

➔ Hulp bij heroriëntatie: hoe Delft ondernemers bereikt

De gemeente Delft maakt veel werk van de ondersteuning van zelfstandig ondernemers die door de coronacrisis in de problemen zijn geraakt en zich bezinnen op hun toekomst. Centraal in de communicatie staat de webpagina Hulp bij heroriëntatie op de gemeentelijke site. De informatie wordt helder en toegankelijk gepresenteerd vanuit het uitgangspunt: er zijn voor u als ondernemer deze mogelijkheden voor hulp.

Webpagina basis voor communicatie

Delft introduceerde begin 2021 een uitgebreid ondersteuningsaanbod voor heroriëntatie van zelfstandig ondernemers. Daarvoor is in februari de webpagina Hulp bij heroriëntatie gelanceerd. Deze pagina vormt de basis voor de communicatie naar ondernemers.

Hierbij is een korte voorgeschiedenis op zijn plaats. De gemeente Delft begon in 2019 met investeren in meer communicatie over schuldhelpverlening en armoede. Sindsdien houdt een communicatieadviseur zich specifiek met dit thema bezig. Dat maakt het mogelijk om dieper in te gaan op de verschillende onderwerpen, zoals momenteel heroriëntatie. De communicatie hierover kon daarom meteen goed worden aangepakt.

Drie routes kernachtig gepresenteerd

Op de webpagina wordt het aanbod gepresenteerd aan de hand van de drie routes van heroriëntatie voor de ondernemer (zie Leidraad Heroriëntatie van zelfstandig ondernemers). De kopjes zijn kort en krachtig geformuleerd: 'doorgaan met ondernemen', 'in loondienst (misschien)' en 'hulp bij schulden'. Onder deze noemers is zowel het gemeentelijke aanbod als het belangrijkste landelijke en regionale aanbod te vinden.



Vanuit ondernemer gedacht

De tekst is vanuit de doelgroep geschreven. De hulpvragen staan voorop. De boodschap is: heeft u als ondernemer problemen, dan zijn dit de mogelijkheden. Daarom is tijdens het schrijven van de tekst steeds goed nagedacht over de vraag: is de informatie praktisch en gaat die over de daadwerkelijke hulp die de gemeente biedt? De informatie is 'to the point' opgeschreven, maar ook weer niet te kort door de bocht. Dat is goed te zien bij de links naar de sites van



organisaties waar zelfstandig ondernemers voor hulp kunnen aankloppen. Bij elke link wordt in een paar zinnestjes uitgelegd wat de organisatie voor de ondernemer kan betekenen. Die kan zo meteen inschatten of dit interessant is en hoeft daarvoor niet door te klikken. Dat maakt het de lezer gemakkelijk.

Het taalniveau is B1 (eenvoudig Nederlands), wat het uitgangspunt van de gemeente Delft is bij de communicatie aan burgers en bedrijven. Zinnen zijn kort, de schrijfstijl is actief en ingewikkelde woorden zijn vermeden. Dit kan soms een beetje belerend overkomen, maar het taalgebruik is wel erg helder voor de lezer.

Schrijven van tekst coproductie

Het maken van zo'n webpagina lijkt ogenschijnlijk simpel maar is het niet. Het kostte in Delft de nodige tijd en energie om tot een kraakheldere en plezierig leesbare tekst te komen. Hierbij hebben de beleidsadviseur, de communicatieadviseur en de webredacteur samengewerkt.

Er was een duidelijke rolverdeling. De beleidsadviseur maakte een overzicht van de mogelijkheden bij heroriëntatie. Aan de hand hiervan schreef de communicatieadviseur de tekst vanuit de hulpvragen van ondernemers. De webredacteur controleerde de tekst en plaatste deze op de site. Zij hebben tijdens dit proces geregeld met elkaar gespard voor een zo goed mogelijk resultaat.

Communicatie via andere kanalen

De gemeente Delft communiceerde in februari en maart 2021 via verschillende kanalen over het ondersteuningsaanbod bij heroriëntatie en het live gaan van de webpagina. Deze kanalen worden nu ook gebruikt om ondernemers te attenderen op nieuwe ontwikkelingen.

Belangrijke kanalen zijn onder andere:

- Andere pagina's op de eigen website;
- Nieuwsbrieven en Delft Actief;
- Ondernemersplatform Chainels;
- Ondernemersklankbord en Support voor ondernemers;
- Zakelijke magazine Delft Business.

Andere pagina's op eigen website

Ondernemers kunnen via allerlei pagina's op de gemeentelijke website terecht komen op de webpagina over heroriëntatie. Daarvoor zijn veel crosslinks aangebracht. Een belangrijke ingang is de algemene webpagina over ondernemen.

