



➔ Hulp bij heroriëntatie: hoe Rotterdam ondernemers bereikt

Voor Rotterdam is ondersteuning van zelfstandig ondernemers die door de coronacrisis in de knel zijn geraakt en zich bezinnen op hun toekomst, een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. De behoeften van de ondernemers staan centraal. De gemeente gebruikt een veelvoud aan communicatiekanalen om deze groep te bereiken. Op de website [Ondernemen in de toekomst](#) vinden ondernemers wat de mogelijkheden voor hulp zijn.

Drie pijlers van heroriëntatie

Wat heeft u nodig als ondernemer? Deze vraag is het uitgangspunt van de hulp die Rotterdam sinds begin 2021 biedt bij heroriëntatie. De gemeente richt zich zowel op zelfstandigen zonder personeel als op ondernemers met een beperkt aantal medewerkers.

De Rotterdamse aanpak draait om drie pijlers: ondernemerschap, schulden en werk. Met de laatste pijler wordt de route richting een betaalde baan bedoeld. Hier is ook scholing ondergebracht. In het projectplan staat de inventarisatie van de behoeften van ondernemers voorop (zie kader *Basis voor Rotterdamse dienstverlening*). Ook het goed benutten van communicatiemogelijkheden is van groot belang.

Heroriëntatie valt onder de verantwoordelijkheid van de Projectorganisatie Tozo, die binnen de gemeente de Tijdelijke

overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) uitvoert. Hiervoor is het deelproject *Ondernemen in de toekomst* in het leven geroepen. Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) is een belangrijke speler bij heroriëntatie. RBZ werkt voor de meeste gemeenten in de wijde omtrek van Rotterdam (meerdere arbeidsmarktregio's). Alle ondernemers uit deze gemeenten komen in aanmerking voor een aanbod van heroriëntatie.

BASIS VOOR ROTTERDAMSE DIENSTVERLENING

1. Kennen we de behoefte?

Inventariseren via onder andere:

- Telefonische enquête
- Landelijke enquête
- Peiling onder bestaande klanten

2. Kunnen we in de behoefte voorzien?

Inventariseren:

- Wat is er?
- Waar is het?
- Ontwikkelen we instrumenten?
- Kopen we instrumenten in?

3. Is onze organisatie er klaar voor?

Inventariseren:

- Wat is de te verwachten hulpvraag?
- Kunnen de afdelingen de hulpvraag aan?
- Kan capaciteit worden opgeschaald?



Behoeftte van ondernemer voorop

Het is al aangestipt: Rotterdam heeft de ondersteuning bij heroriëntatie ingevuld aan de hand van de behoeften van zelfstandig ondernemers.

Om achter deze behoeften te komen, zijn vier routes gevolgd:

- Net Promoter Score (NPS). In deze klanttevredenheidsenquête konden ondernemers niet alleen aangeven hoe tevreden zij zijn over de Tozo-aanvraag, maar ook waar hun ondersteunings-behoefte ligt.
- Een belactie onder Tozo-klanten. De telefonische enquête leverde niet alleen veel waardevolle informatie op. Het belcontact werd ook gewaardeerd door ondernemers, al is het alleen maar omdat de gemeente belangstelling toonde voor hun wel en wee.
- Online interesse van ondernemers. Deze is vastgesteld aan de hand van het gebruik van de website Ondernemen in de toekomst van de gemeente Rotterdam.
- Resultaten van een landelijke enquête. De peiling is in september 2020 uitgevoerd onder zo'n 6.300 ondernemers. Hieruit blijkt dat een aanzienlijke meerderheid zijn bedrijf wil voortzetten.

De slotsom is dat ondernemers bij alle drie de pijlers ondersteuning door de gemeente kunnen gebruiken. De scores ontlopen elkaar niet veel. Daarom zet Rotterdam in haar dienstverlening stevig in op ondernemerschap, schulden én werk.

