Burgemeester en wethouders
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	T. Koptagel, H. Jansen	**Datum**	16 februari 2024
Doorkiesnummer	0302864402	**Kenmerk**	11960419
E-mail	Tarik.koptagel@utrecht.nl, heleen.jansen@utrecht.nl	**Onderwerp**	Stand van Zaken Ondernemer Centraal
Bijlage(n)	3	**Beleidsveld**	Economische Zaken, Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

We hechten in onze stad aan kleine en middelgrote ondernemers. Ze geven de stad kleur, brengen cohesie, ondernemerschap en vernieuwing. Om verschillende redenen hebben kleine en middelgrote ondernemers het zwaar. In coronatijd hebben we de dienstverlening van Ondernemer Centraal opgestart om de ondernemers door die crisis te helpen en inkomens- en bestaanszekerheid te bieden. Die dienstverlening waarderen ondernemers en de behoefte eraan houdt na coronatijd niet op. Ook voor de gemeente zelf en voor de economie in Utrecht is de dienstverlening van Ondernemer Centraal van grote meerwaarde gebleken.

Tijdens het commissiedebat Volksgezondheid, Onderwijs, Werk en Economie op 1 juni 2023 heeft de raad stilgestaan bij het programma Ondernemer Centraal. We hebben toegezegd uw raad nader te informeren over het programma, te reageren op de gestelde vragen en daarbij te komen met een objectieve evaluatie, aangevuld door een onderzoek naar de mogelijkheden om het programma structureel te bestendigen in de bestaande organisatie.

Hierbij informeren wij u over deze toezeggingen, de (objectieve) evaluatie en de laatste stand van zaken rondom Ondernemer Centraal. In de bijlagen vindt u twee onafhankelijke onderzoeken van Purpose (één over de ervaren kwaliteit van de door Ondernemer Centraal geboden dienstverlening en één over het toekomstperspectief van Ondernemer Centraal). Ook vindt u een (ambtelijke) evaluatie van Ondernemer Centraal, waarin ook op de vragen en toezeggingen van het commissiedebat van 1 juni 2023 wordt ingegaan. In Q1 informeren wij u nader over de uitkomsten van aanvullend onderzoek naar de mogelijkheden om de dienstverlening van Ondernemer Centraal te bestendigen en te borgen. In het licht van de actuele financiële situatie vinden we het van belang om te vermelden dat deze brief slechts ter informatie is en geen financiële effecten heeft. We hechten er desalniettemin aan u nu te informeren aangezien dit aan uw raad was toegezegd.

Behoefte aan dienstverlening
De meest recente Kleinbedrijf index Q3 2023 van de Hogeschool Utrecht laat zien dat de meerderheid van de ondernemers niet het minimumloon verdient. 24% van de bedrijven is technisch failliet, waarvan de helft levensvatbaar lijkt mits zij de juiste ondersteuning krijgen. Zij adviseren dat gemeentes proactief het gesprek aangaan met ondernemers over hun toekomst en levensvatbaarheid. De behoefte voor dienstverlening stijgt. Die behoefte ligt niet alleen bij de meest kwetsbare ondernemers, maar ook bij ondernemers waar een kwetsbare positie juist kan worden voorkomen, wat tevens bijdraagt aan een gezonde lokale economie.

Ondernemer Centraal
De werkwijze van Ondernemer Centraal vloeit voort uit de uitgangspunten van het Coalitieakkoord-2022-2026 Investeren in Utrecht, de Regionale Economische Agenda 2020-2027 en de Actieagenda Utrechtse economie | gemeente Utrecht. Wij beogen een bijdrage te leveren aan een gezond ondernemersklimaat waarbij Utrechtse ondernemers/ondernemingen passende mensen, middelen en kwaliteiten hebben. Inkomens- en bestaanszekerheid en ongelijk investeren voor gelijke kansen dienen in dit kader als uitgangspunten.