Nieuwsbrieven en Delft Actief

De gemeente heeft in meerdere nieuwsbrieven aandacht voor heroriëntatie. De digitale ondernemersniewsbrief *N@twerk Delft* is speciaal gericht op Delftse ondernemers. Ook in de *Werk en inkomen nieuwsbrief* die bedoeld is voor mensen met een uitkering, wordt heroriëntatie genoemd.



HULP BIJ HERORIËNTATIE

Bent u zelfstandig ondernemer? En heeft u door de coronacrisis minder inkomen gehad? Denk u daarom na over een nieuwe toekomst? U kunt hulp krijgen om zich voor te bereiden op nieuwe mogelijkheden. Deze heroriëntatie is onderdeel van de Tijdelijke overbruggingsregeling (Tozo).

Nieuwe mogelijkheden

Een nieuwe toekomst kan betekenen dat u (weer) in loondienst gaat werken. Of dat u wel doorgaat met ondernemen maar op een andere manier. Misschien heeft u door de coronacrisis geldproblemen die u graag wilt oplossen. Wat het ook wordt, u hoeft het niet alleen te doen. Er zijn veel organisaties die u kunnen helpen.

Meer informatie

Wilt u weten bij welke organisatie u moet zijn? Op www.delft.nl/heroriëntatie vindt u de lijst met organisaties en leest u wat ze voor u kunnen betekenen.



Verder wordt *Delft Actief* ingezet. Deze kwartaalkrant voor mensen met een uitkering gaat ook naar aanvragers van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). In de editie van maart staat een bericht over hulp bij heroriëntatie, naar aanleiding van de lancering van de webpagina.

Ondernemersplatform Chainels

Chainels is voor de gemeente een belangrijk communicatiekanaal richting Delftse ondernemers. Dit is een soort Facebook voor deze ondernemers. Ruim 1.600 bedrijven zijn lid van de algemene groep Delft Stadsbreed. Daarnaast zijn er nog diverse groepen voor specifieke wijken en bedrijventerreinen, zoals de binnenstad en Delft Technology Park. De gemeente kan berichten op zo'n manier plaatsen dat zij meteen de ondernemers in alle groepen bereikt.

Ondernemersklankbord en Support voor ondernemers

De gemeente werkt samen met verschillende organisaties die voor ondernemers werken. Zij ontvangen al het nieuws over heroriëntatie. Dit geldt onder meer voor het Ondernemersklankbord en Support voor ondernemers, een sociaal initiatief in Delft dat hulp biedt aan mkb-bedrijven en zzp'ers die zwaar getroffen zijn door de coronamaatregelen.

Zakelijke magazine Delft Business

Delft Business publiceerde in juni in samenwerking met Support voor Ondernemers een special voor Delftse ondernemers. Deze uitgave richt zich specifiek op ondernemers die in de problemen zijn gekomen door de coronamaatregelen. Een van de artikelen gaat over de Financiële Winkel voor Ondernemers van de gemeente. In dit artikel is ook aandacht voor heroriëntatie.

TIPS

- Ga uit van de hulpvragen van de zelfstandig ondernemers bij het schrijven van de tekst voor de webpagina over heroriëntatie.
- Presenteer de mogelijkheden voor hulp aan de hand van de drie routes waarlangs de ondernemer zich kan bezinnen op zijn toekomst.
- Geef bij een link naar een organisatie kort aan wat deze organisatie voor de ondernemer kan betekenen.
- Gebruik taalniveau B1: korte zinnen, eenvoudige woorden, actieve schrijfstijl.
- Maak voldoende tijd vrij voor het maken van de tekst voor de webpagina en spar met elkaar tijdens het schrijfproces.
- Breng crosslinks op de gemeentelijke website aan, zodat ondernemers op allerlei manieren kunnen terecht komen op de webpagina over heroriëntatie.
- Ga na met welke communicatiekanalen je zelfstandig ondernemers kunt bereiken, want er is vaak meer mogelijk dan je denkt.

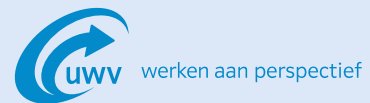
Meer weten?

Aan deze publicatie heeft Gwen Wijnveldt van de gemeente Delft meegewerkt. U kunt voor meer informatie over de Delftse aanpak bij haar terecht.

- Gwen Wijnveldt, communicatieadviseur schuldhulpverlening en armoede, gemeente Delft
E-mail: gwijnveldt@delft.nl

Wilt u in het algemeen meer weten over heroriëntatie? Bekijk dan de themapagina Heroriëntatie zelfstandig ondernemers op de website Samen voor de Klant. Hier vindt u veel nuttige informatie en documenten in verband met de ondersteuning van ondernemers.

 www.samenvoordeklant.nl
 info@samenvoordeklant.nl
 @SamenvdKlant
 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden