

Vormgeving website financiële ondersteuning ondernemers

Adviezen voor het inrichten van de gemeentelijke website voor ondernemers

Inleiding

Door de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) moeten gemeenten hun schulddienstverlening (beter) toegankelijk maken voor ondernemers. Om te kijken hoe gemeenten deze hulp via de eigen website aanbieden is deze verkenning gemaakt.

Achtergrond

Ondernemers kunnen bij de gemeente terecht voor ondersteuning bij geldzorgen, bijvoorbeeld voor het aanvragen van financiële regelingen. Om te beoordelen hoe toegankelijk gemeenten de schuldhulp hebben ingericht, is een quickscan gedaan naar gemeentelijke websites. Mede door het gebrek aan fysiek contact wordt de gemeentelijke website gezien als een belangrijke (eerste) plek om deze dienstverlening aan te bieden.

Verkenning project Geldzaken en ondernemers

Dit rapport is onderdeel van de verkenning van het project Geldzaken en ondernemers van VNG Realisatie. In dit kader hebben we drie deelprojecten uitgevoerd:

- Een kwantitatief onderzoek van twee enquêtes naar de manier waarop gemeenten hun schuld(dienstverlening) hebben ingericht;
- **Een quickscan naar de manier waarop gemeenten hun (schuld)dienstverlening aan ondernemers aanbieden via de gemeentelijke websites;**
- Een tiental kwalitatieve interviews over de vraag hoe gemeenten hun schuld(dienstverlening) hebben ingericht.

Het doel van de algehele verkenning is om te kijken hoe gemeenten voor ondernemers met financiële problemen hun dienstverlening inrichten, welke knelpunten zij in de uitvoering ervaren en hoe toegankelijk zij de dienstverlening aanbieden.

Quickscan websites

Dit tweede deelproject bestaat uit een beoordeling van de gemeentelijke websites op 15 parameters. Er zijn circa 96 websites onderzocht. Deze websites zijn onderzocht in de periode van augustus tot december 2021. Het onderzoek richt zich in de eerste plaats op het aanbod schuldhulp, flankerende ondersteuning en financiële regelingen via de website. Daarnaast is beoordeeld of ondernemers voldoende worden doorverwezen naar andere instellingen. En is gekeken naar de mogelijkheid voor ondernemers om gemakkelijk –al dan niet via digitale weg– zelfstandig regelingen aan te vragen.

Uitkomsten quickscan

Bij de helft van de gemeenten is schuldhulp en flankerende ondersteuning voor ondernemers niet of lastig te vinden. Vaak ontbreekt het aan een duidelijke toegang tot deze dienstverlening, doordat niks wordt vermeld in het webportaal voor ondernemers. Er wordt naast de schuldhulp, die vaak via 'Werk en inkomen' in het inwonersportaal te vinden is, dikwijls geen specifieke schuldhulp voor ondernemers aangeboden. Bovendien wordt schuldhulp voor ondernemers (in letterlijke zin) door weinig gemeenten expliciet vermeld. Financiële regelingen en ondersteuning, zoals een adviesgesprek of coaching, staan vaak door elkaar. De helft van de gemeenten maakt hierin duidelijk onderscheid.

Informatie over voorwaarden en bedragen van financiële regelingen, worden door minder dan de helft van de gemeenten duidelijk aangegeven. Lang niet altijd wordt duidelijk vermeld welke bedragen een ondernemer kan lenen. Ook blijkt dat slechts de helft van de gemeenten naar andere instanties doorverwijst voor financiële regelingen of voor schuldhulpverlening die zij zelf niet aanbieden.

Veel gemeenten kunnen dus nog een slag slaan om de dienstverlening aan ondernemers met schulden toegankelijk in te richten via de website. In het volgende hoofdstuk geven we een aantal adviezen.