Op sommige terreinen was er aanvankelijk nog geen dienstverlening. Zoals voor ondernemers die op zoek gaan naar een baan in loondienst en zijn gestopt met hun bedrijf. Zij kunnen vanaf juni 2021 terecht op het matchingsplatform HalloWerk, de online ontmoetingsplek van werkzoekenden en werkgevers. Rotterdam is ook gestart met de ondersteuning van ondernemers die een eigen bedrijf en een deeltijdbaan in loondienst willen combineren.

Speciaal voor ondernemers die een Tozo-uitkering hebben ontvangen, is het aanbod van De Rotterdamse Zaak ontwikkeld. Studenten van Hogeschool Rotterdam en oud-ondernemers van Stichting Ondernemersklantbord bieden hands-on hulp en advies aan zelfstandig ondernemers. Samen wordt bekeken waar de kansen van een onderneming liggen. De Rotterdamse Zaak is er voor ondernemers die geen geld (meer) hebben voor een adviesbureau of een boekhouder.

De gemeente is niet overspoeld door hulpvragen, maar het aantal is wel behoorlijk gestegen. Medio 2021 komen er maandelijks enkele honderden hulpvragen binnen. Rotterdam heeft de capaciteit van de organisatie hieraan aangepast. Personeel is vooral intern aangetrokken. Via adviesbureaus als IMK, FCBW en FBA waarmee raamovereenkomsten bestaan, is externe dienstverlening voor ondernemers ingehuurd. Dat de toename van de hulpvragen binnen de perken is gebleven, wordt gezien als een teken dat in de meeste sectoren ondernemers zelf kansen zien en benutten om door te gaan.

Diverse wegen bewandeld bij de communicatie

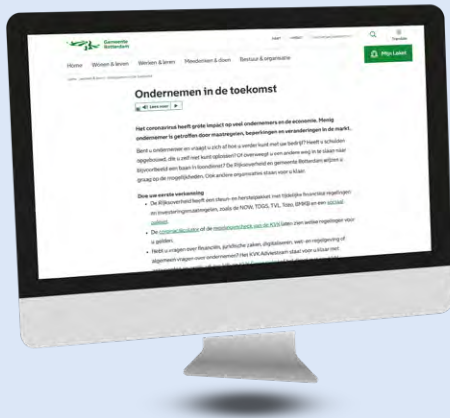
Een goed aanbod hebben is het halve werk. De hamvraag is: hoe bereik je de ondernemer? De gemeente Rotterdam gebruikt hiervoor een veelvoud aan communicatiekanalen, waaronder:

- Website Ondernemen in de toekomst.
- Brieven aan ontvangers van een Tozo-uitkering.
- Aanvraagformulieren voor Tozo 4 en Tozo 5.
- Website en sociale media kanalen van Ondernemen010.
- Communicatie via regiogemeenten.
- Communicatie via intermediairs.



Website Ondernemen in de toekomst

De website Ondernemen in de toekomst heeft een centrale plaats in de communicatie over heroriëntatie. Het online platform biedt informatie over het landelijke, regionale en gemeentelijke aanbod, inclusief doorklikmogelijkheden. De informatie over de ondersteuning door de gemeente wordt gepresenteerd aan de hand van de drie pijlers. Ook is er aandacht voor de psychosociale kant van heroriëntatie met de twee onderwerpen ‘maatschappelijke hulp’ en ‘even uw hart luchten?’.



Veel zorg is besteed aan toegankelijkheid en leesbaarheid. De ondernemer wordt aangesproken vanuit de benadering: we zijn er voor u. Daarom is de ik-vorm gebruikt, zodat de ondernemer zich echt kan herkennen. Het taalniveau is B1, wat staat voor eenvoudig Nederlands. De overgrote meerderheid van de bevolking begrijpt een tekst op dit niveau.

