



PRAKTIJKVOORBEELD: WERKGEVERSDIENSTVERLENING
REGIO: MIDDEN-UTRECHT
SEPTEMBER 2020

Programmaaad

samenvoordekant.nl

➔ Utrechts corona- maatwerkloket voor ondernemers: het mes snijdt aan twee kanten

Ervoor zorgen dat een dyslectische ondernemer toch een TOZO-uitkering krijgt hoewel de digitale aanvraag niet lukt. Of een luisterend oor bieden. Zo maar twee manieren waarop het coronamaat-werkloket ondernemers met raad en daad bijstaat. De medewerkers van het loket werden er zelf ook wijzer van.

Onder normale omstandigheden heeft de gemeente Utrecht de dienstverlening voor ondernemers prima voor elkaar. Via de website en het callcenter komen ondernemers terecht bij experts van Economische Zaken (EZ), Publiekszaken of het WSP. Maar die geoliede machine was niet meteen opgewassen tegen de piekbelasting door de coronacrisis. Het was alle hens aan dek voor de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). En UWV had de handen vol aan de Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW).

Maatwerk nodig

Steven Baak, regiocoördinator/vertegenwoordiger van de Utrechtse Werktafel en Perspectief op Werk en Jochanan Nagel, coördinator Social Return van de gemeente Utrecht, zagen dit gebeuren en zetten een loket op, aanvankelijk onder de naam 'noodloket'. "Maar dat was wat wrang", aldus Baak. "Dus werd het 'Corona-maatwerkloket voor ondernemers.'" Het loket bestaat uit drie medewerkers van EZ, drie van W&I en één van UWV. Allemaal gewend om met ondernemers te praten over bijvoorbeeld werkgelegenheid. En met een groot intern en extern netwerk om ondernemers door te verwijzen als ze iets niet weten.

In de eigen tijd

Begin april was het loket een feit. Nagel: "We hebben een mailbox waarin collega's vragen en signalen kunnen doorzetten. Die bekijken we elke dag, en wanneer het nodig is komen we in actie. We verdelen het werk onderling. Het is niet de bedoeling dat ondernemers ons direct mailen. Wij buigen ons alleen over de casussen waar de eerste en tweede lijn de tijd of kennis niet voor heeft. Elke dinsdag en donderdag bespreken we casussen tijdens werkoverleggen."

De weg wijzen

Het loket wijst ondernemers die dreigen vast te lopen, de weg naar de juiste persoon of regeling, binnen de organisatie. Een jurist van de afdeling Veiligheid, toezicht en handhaving bijvoorbeeld. Of men doet een beroep op de Utrecht Regio Economische Corona Alliantie (Ureca). Deze alliantie bestaat uit lokale bedrijven en overheden die gratis hulp bieden en een klankbord vormen voor ondernemers met



problemen door corona. URECA kan vraagstukken uitpluizen en duiden waarmee de ondernemer aan de slag moet. Met geld van de provincie is er een adviestegoed in het leven geroepen om uitgebreider advies in te kopen bij bijvoorbeeld een accountant of jurist. Ureca beheert die vouchers. Het mes snijdt dan aan twee kanten. De ondernemer wordt geholpen en de adviseur hoeft het niet onbetaald te doen.

Raad en daad

Veel vragen gingen over de Covid-noodverordening van de veiligheidsregio. Zo vroeg een taxichauffeur hoe het zat met de toegankelijkheid van openbare toiletten. Sommige ondernemers hadden meer ondersteuning nodig, bijvoorbeeld omdat ze vanwege dyslexie niet zelf de digitale TOZO-aanvraag konden invullen. Dan regelde het maatwerkloket een mondelinge aanvraag. Maar mensen van het loket waren ook een luisterend oor voor een zelfstandigen zonder inkomsten die een beroep moesten doen op vrienden voor de boodschappen. In totaal heeft het loket tot nu toe vijftig ondernemers geholpen.

Afnemende vraag

De grootste drukte was in juni, bij het einde van de lockdown. En steeds als er een nieuw regeling kwam, was er weer pieken. Na de zomervakantie is de vraag teruggelopen. Nagel vertelt dat allerlei partijen in de stad nadenken over de dienstverlening voor de Tozo3-doelgroep. “Het kan best dat dat pakket op 1 oktober taken van ons overneemt, zoals psychosociale hulp.” Baak vult aan dat er veel andere initiatieven en regelingen zijn gekomen, zoals van-werk-naar-werkbegeleiding voor medewerkers die op de bank zitten. “Zo worden we langzamerhand overbodig. We denken eind dit jaar te kunnen stoppen.”

Schoenmaker blijf bij je leest

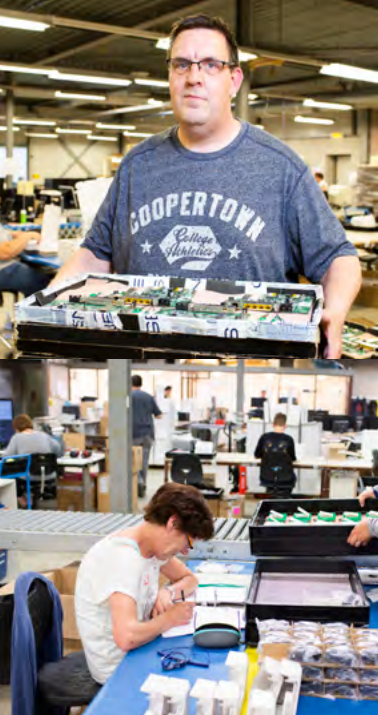
Wat hebben ze ervan geleerd? Baak vertelt dat veel vragen buiten hun expertisegebied lagen: “Daarom moesten we leren om geen antwoord te geven vanuit ons eigen buikgevoel, maar door te verwijzen naar financiële of juridische specialisten.” Nagel noemt de noodzaak van afstemming. “Veel ondernemers stellen hun vraag op meer niveaus in de organisatie, bij de eerste en tweede lijn, bij ons loket, maar ook bij de wethouder of burgemeester. Je moet er dus alert op zijn dat we allemaal met een stem spreken.”

Bijeffect: meer verbinding

Is het niet vreemd dat de gemeente sommige ondernemersvragen niet kan beantwoorden? Baak snapt dat wel. “Het kost veel tijd om in je organisatie degene te vinden die een vraag het best kan beantwoorden. Maar dat heeft ook een prettig bijeffect. We hebben gemerkt dat we met andere gemeentelijke afdelingen en UWV heel goed kunnen samenwerken en elkaar aanvullen. We waren jarenlang met allerlei programma’s bezig om meer verbinding te krijgen, en door de aanpak van de crisis gaat het nu vanzelf.”

! TIPS

- Verwijs door naar financiële of juridische specialisten als je niet zeker bent van het antwoord.
- Zorg ervoor dat iedereen hetzelfde antwoord geeft. Veel ondernemers stellen hun vraag op meer niveaus in de organisatie.



Links en Downloads

- [Presentatie Praktijkdag Programmaraad, mei 2020](#)

Contactpersonen

- Steven Baak
gemeente Utrecht
E-mail: steven.baak@utrecht.nl
- Jochanan Nagel
gemeente Utrecht
E-mail: j.nagel@utrecht.nl

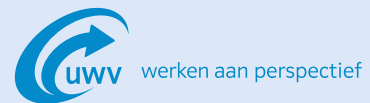
Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk/utrechts-corona-maatwerkloket-voor-ondernemers-het-mes-snijdt-aan-twee-kanten

Kijk voor meer praktijkvoorbeelden op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk

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



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden