

Dienstverlening aan ondernemers met financiële problemen

Ondernemers hebben soms (tijdelijk) behoefte aan financiële ondersteuning. Voor gemeenten is het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) vaak een vertrekpunt bij de inrichting van ondernemersdienstverlening. In deze handreiking vindt u een aantal methodieken voor de ondersteuning, gebaseerd op de praktijk in meerdere gemeenten. Vanuit de handvatten in deze aanpak kunt u zelf keuzes maken, want elke gemeente vult de uitvoering van de Bbz en verdere ondersteuning op eigen wijze in.

Door vroegtijdig advies kan de gemeente voorkómen dat een zelfstandige in financiële problemen belandt. De focus ligt daarom zowel op preventie als op ondersteuning en begeleiding van ondernemers bij financiële problemen en andere persoonlijke en bedrijfsproblemen. Zo kunt u ondernemers niet alleen uit een probleemsituatie helpen, maar hen ook toerusten met kennis en vaardigheden waardoor zij beter gaan ondernemen. Hierdoor voorkomt u dat ze na verloop van tijd weer tegen dezelfde problemen aanlopen.

Een gemeente heeft baat bij een goed ondernemersklimaat en een gezonde lokale economie. Als het inwoners financieel goed gaat, heeft dit een positief effect op de leefbaarheid, werkgelegenheid en op sociaal vlak. De gemeente kan ondernemers op veel terreinen met dienstverlening ondersteunen. Het gaat dan bijvoorbeeld om vragen over huisvesting, vergunningverlening, ontheffingen en parkeren. Ook zoeken ondernemers informatie over nieuwe wetgeving, zoals de Omgevingswet en worden ze graag geïntroduceerd in voor hen zinvolle netwerken. Soms willen ondernemers een opdracht uitvoeren voor de gemeente, of met haar samenwerken.

Ondernemerswensen in kaart brengen

Allereerst moet u een beeld hebben van het type zelfstandigen en ondernemingen in uw gemeente. In welke branche zijn ze actief? Op de website [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) kunt u zien hoe de lokale economie ervoor staat. Daarnaast heeft VNG Realisatie de [Ondernemerspeiling](#) ontwikkeld. Met dit meetinstrument kunt u de wensen en behoeften van ondernemers ten aanzien van de gemeente peilen. Onder de Downloads bij de Ondernemingspeiling vindt u onder meer een Stappenplan voor de Ondernemerspeiling en een voorbeeldvragenlijst. De uitslag kunt u vergelijken met andere gemeenten in een [benchmarkapplicatie](#) op [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl).

1. Werken aan draagvlak binnen de gemeente

Verschillende partijen binnen de gemeente hebben een rol (en belang) bij ondernemersdienstverlening:

- **Economische Zaken - Sociale Zaken / Vergunningen, Toezicht & Handhaving**
Veel gemeenten brengen ondernemersdienstverlening onder bij Economische Zaken. Bij medewerkers Sociale Zaken kunnen signalen binnenkomen over ondernemers die hulp nodig hebben.
→ **Zorg voor een goede afstemming tussen EZ, SZ en VTH. Kies voor een integraal beleid met duidelijkheid voor de ondernemer. Spreek af dat de collega's van SZ alert zijn op mogelijke ondernemersproblemen en signalen doorgeven.**
- **Gemeentebestuur**
Het bestuur bepaalt het ondernemersbeleid. Dit hangt samen met de politieke agenda van het college. De inrichting van ondernemersdienstverlening wordt hierdoor grotendeels bepaald. Vanuit de praktijk kan het beleid ook worden gevoed en beïnvloed.
→ **Zorg daarom voor een goede relatie met bestuurders. Informeer hen en breng ideeën in.**
- **Gemeentelijke Sociale dienst**
Hier komen de aanvragen voor een Bbz-regeling binnen. Het ligt voor de hand om zelfstandigen die in aanmerking komen voor een krediet of lening bij medewerkers ondernemersdienstverlening terecht te laten komen. Ook als de ondernemer geen Bbz-regeling krijgt, kan de gemeente op andere manieren steun bieden.
→ **Zorg dat medewerkers van de Sociale Dienst ondernemers met een hulpvraag of problemen in contact brengen met medewerkers Ondernemersdienstverlening.**
- **Afdeling Schuldhulpverlening**
Particulieren die aankloppen voor schuldhulpverlening kunnen zelfstandig ondernemers zijn. Mogelijk zijn de schulden ontstaan vanuit het eigen bedrijf. In dat geval kan de Bbz-regeling of andere ondernemersdienstverlening van toepassing zijn.
→ **Zorg dat medewerkers van de afdeling Schuldhulpverlening hier alert op zijn en de zelfstandige in contact brengen met medewerkers Ondernemersdienstverlening.**
- **Wmo-loket**
Uit het zogeheten keukentafelgesprek kan blijken dat de primaire mantelzorger zelfstandig ondernemer is. Bij intensieve mantelzorg is mogelijk (tijdelijke) financiële ondersteuning nodig. Hierin kan de Bbz voorzien.
→ **Zorg dat Wmo-medewerkers hier alert op zijn en de zelfstandige informeren over mogelijke financiële steun vanuit de gemeente. Breng de zelfstandige in contact met medewerkers ondernemersdienstverlening.**

2. Stel een bedrijvenbeleidsplan op

Definieer hoe u ondernemers gaat helpen met een bedrijvenbeleidsplan. In dit plan staat omschreven hoe de ondersteuning van de gemeente er uitziet, op basis van welke criteria de ondernemer wordt geholpen en hoe uitvoering wordt georganiseerd. Hiermee levert dit plan ook de basis voor (de rest van het) beleid op dit onderwerp.

Financiële ondersteuning aan ondernemers

Ondernemers met een financieringsvraagstuk kunnen onder voorwaarden aankloppen bij de gemeente. Of zij in aanmerking komen voor financiële ondersteuning via de BBZ-regeling staat hieronder toegelicht. Daarnaast zijn er diverse instellingen waarnaar de gemeente kan verwijzen voor krediet of coaching:

- [Credits](#)
- [155 Help een bedrijf](#)
- [MKB Doorgaan](#)

Toelichting Bbz-regeling

Dit is een beknopte toelichting op de Bbz-regeling en de uitvoering ervan. Het is geen stappenplan voor de uitvoering van de Bbz-regeling uitvoert. Hiervoor is een [werkwijzer van Divosa](#) beschikbaar.

Wat is de Bbz-regeling?

Het Besluit bijstand zelfstandigen is een gemeentelijke kredietregeling, die kan bestaan uit een lening of periodieke uitkering. Deze regeling ondersteunt ondernemers (ouder dan 18 jaar) in één van deze drie situaties:

- Een startende ondernemer die vanuit een bijstandssituatie een onderneming wil starten;
- Gevestigde zelfstandigen in tijdelijke financiële problemen of zelfstandigen die hun bedrijf willen beëindigen;
- Oudere zelfstandigen (55+), die hun bedrijf willen beëindigen.

Alleen gevestigde zelfstandigen komen in aanmerking voor een lening. Zij kunnen ook een periodieke uitkering aanvragen. Startende ondernemers kunnen een periodieke uitkering krijgen voor hun levensonderhoud. De uitkering is op bijstandsniveau en wordt beschouwd als een voorlopige lening.

De aanvraag voor een Bbz-regeling dient de zelfstandige in bij de Gemeentelijke Sociale Dienst. Ondernemers kunnen een gratis scan doen om te bepalen of zij in aanmerking komen voor een Bbz-regeling op [155 Help een bedrijf](#).

Sommige gemeenten zien op tegen de kosten van de Bbz-regeling. In de praktijk vallen die mee. Een deel van de kosten wordt gefinancierd vanuit het Rijk. Daarnaast leert de ervaring dat ondernemers met ondersteuning vanuit de Bbz op termijn hun financiële verplichtingen vrijwel probleemloos nakomen.

Bbz in de praktijk

Wilt u aan de slag? Download dan de [werkwijzer van Divosa](#). Deze is gebaseerd op praktijkervaringen en wordt regelmatig bijgewerkt aan de hand van nieuwe ontwikkelingen.

In de werkwijzer vindt u algemene informatie over het Bbz met het wettelijk kader en een beschrijving van de rol van gemeenten bij de uitvoering. Drie hoofdstukken gaan over selectiemogelijkheden, elk gericht op één van de drie doelgroepen (aspirant-zelfstandigen, startende zelfstandigen en gevestigde zelfstandigen). Tot slot vindt u tips voor monitoring en evaluatie van screening en bijlagen met voorbeelden van screening en vragenlijsten.

3. Praktijkvoorbeelden: twee methoden voor ondernemersdienstverlening met tijdelijke ondersteuning

Verschillende stakeholders en samenwerkingspartners zijn betrokken bij verschillende manieren van ondernemersdienstverlening. Het ministerie van SZW heeft een aantal video's laten maken waarin ondernemersondersteuning door verschillende partijen centraal staat. In deze compilatiefilm [Schuldhelpverlening aan ondernemers 1/5](#) (8:10 m) komen vier initiatieven aan bod. In de vier andere video's (zie rechtsboven naast het compilatiefilmpje) kunt u uitgebreidere informatie per onderwerp bekijken. De aanpak kan variëren tussen: de gemeente als eerste aanspreekpunt, als spin in het web en een aanpak in samenwerking met meerdere gemeenten.

Netwerkaanpak/doorverwijsfunctie

Bij deze methode kent u partijen die ondernemers kunnen ondersteunen goed, zij kennen u en u kunt daarom het contact met de ondernemer soepel tot stand brengen. Deze opzet is goed werkbaar als binnen de gemeente weinig mensen voor ondernemersdienstverlening inzetbaar zijn. De situatie van de ondernemer bepaalt of u doorverwijst naar een partij die ondersteunt op financieel gebied en/of op het vlak van ondernemersvaardigheden. Het is daarom belangrijk de hulpvraag en omstandigheden van de ondernemer duidelijk te hebben.

Stel de situatie/hulpvraag van de ondernemer vast

U doet dit op basis van:

- Gegevens van andere gemeentelijke afdelingen (Sociale dienst, Schuldhulpverlening, Wmo);
- Een gesprek met de ondernemer, eventueel in samenspraak met de stichting [155 Help een bedrijf](#).
Onder meer de gratis scan helpt om ondernemers met een hulpvraag in een vroeg stadium op te sporen en hun behoeften duidelijk krijgen.

Schakel financiële begeleiding in

Financiële problemen kunnen ontstaan doordat ondernemers onvoldoende kennis hebben van bijvoorbeeld boekhouden, de btw-aangifte en een goede financiële administratie. U kunt ondernemers voor ondersteuning bijvoorbeeld:

- doorverwijzen naar accountantskantoren;
- een online boekhoudcursus aanbieden;
- doorverwijzen naar een initiatief als [Over Rood](#). Deze organisatie is vooral gericht op ondersteuning op financieel gebied door training en advies te bieden.

Daarnaast zijn contacten met sociaal raadslieden, bureaus voor schuldhulpverlening, woningbouwverenigingen en schuldeisers van groot belang. Door deze partijen te betrekken bij het traject kunt u goede afspraken maken over de aanpak om de ondernemer uit de problemen te helpen.

Schakel algemene ondernemersondersteuning in

Hoewel financiële problemen en financieringsbehoeften vaak de aanleiding vormen voor hulp aan ondernemers, vloeien deze vaak voort uit gebrek aan bepaalde ondernemersvaardigheden. Denk aan: organiseren van de administratie, acquisitie en marketing om nieuwe klanten aan te trekken en huidige klanten te behouden. Ook kunnen persoonlijke omstandigheden en vaardigheden een rol spelen.

U kunt de ondernemers dan in contact brengen met:

- een coach;
- een initiatief van bijvoorbeeld hogescholen voor begeleiding van ondernemers.

Een non-profit organisatie als [MKB Doorgaan](#) is gericht op hulp in een vroeg stadium. De stichting stelt vast of een bedrijf levensvatbaar is en ondersteunt de ondernemer om de dreigende problemen op te lossen. Hierbij werkt men samen met banken, de Belastingdienst en accountantskantoren.

Samenwerkingsaanpak

Bij de samenwerkingsaanpak speelt de gemeente ook een actieve, deels inhoudelijke rol in de ondersteuning. De gemeenten werkt in aanvulling op de eigen dienstverlening samen met diverse partners. Ook op overheidsniveau kunnen gemeenten de krachten bundelen, bijvoorbeeld regionaal of samen met de provincie. Zo komen meer middelen en menskracht beschikbaar, waardoor het mogelijk is bedrijfsadviseurs namens gemeenten van begin tot eind betrokken te laten zijn bij de probleemaanpak. Na het verstrekken van bijstand of een lening houdt de bedrijfsadviseur contact en begeleidt hij de ondernemer. Dat kan bijvoorbeeld door deze in contact te brengen met partijen die op specifieke gebieden kunnen ondersteunen. Net zolang totdat het bedrijf weer gezond is.

4. Organiseer communicatie over ondernemersdienstverlening

Belangrijk: communiceer duidelijk over de ondernemersdienstverlening, zowel intern als extern. Intern is het van belang dat beleidsmakers en medewerkers weten wat ondernemersdienstverlening is, om daar een goede bijdrage aan te kunnen leveren. Verder moet ondernemersdienstverlening zichtbaar zijn voor de buitenwereld. Ondernemers moeten weten welke mogelijkheden er zijn om u te kunnen vinden. Partijen die een belang hebben en/of kunnen ondersteunen, moeten weten welke vormen van ondernemersdienstverlening u biedt, om hier adequaat op te kunnen inspelen.

Communicatie intern

Belangrijke aspecten voor interne communicatie:

- beeldvorming over ondernemers en -dienstverlening;
- (financieel en economisch) belang voor gemeente;
- wettelijke taak uitvoering Bbz;
- opnemen van ondernemersdienstverlening in beleid.

Communicatie extern

Maak activiteiten zichtbaar voor deze doelgroepen:

- ondernemers;
- belangenorganisaties;
- organisaties die hulp kunnen bieden;
- pers;
- Kamer van Koophandel;
- verenigingen van zelfstandigen;
- banken;
- last but not least: de zelfstandig ondernemers.

5. Preventieve aanpak: afspraken maken over signalen

Ook bij ondernemersdienstverlening geldt: voorkomen is beter dan genezen. Belangrijk is dan ook om de hulpvraag in een vroeg stadium opsporen. Signalen kunnen komen zowel van binnen de gemeente als van externe partijen.

Binnen de gemeente is preventie mogelijk door in een vroeg stadium hulp te bieden: bijvoorbeeld door signalen over ondernemers met problemen vanuit woningbouwverenigingen, het Wmo-loket, Jeugdzorg, afdeling schuldhulpverlening en de gemeentelijke sociale dienst óók door te geven aan de accountmanager EZ. Daarnaast zijn signalen van andere partijen evenzeer van belang, zoals van bureaus voor schuldhulpverlening, banken, adviseurs voor ondernemers en 155 Help een bedrijf.

Een paar voorbeelden van signalen:

- Woningbouwverenigingen: (oplopen van) huurachterstand;
- Wmo-loket: als de primaire mantelzorg een eigen onderneming heeft;
- Jeugdzorg: als bij een problemen in een gezin, één van de ouders of beiden ondernemer zijn.
Tijd en energie die besteed worden aan gezinsproblemen gaan niet naar het bedrijf
- Afdeling schuldhulpverlening: financiële problemen van een zelfstandig ondernemer kunnen ook door ziekte of een scheiding komen;
- Gemeentelijke sociale dienst: een aanvraag voor een Bbz-regeling is een direct signaal, maar ook een aanvraag van een ondernemer voor een andere uitkering kan aanleiding zijn voor een seintje naar de EZ-accountmanager.

De EZ-accountmanager kan de situatie rond het bedrijf analyseren en eventuele verbetervoorstellen doen. Vaak helpt het nauwkeurig bekijken van het bedrijfsplan en de boekhouding ook om meer grip te krijgen op de situatie. Ondersteuning en begeleiding van ondernemers om uit een probleemsituatie te komen, kunnen ook preventief werken: zij leren beter ondernemen.