Het programma Ondernemer Centraal is georganiseerd rondom de wensen en behoeften van de ondernemers, in lijn met de ambities van de gemeente Utrecht. Ondernemer Centraal maakt het mogelijk persoonlijk en dichtbij maatwerk te leveren voor de hulpvraag van de ondernemer. Hierin is elke investering die de overheid doet meetbaar, gericht en verantwoord. Door een flexibele en wendbare infrastructuur van de dienstverlening kan er waar nodig worden ingespeeld op nieuwe crises en worden er geen overbodige kosten gemaakt in tijden van rust.

Waardering en evaluatie
Onderzoeksbureau Purpose heeft Ondernemer Centraal geëvalueerd. Het rapport is als bijlage meegestuurd met deze raadsbrief. Binnen het onderzoek:

- Geeft 25% van de respondenten aan dat zij denken zonder ondersteuning van Ondernemer Centraal een beroep te hebben moeten doen op de Bbz;
- Geeft 77% aan meer omzet te hebben gedraaid, waarbij 38% kenbaar maakt dat Ondernemer Centraal hier sterke invloed op heeft gehad;
- Daalt het aantal ondernemingen met (grote) zakelijke schulden van 75% naar 45%, waarvan 20% de invloed van Ondernemer Centraal als groot ziet;
- Daalt het aantal ondernemers met zware tot medium psychische problemen van 44% naar 17%, waarvan 22% Ondernemer Centraal aanwijst als reden voor deze verandering;
- Is onder de respondenten het vertrouwen in de overheid gestegen van 27% naar 45%. Dit komt onder andere voort uit het feit dat Ondernemer Centraal er is voor alle ondernemers, en in dit kader op zijn minst het persoonlijke gesprek aangaat met iedereen die hier behoefte aan heeft.

Verder blijkt dat elke geholpen ondernemer de maatschappij €14.000,- oplevert, waarvan €4.000,- in het voordeel van de overheid. Dit komt voort uit extra belastinginkomsten bij geholpen ondernemers en uit het voorkomen van inkomensondersteuning en faillissement vanuit de gemeente. Het gemiddelde subsidiebedrag voor de ontvangen dienstverlening ligt rond de €1.500,- per ondernemer.

Aandachtspunten zijn dat de algemene kwaliteit sterk afhankelijk is van de kwaliteit die de aangesloten ketenpartners leveren. De uitvoering van het programma is uitdagend. Dit komt onder andere door het noodzakelijk aantal betrokken partners per casus en de omvang van het aanbod.

Dit is ook meteen waar de kracht van Ondernemer Centraal zit. Door het betrekken van verschillende partners kan de multi-problematiek tot in de kern worden opgelost. Er zijn structurele oplossingen nodig om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en ontwikkelen.

Doorontwikkeling
Het programma is tijdens de coronapandemie gebouwd met de insteek om zoveel mogelijk kwetsbare ondernemers te bereiken. Dit heeft er onder andere voor gezorgd dat in 2,5 jaar tijd Ondernemer Centraal in totaal met meer dan 4.500 ondernemers contact heeft gehad, en met bijna 2.500 ondernemers één of meerdere toekomstgesprekken heeft gevoerd. Bij meer dan 800 ondernemers is er vervolgdienstverlening ingezet. Het assortiment aan diensten is vastgelegd in de Nadere regel subsidie stimulering inkomens- en bestaanszekerheid ondernemers gemeente Utrecht, die wij op 19 december 2023 opnieuw hebben vastgesteld in verband met de verlenging van de nadere regel voor het kalenderjaar 2024.

Het aanbod van de geboden dienstverlening wordt bepaald door de vraag, zolang het bijdraagt aan de inkomens-, bestaans- en toekomstzekerheid op de (middel)lange termijn van ondernemers. Nu de dienstverlening van Ondernemer Centraal beter is ingebed en we structurele financiering vanaf 2025 willen onderzoeken, ligt de focus op het verhogen van de kwaliteit en efficiëntie. Een bijkomend doel hierbij is om dienstverlening te kunnen bieden aan een groter aantal ondernemers tegen lagere kosten.