Brieven aan Tozo-ontvangers

De ondernemers die een uitkering op basis van Tozo 3 (oktober 2020 tot en met maart 2021) of Tozo 4 (april tot en met juni 2021) hebben aangevraagd, kregen een brief van de gemeente waarin zij werden gewezen op de ondersteuningsmogelijkheden bij heroriëntatie. Rotterdam schreef meer dan tienduizend ondernemers aan. Tevens wordt in sommige Tozo-beschikkingen gewezen op de website Ondernemen in de toekomst.

Hulpaanbod bij aanvragen Tozo 4 en 5

Ondernemers konden op het aanvraagformulier voor Tozo 4 (1 april tot en met 30 juni 2021) aangeven of zij hulp nodig hadden binnen een of meerdere pijlers van heroriëntatie. Verder kon het antwoord ‘ik heb geen behoefte aan ondersteuning’ worden aangekruist. Tien procent van de aanvragers van Tozo 4 gaf aan een beroep op hulp te willen doen.

Wie met ja antwoordde, is binnen een week gebeld door de afdeling die zijn hulpvraag kan afhandelen. De ondernemer krijgt een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek, bijvoorbeeld met een medewerker van het Regionaal Bureau Zelfstandigen als het gaat om het versterken van de eigen onderneming. Ook kan er een aanbod van een externe partner zijn.

Op het aanvraagformulier voor Tozo 5 (1 juli tot en met 30 september 2021) wordt de ondernemer opnieuw gevraagd naar zijn behoefte aan ondersteuning. De uitvraag is een stuk uitgebreider. Zo kan de ondernemer nu ook aangeven of wil doorgaan met zijn bedrijf en of hij verwacht later nog financiële ondersteuning in de vorm van een uitkering nodig te hebben (zie kader *Extra vragen op aanvraagformulier Tozo 5*).

In sommige regio's heeft de vraagstelling op het formulier tot verwarring geleid. Ondernemers gaven aan hulp bij heroriëntatie nodig te hebben, omdat zij dachten dat dit een voorwaarde voor de Tozo-uitkering was. Dat probleem heeft Rotterdam kunnen voorkomen door een duidelijke afbakening met de rest van het formulier. De Projectorganisatie Tozo heeft de formulering van de tekst afgestemd met de voor de Algemene Verordening Gegevensverwerking verantwoordelijke afdeling binnen de gemeente. Ondernemers met een hulpvraag zijn gevraagd of zij akkoord gingen met benadering per brief, e-mail of telefoon.



EXTRA VRAGEN OVER HERORIËNTATIE OP AANVRAAGFORMULIER TOZO 5

Ondernemen en eigen inkomen in de toekomst

Het is voor u belangrijk dat u in de toekomst weer uw eigen inkomen kunt verdienen. Dat kan met een doorstart van uw bedrijf op dezelfde manier als voor corona, dan wel met andere activiteiten of in een andere vorm. Maar misschien denkt u aan ander inkomen. Bijvoorbeeld door werk in loondienst of (om)scholing.

We stellen u een aantal vragen om u goede ondersteuning te kunnen bieden. Wilt u deze beantwoorden? Let op: Als u de vragen niet beantwoordt, heeft dat géén invloed op uw Tozo 5-aanvraag.

Verwacht u na 1 oktober 2021 als ondernemer financiële ondersteuning nodig te hebben van de gemeente, zoals een uitkering?

- Ja
- Nee
- Misschien
- Geen antwoord

Hoe ziet u de toekomst als ondernemer?

- Ik ga met mijn bedrijf op dezelfde manier door
- Ik ga met mijn bedrijf op een andere manier door, bijvoorbeeld volledig online of met een nieuw verdienmodel
- Ik ga in deeltijd ondernemen
- Ik wil bijscholen en ondernemer blijven
- Ik ga stoppen met mijn bedrijf
- Anders: ...
- Geen antwoord

Bron: gemeente Rotterdam

Welke ondersteuning heeft u nodig als ondernemer?

