 ondernemers konden (voorlopig) zelf verder op basis van de adviezen in het toekomstgesprek. Na het toekomstgesprek krijgt de ondernemer het rapport en kan zelf een keuze maken uit de ketenpartners die bij dit advies een traject aanbieden. Tot nu toe hebben 315 ondernemers gekozen voor in totaal 407 trajecten. Er zijn 76 ondernemers die voor 2 of meer trajecten hebben gekozen. Veel voorkomende trajecten zijn:

1. Coaching;
2. Hulp bij juridische vraagstukken;
- 3 Hulp bij de administratie;
4. Hulp bij schulden.

We verwachten wel dat hierin nog aanpassingen komen, doordat we nu starten met nieuwe trajecten zoals het verstrekken van een microkrediet en advisering over verduurzaming van het bedrijf.

Een praktijkvoorbeeld uit de stad

Een modewinkel in Utrecht wordt aan het begin van de coronacrisis geconfronteerd met de onmogelijkheden van de winkel: door de lock downs, maar vooral ook door de kleine oppervlakte. De eigenaar besloot te verhuizen naar een groter pand, maar door nieuwe lock downs en gebrek aan ondersteuning dreigde het unieke winkelconcept door een gebrek aan liquide middelen ten onder te gaan.

Ondernemer Centraal onderzocht of en hoe we de ondernemer konden bijstaan met: 1. een financiële analyse, 2. een juridische toets (mogelijkheden op verhaal van huur en TVL), 3. een bedrijfsadvies en 4. een goed gesprek waardoor de ondernemer in vertrouwen over de business en (vooral) de zorgen kan praten met een andere ondernemer. Met de inzet van een retail-specialist en een inkoop-specialist begint de ondernemer weer vertrouwen te krijgen in de business. Een nieuw bedrijfsplan voor 2022 en 2023 is ingediend bij Ondernemer Centraal om financiering in de vorm van een microkrediet te krijgen. Deze aanvraag is inmiddels toegekend. De interventie heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de omzet en het resultaat. Er is al een flinke omzetstijging zichtbaar ten opzichte van het pre-coronajaar 2019. Het leert ons ook dat deze interventies geen kortdurende activiteiten zijn. De doorlooptijd bedraagt al snel een half jaar of meer. Ook blijkt vaak tijdens het traject dat een vervolgtraject noodzakelijk is.

Geleerde lessen

We merken dat er toch veel ondernemers zijn die wel een advies krijgen voor een vervolgtraject, maar geen keuze maken voor een traject of lang hiermee wachten. Uit de telefonische contacten met deze groep ondernemers komt naar voren dat ondernemers moeite hebben om de Digid te gebruiken en/of het lastig vinden om een keuze te maken uit het brede aanbod. Ondernemers kunnen bijvoorbeeld kiezen uit 12 ketenpartners die coaching aanbieden.

We gaan het keuzetraject in de komende periode vereenvoudigen door onder andere een nieuw keuzesysteem te introduceren waaruit een kleiner aanbod van ketenpartners volgt. Ook gaan we ondernemers sneller bellen als ze hun advies over een vervolgtraject hebben ontvangen om eventueel ondersteuning te bieden. In het voorjaar van 2023 worden de resultaten van deze ontwikkelingen gepresenteerd aan uw raad.

Financiën Ondernemer Centraal

De dienstverlening Ondernemer Centraal wordt uitgevoerd met het budget uit het coronapakket 3 Werken, Opleiden en Begeleiden en het budget op grond van motie 2022/M25 Steun ondernemers vanuit de Tonk. Hieruit bekostigen we (onder andere) het personeel, de toekomstgesprekken en evenementen.

Doorontwikkeling Ondernemer Centraal

In de komende periode gaan we aan de slag met de doorontwikkeling van Ondernemer Centraal op de volgende thema's:

1. Om ondernemers nog beter te bereiken worden zowel keten- als netwerkpartners, zoals accountants, deurwaarders en banken, ingezet om via hun kanalen ondernemers door te verwijzen naar Ondernemer Centraal. Zij leveren dus niet per se diensten, maar zijn wel belangrijke schakels naar de Utrechtse ondernemers.
2. Ook zetten we in op onze signalerende rol met als doel om ook de dienstverlening van onze keten,- en netwerkpartners te verbeteren. Sluit bijvoorbeeld het beleid van de Belastingdienst aan op de beleving van de ondernemer?
3. Door de gehele partnerketen te betrekken wordt het mogelijk om grote maatschappelijke vraagstukken via Ondernemer Centraal te regisseren. Denk aan integrale sessies met ondernemers, vertegenwoordigers actief binnen grote energiemaatschappijen en financiële instellingen. Zo kunnen we gewenste structurele veranderingen sneller realiseren.

Datum 31 januari 2023
Ons kenmerk 10622358

Structurele dienstverlening

Het verbeteren van de beleving staat centraal in alle bovenstaande punten. Daarbij wint het programma bij implementatie van deze punten aan effectiviteit en efficiëntie. We merken ook dat er steeds meer structurele problemen bij ondernemers spelen, zoals bijvoorbeeld de transitie naar verduurzaming van het bedrijf. Om die reden zien we aanleiding om Ondernemer Centraal door te ontwikkelen van een crisisinstrument naar een structureel instrument voor ondernemersdienstverlening. In dit jaar gaan we verder onderzoeken hoe we dit kunnen oppakken, en wat er nodig is om dit te kunnen doen. Daarbij gaan we ook de opbrengsten van Ondernemer Centraal evalueren. Wij komen hier in het najaar 2023 bij uw raad op terug.

Wij hopen u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd over Ondernemer Centraal. Mocht er aanleiding zijn dan geven we weer een update.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,