Inhoud

Inleiding	2
Adviezen inrichten website voor ondernemers met financiële problemen	5

Adviezen inrichten website voor ondernemers met financiële problemen

1. Zorg dat ondersteuning bij financiële problemen op de bestaande ondernemerspagina wordt genoemd

Schuldhelp aan ondernemers vergt een andere dienstverlening dan de reguliere schuldhelp aan inwoners. Om dit onderscheid te verduidelijken is het belangrijk de financiële ondersteuning aan ondernemers apart te benoemen.

Dit kan bijvoorbeeld door:

- Op de bestaande ondernemerspagina een kopje of pagina *financiële ondersteuning* toe te voegen.
- Informatie onder te brengen bij een corona themapagina, waarin ook landelijke en gemeentelijke maatregelen vermeld staan.
- Bij een algemene webpagina financiële ondersteuning onderscheid maken in informatie voor ondernemers of voor inwoners. Belangrijk is dan dat op de ondernemerspagina een (directe) verwijzing naar deze website staat.

2. Richt een webpagina in over schuldhelp aan ondernemers en vermeld dat ondernemers een gratis en vrijblijvend adviesgesprek kunnen aanvragen.

Richt een webpagina in over schuldhelp aan ondernemers en vermeld dat ondernemers een gratis en vrijblijvend adviesgesprek kunnen aanvragen. Bijvoorbeeld met een schuldhelpverlener van de gemeente ([voorbeeld gemeente Delft](#)), met een accountmanager van het ondernemersloket ([voorbeeld gemeente Oldambt](#)) of tijdens een spreekuur.

3. Vermeld de (schuld)hulp en regelingen apart

Ondernemers hebben wisselend behoefte aan advies en financiële ondersteuning. Het kan ondernemers helpen om dit overzichtelijk van elkaar te scheiden. Bijvoorbeeld door een openingspagina in te richten met twee of drie opties; voor schuldhelp, flankerende ondersteuning en financiële regelingen. Of door een harmonicamodel te maken en de verschillende ondersteuning in aparte kopjes onder te brengen. [Zie hier een voorbeeld van gemeente Heerhugowaard](#). Op deze webpagina wordt hierin duidelijk onderscheid gemaakt, door een aparte vermelding te geven van steunmaatregelen en een persoonlijk gesprek met een ondernemersadviseur.

4. Bied ook andere vormen van ondersteuning aan

Communiceer iedere vorm van hulp via de website. Zodat ondernemers direct op de hoogte zijn van de ondersteuningsmogelijkheden, al voordat ze contact opnemen. Bijvoorbeeld door een pagina 'Heroriëntatie voor zelfstandig ondernemers' in te richten op een webpagina over hulp voor ondernemers, [zoals de gemeente Zutphen](#).

5. Zet de regelingen onder elkaar

Vermeld de ondersteuningsregelingen die via de gemeente zijn aan te vragen onder elkaar, ook degene die al zijn afgelopen. Zo wordt in één oogopslag duidelijk welke regelingen er op dit moment mogelijk zijn, en voorkomt u dat ondernemers gaan zoeken naar andere regelingen (die niet meer aan te vragen zijn).

Op het moment van schrijven geldt er een tijdelijke aanpassing van de Bbz-regeling. Zelfstandig ondernemers die na de coronaperiode niet genoeg verdienen voor hun levensonderhoud, kunnen voor de periode 1 oktober tot en met 31 december 2021 bijstand voor levensonderhoud aanvragen. Door de voorwaarden en de aanvraagperiode te vermelden, maakt u inzichtelijk waaraan ondernemers moeten voldoen. [Zo vermeldt gemeente Pekela dat de uitkering met 1 maand terugwerkende kracht kan worden aangevraagd.](#)

6. Gemeenten kunnen ook verwijzen naar de website van de Kamer van Koophandel, waar een overzicht wordt weergegeven van de [financiële regelingen tijdens corona](#). Een voorbeeld is te vinden op de website van gemeente Het Hogeland, zij verwijst naar de KvK via een webpagina over hulp en advies voor ondernemers tijdens coronatijd. [Zie hier voor deze webpagina](#)