Waar denkt u aan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik heb vragen over ondernemen (bijvoorbeeld over de bedrijfsvoering, administratie, fiscale of commerciële zaken)
- Ik heb hulp nodig bij schulden die ik niet zelf kan oplossen
- Ik wil zo goed mogelijk stoppen met mijn bedrijf en wil daarbij ondersteuning/coaching
- Ik wil ondersteuning bij deeltijd ondernemen
- Ik heb geen ondersteuning nodig
- Anders: ...
- Geen antwoord

Denkt u aan (deeltijd) werken in loondienst? Vink aan wat voor u van toepassing is. (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik wil ondersteuning bij het zoeken naar werk in loondienst
- Ik wil ondersteuning bij het omscholen naar werk in loondienst
- Anders: ...
- Niet van toepassing op mij
- Geen antwoord

Bent u akkoord dat we u per brief, e-mail of telefonisch wijzen op de mogelijkheden om u te ondersteunen?

- Ja, de gemeente Rotterdam mag mijn gegevens in dit formulier gebruiken om mij te wijzen op de mogelijkheden rondom mijn hulpvraag
- Nee
- Geen antwoord

Dank u voor het beantwoorden van de vragen.

U kunt alvast een kijkje nemen op www.rotterdam.nl/ondernemenindetoekomst. Er staan veel mensen voor u klaar.



Website Ondernemen010

De gemeente Rotterdam informeert ondernemers in het algemeen via de website en sociale mediakanalen van Ondernemen010. Hiervoor is de afdeling Economie verantwoordelijk. Op deze site wordt momenteel veel gepubliceerd over de ondersteuningsmogelijkheden in coronatijd, waaronder bij heroriëntatie.

Communicatie via regiogemeenten

Alle gemeenten waarvoor de Projectorganisatie Tozo werkt, worden uitgebreid geïnformeerd over de ontwikkelingen bij heroriëntatie. Hiervoor is aandacht in de nieuwsbrieven die de gemeente Rotterdam regelmatig naar de regio stuurt. Zoals in de niewsbrief van 29 juni 2021. De Projectorganisatie Tozo heeft goede contacten met de communicatieafdelingen van de regiogemeenten. Zij worden gevraagd om via hun sociale media en websites over heroriëntatie te communiceren.

Communicatie via intermediairs

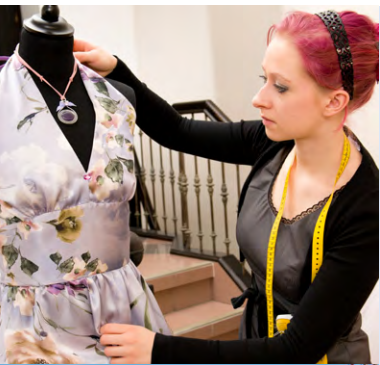
Rotterdam doet ook een beroep op in- en externe intermediairs. Onder meer het Ondernemersklankbord en MKB Rijnmond werken mee door ondernemers te wijzen op de ondersteuningsmogelijkheden. Ook worden de managers van de wijkteams in de regio erbij betrokken. Vooral zzp'ers kloppen aan bij deze teams die laagdrempelig hulp bieden.

Verder speelt de afdeling Economie een grote rol. De bedrijfscontactfunctionarissen onderhouden de contacten met de besturen van ondernemersverenigingen en de medewerkers van ondernemersdesks de contacten met andere belangrijke ondernemershubs en individuele ondernemers.

Samen vormen deze partijen een omvangrijk en belangrijk netwerk bij de communicatie over heroriëntatie. Het is bijvoorbeeld de bedoeling om via Ondernemen010 het coachings- en ondersteuningsaanbod van Qredits aan te bieden.

Beeld van gemeente verbeterd door Tozo

Gemeente en ondernemers zijn geen natuurlijke partners. Dat maakt communicatie een uitdaging. Door de Tozo-regeling is het beeld dat ondernemers van de gemeente hebben, vaak in positieve zin veranderd. Ondernemers ervaren dat de gemeente hen kan helpen. Dat merkt Rotterdam aan de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken onder Tozo-aanvragers. Zij waarderen de hulp die ze ontvangen. Hiermee zijn ondernemers door een moeilijke periode heen gekomen.



! TIPS

- Ga op de stoel van de ondernemer zitten. Belangrijk is om in de communicatie te beginnen met: hoe gaat het met u en wat zijn uw plannen in de toekomst als ondernemer? Vraag pas aan het eind of de ondernemer interesse heeft om te werken in loondienst. Daarmee geeft u iemand niet het idee dat die moet stoppen.
- Signaleer als gemeente samen met de ondernemer het eerlijke verhaal. Is de ondernemer in de problemen gekomen door de coronacrisis of was daarvoor al het nodige aan de hand?
- Vraag aan de ondernemers die klant zijn, hoe goed je het doet bij de communicatie. Daarvan kun je veel leren. Dit draagt bij aan verbetering van de dienstverlening.
- Wacht niet af tot ondernemers naar jou toekomen maar benader hen actief. Doe dat niet alleen vanuit Werk en Inkomen maar samen met de afdeling Economie.
- Maak gebruik van de communicatiekanalen van andere afdelingen zoals Economie en Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Benut alle communicatiekanalen waarvan ondernemers zelf gebruikmaken. Lift mee op bestaande kanalen, zoals lokale en regionale ondernemersverenigingen.
- Bouw een netwerk op van partijen die veel met ondernemers te maken hebben. De afdeling Economie is intern een belangrijke speler. Zorg ervoor dat je de bedrijfscontactfunctionarissen, accounthouders en medewerkers van ondernemersbalies en -desks goed kent en weet wat zij doen voor dezelfde doelgroep.

- Laat je zien aan intermediairs, onder andere door presentaties over heroriëntatie tijdens bijeenkomsten te houden. Deze partijen zijn eigenlijk de vaandeldragers om ondernemers te bereiken.
- Benadruk binnen de gemeente het belang van heldere, consistente voorlichting. Voorkom dat afdelingen op eigen houtje ondernemers voorzien van informatie over heroriëntatie. Maak goede afspraken over wie wat en wanneer meldt.
- Zorg ervoor dat communicatiemedewerkers al vanaf het begin betrokken zijn bij het ontwikkelen en aanpassen van het aanbod. Zij kunnen dan meteen nadenken over hoe en wanneer dit het beste over het voetlicht kan worden gebracht. Bijvoorbeeld: wat wordt op een website gepubliceerd en wat komt in het aanvraagformulier en de beschikking te staan? Dat zorgt voor consistentie in de communicatie.
- Let op de dosering van informatie. Soms is het verstandig te wachten met het verspreiden van bepaalde informatie, omdat dit nog te vroeg komt of de ondernemer dreigt te worden overvoerd.
- Betrek de wethouder nauw bij de aanpak van en communicatie over heroriëntatie. Dat versterkt het gevoel van betrokkenen dat zij met een belangrijke dienstverlening bezig zijn.



Meer weten?

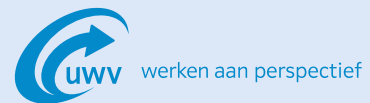
Aan deze publicatie hebben Arjan Cok, Rita de Jong en Odin Schut van de gemeente Rotterdam meegewerkt. U kunt voor meer informatie over de Rotterdamse aanpak bij hen terecht.

- Arjan Cok
accountmanager / adviseur co-creatie
Regionaal Bureau Zelfstandigen
gemeente Rotterdam
E-mail: aj.cok@rotterdam.nl
- Rita de Jong
communicatieadviseur Tozo
gemeente Rotterdam
E-mail: mhm.dejong@rotterdam.nl
- Odin Schut
projectleider heroriëntatie
Projectorganisatie Tozo
gemeente Rotterdam
E-mail: o.schut@rotterdam.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