Indien we kiezen voor een structurele bestendiging van Ondernemer Centraal is het noodzakelijk een IT-applicatie te bouwen om het administratieve proces te automatiseren. Het effect kan in potentie een verdubbeling van de uitvoeringskracht voor de helft van de uitgaven opleveren. In de nieuwe situatie zou 1 medewerker 60 dossiers per maand kunnen oppakken, waar dit momenteel op 20 dossiers ligt. Daarnaast is het met behulp van een applicatie mogelijk partners direct door geholpen ondernemers te laten beoordelen. Zo is er meer regie over de (kwaliteit van) partners; waarmee ook tegemoet wordt gekomen aan één van de aandachtspunten uit het evaluatieonderzoek. Medewerkers hebben meer ruimte om zich op de vraagstukken van de ondernemer te richten. Ook de doorlooptijden gaan omlaag. Met de implementatie van deze softwareoplossing zou aan zowel de adviezen van ondernemers, partners en collega's vanaf 2021 tot op heden, als aan de aanbevelingen uit het evaluatieonderzoek tegemoet worden gekomen.

Hoewel de applicatie zal zorgen voor een forse afname aan structurele kosten en een verbetering van de kwaliteit van dienstverlening, kost het bouwen van de applicatie eenmalig circa €400.000,-. Dit zou de benodigde structurele kosten grofweg halveren. De financiële mogelijkheden zullen mede gelet op de huidige financiële situatie nog nader worden onderzocht. In de volgende paragraaf gaan we verder in op mogelijk beschikbare externe financiële middelen om de applicatie te bouwen.

Landelijke interesse
Op nationaal niveau is er geen ander voorbeeld van een soortgelijke aanpak voor lokale ondernemers als Ondernemer Centraal. Ook Bruno J. Tideman, de door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangestelde onderzoeker naar problematische schulden in Nederland, haalt Ondernemer Centraal aan in zijn rapport en schrijft dat het programma 'een goed voorbeeld is van hoe het zou moeten' en 'navolging verdiend'. Gemeenten en provincies uit het hele land tonen interesse in Ondernemer Centraal. Minimaal 25 zijn met ons in gesprek. Rotterdam, Den Haag, Tilburg, Zoetermeer, Flevoland en Friesland zijn hier voorbeelden van. Positieve media-aandacht die Ondernemer Centraal krijgt speelt hierin een rol.

Vanuit de landelijke interesse is er potentie om externe financiering te verkrijgen. Deze externe financiering zouden we kunnen benutten om de benodigde IT-applicatie te laten bouwen. Dit brengt wel met zich mee dat deze applicatie breder wordt uitgerold dan de regio Utrecht. De gemeente Utrecht onthoudt zich van de verantwoordelijkheid het programma buiten de regio te organiseren. Die verantwoordelijkheid zal worden belegd bij een op te richten zelfstandige entiteit vanuit de investerende partij. Op dit moment lopen er gesprekken met verschillende partijen. Onder andere de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR) in relatie tot het ministerie van Economische Zaken en Sociale Zaken & Werkgelegenheid is gesprekspartner. Divosa en het ministerie van Binnenlandse Zaken is een ander voorbeeld. Ook Tweede Kamer leden tonen actief interesse. Wij doen onderzoek naar de voor- en nadelen van het accepteren van de externe financiering en daarbij het delen van onze applicatie. Het bestendigen van het programma van Ondernemer Centraal staat daarbij voorop.

Vervolg
Gezien de uitkomsten van de evaluatie, de ervaringen van de doelgroep en uw positieve reacties heeft ons college de wens om de dienstverlening van Ondernemer Centraal in te bedden en te bestendigen. In het licht van de actuele financiële situatie onderzoeken we daartoe verschillende mogelijkheden, waarbij we kijken naar verschillende niveaus van dienstverlening en bijbehorende kosten, als ook de mogelijkheid tot samenwerking op regionaal / landelijk niveau. Daarbij staan we ook open voor externe financieringsstromen om onze ambities ten aanzien van Ondernemer Centraal te verwezenlijken.
Wij voorzien uw raad aan de hand van aanvullend onderzoek in Q1 2024 van nadere informatie over de mogelijkheden om Ondernemer Centraal te borgen in onze organisatie. Uiteraard zal daarbij ook de actuele financiële situatie in ogenschouw moeten worden genomen.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris, de burgemeester,