7. Vermeld de financiële voorwaarden van de regelingen en ondersteuning

Het kan ondernemers helpen om de voorwaarden weer te geven van een lening voor bedrijfskapitaal of inkomensondersteuning. Zo weten ondernemers, voordat zij contact opnemen met de gemeente ofwel zelfstandig een aanvraag doen, of de Bbz-regeling voor hen van toepassing is en hoe hoog de financiële ondersteuning zal zijn.

Voorbeelden van informatie over ondersteuningsregelingen:

- Een webpagina met de verschillende ondersteuningsmaatregelen;
- De hoogte van bedragen voor inkomensondersteuning en leningen voor bedrijfskapitaal;
- Rentepercentages;
- Looptijden;
- Voorwaarden;
- Afhandelingstermijn.

Ook wanneer de reguliere Bbz-regeling per 1 april 2022 ingaat, kunnen gemeenten informatie verstrekken over de verschillen met de afgelopen Tozo-regelingen en de aangepaste Bbz-regeling. Zo heeft [de gemeente Rotterdam een webpagina opgenomen over de Bbz-uitkering voor levensonderhoud](#), met bedragen voor verschillende leeftijden en veel gestelde vragen.

8. Laat ondernemers kiezen tussen verschillende contactmogelijkheden

Contact opnemen met een hulpverlenende instantie kan voor ondernemers een flinke drempel vormen. Schaamte speelt daarin een rol, zo blijkt uit het rapport '10 Tips voor tijdige hulp aan ondernemers met geldzorgen'. Door meerdere contactmogelijkheden aan te bieden, per telefoon, e-mail, WhatsApp en brief, kan de ondernemer zelf een gewenst kanaal kiezen. En bepalen hoe formeel of juist informeel het contact tot stand komt. Bovendien geeft u ondernemers de mogelijkheid om ook buiten kantooruren contact op te nemen.

Vermeld ook regelingen die elders zijn aan te vragen

Wanneer ondernemers zoeken naar financiële steunmaatregelen, dan komen ze mogelijk als eerste uit bij de gemeente. Om ondernemers ook naar andere financiële regelingen te brengen dan degenen die zij bij de gemeente kunnen aanvragen, kunnen gemeenten doorverwijzen naar bijvoorbeeld het UWV of de RVO. [Zo geeft gemeente Zeewolde op haar website een overzicht van tijdelijke financiële regelingen](#), inclusief doelgroep en aanvraagloket.

[De Rijksoverheid heeft op haar website een overzicht van het steun- en herstelpakket weergegeven](#). Daarin staan zowel de financiële regelingen die inmiddels zijn gesloten alsook informatie over steun vanaf 1 oktober 2021. Gemeenten kunnen ondernemers naar deze informatie doorverwijzen.

Aanvragen bij de gemeente, de RVO en het UWV kan de ondernemer zelfstandig en gratis doen. Er zijn echter bedrijven die zich presenteren als overheidsinstantie en die aanbieden om tegen betaling een aanvraag te regelen. Dat is dus oplichting. Waarschuw uw ondernemers hiervoor, bijvoorbeeld op de webpagina voor het aanvragen van de financiële regelingen. [Klik hier voor een voorbeeld van gemeente Lelystad](#).

9. Benoem ook de ondersteuning die niet in huis is

Het kan ondernemers helpen om inzicht te geven in de verschillende mogelijkheden binnen de schuldhulp. De gemeente kan op haar website vermelden welke steun zij zelf kan bieden. En voor welke ondersteuning een ondernemer terecht kan bij andere organisaties.

Het kan ondernemers helpen om precies te vermelden voor welke ondersteuning zij bij de hulpverlenende instanties terecht kunnen. Denk daarbij na over iedere fase of situatie waarin een ondernemer kan zitten. Kan de ondernemer geen jaarrekening aanleveren, wat onder meer nodig is voor een levensvatbaarheidsonderzoek, verwijs dan door naar een boekhouder of naar een vrijwilligersorganisatie zoals De Rotterdamse Zaak. Heeft een ondernemer behoefte aan advies over kansen in de markt? Verwijs dan door naar bijvoorbeeld de stichting Ondernemersklankbord. Op deze wijze kan maatwerk worden geboden. In veel gevallen hoeft een ondernemer dan niet direct vanuit de intake worden doorgestuurd naar een (minnelijk of wettelijk) schuldhulptraject.

[Wat hierbij kan helpen is een routewijzer, zoals gemeente Best heeft samengesteld](#), waarin onderscheid gemaakt wordt in bijvoorbeeld:

- Het versterken van de eigen onderneming;
- Het oplossen van financiële of sociale problemen;
- Het kiezen voor een baan of bijbaan in loondienst en/of scholing.

10. Bied ondernemers de mogelijkheid om zelfstandig een aanvraag in te dienen

Richt verschillende mogelijkheden in om een aanvraag in te dienen. Ondernemers die de voorkeur geven aan begeleiding van een Bbz-consulent, kunt u contact op laten nemen door een aanvraagformulier of een telefoonnummer beschikbaar te stellen. Ondernemers die liever zelfstandig een aanvraag doen, kunt u de mogelijkheid bieden om in te loggen met een DigiD, zodat zij zelfstandig het portaal kunnen doorlopen.

Op de website www.krijgikbbz.nl kunnen ondernemers een Bbz-check doen of zij in aanmerking komen voor Bbz of IOAZ. Door een link van deze landelijke website op de gemeentelijke webpagina te plaatsen, kan een ondernemer snel checken of deze recht heeft op Bbz. Ook kunnen gemeenten de voorwaarden van deze regelingen weergeven, [zoals de gemeente Groningen doet op een pagina over financiële steun voor ondernemers](#).

Maak het ondernemers gemakkelijk de regelingen te vinden. Iedere gemeente heeft een webportaal over ondernemen. Maar vaak zijn de financiële regelingen daar niet te vinden. Mocht de ondersteuning zijn opgenomen in het portaal over werk en inkomen (bijvoorbeeld via inwoners), dan kan de gemeente via het ondernemersportaal naar die pagina doorverwijzen.

11. Actualiseer informatie over corona steunmaatregelen

Het communiceren van actuele maatregelen en ondersteuning via de website, kan ondernemers helpen om snel inzicht te krijgen in financiële ondersteuningsmogelijkheden. Bovendien kan dit hen het gevoel geven dat de gemeente continue blijft meedenken over oplossingen. En om ondernemers ook na de landelijke steunmaatregelen het idee te geven dat ze bij de gemeente (en overheid in het algemeen) terecht kunnen voor hulp, doen gemeenten er verstandig aan te communiceren welke hulp na 1 oktober 2021 mogelijk is. Een voorbeeld hiervan is te zien op de website van gemeente Heerhugowaard: ['De coronasteun stopt per 1 oktober. Wat nu?'](#). Het is hierbij belangrijk om ook uw klantencontactcentrum (KCC) van de wijzigingen op de hoogte te stellen, zodat zij ondernemers goed kunnen doorverbinden.

12. Communiceer in eenvoudige taal

Denk bij het beschrijven en het makkelijk vindbaar maken van de ondersteuning op de website na over taalgebruik. Ondernemers kennen de benamingen die de gemeente (overheid) hanteert mogelijk niet. Niet iedereen weet bijvoorbeeld wat Bbz betekent. Het kan verduidelijken om de ondersteuning te formuleren als 'inkomsondersteuning voor zelfstandigen', 'bijstand voor zelfstandigen' of 'lening/kredieten voor zelfstandigen'.