



SCHULDENLAB 070



Rapport In gesprek met Haagse ondernemers

Pilot Outbound bellen naar ondernemers
met een bv in Den Haag

In gesprek met Haagse ondernemers

Pilot Outbound bellen naar ondernemers met een bv in Den Haag

Opdrachtgevers:

Schuldenlab070

Contactpersoon: Erik Jan Bosch

erikjan.bosch@denhaag.nl



Nederlandse Schuldhulproute (NSR)

Contactpersoon: Marcel Schutte

marcel@geldfit.nl



Uitvoering:

Belteam Nederland Geldzorgenvrij

Contactpersoon: Frederieke Kokol

frederieke@geldzorgenvrij.nl



BTKNS

Contactpersoon: Naomi Hartkamp

naomi.hartkamp@btkns.nl



Rapportage:

BTKNS

Contactpersoon: Naomi Hartkamp

naomi.hartkamp@btkns.nl



Aanleiding project

De directe en indirecte gevolgen van de coronacrisis bezorgden veel ondernemers geld- en kopzorgen. Desondanks merkten NSR (Nederlandse Schuldhulprouwe) en Schuldenlab070 dat het niet vanzelfsprekend is dat ondernemers bij een helpende organisatie terecht komen. Hierbij speelt zowel de vindbaarheid van hulp, als de aansluiting tussen vraag en aanbod een rol. In de lokale context van gemeente Den Haag besloten NSR en Schuldenlab070 daarom een pilot te starten. De achterliggende vraag is: helpt het om ondernemers actief te vragen hoe het met hen gaat en, waar nodig, te wijzen op hulp?

Doelen

De pilot heeft drie doelen:

1. Ondernemers in Den Haag vinden, activeren en leiden naar passende hulp, indien nodig;
2. Een beter beeld krijgen van de werkelijke financiële situatie van ondernemers;
3. Leren van het proactief benaderen van ondernemers met een bv.

In de loop van het project is doel 2 meer naar de voorgrond getreden ten opzichte van doel 1. Niet alle ondernemers hadden dusdanige geldzorgen dat doorverwijzing nodig was en soms waren er wel (financiële) dreigingen of zorgen maar paste dit (nog) niet bij het hulpaanbod. Later gaan we hier dieper op in.

Uitvoering project

Wie hebben de pilot uitgevoerd?

NSR en Schuldenlab070 hebben de pilot bedacht en geleid. Het bellen naar ondernemers werd uitgevoerd door het belteam van Nederland Geldzorgenvrij (0800-8115). Zij hebben gesprekken gevoerd tussen januari 2022 tot april 2022. Daarna is het stokje doorgegeven aan onderzoeksbureau BTKNS vanwege aanhoudende drukte door inbound telefoontjes. BTKNS heeft in mei 2022 de andere gesprekken gevoerd en heeft ook de evaluatie en rapportage van het onderzoek gedaan.

Hoe zijn ondernemers geselecteerd?

Niet alle ondernemers in Den Haag zijn gebeld. Er waren verschillende selectiekenmerken:

1. Alleen ondernemers met een bv werden gebeld. De keuze hiervoor was praktisch van aard: de (contact)gegevens van bv's zijn openbaar beschikbaar in het KVK-register. Dit in tegenstelling tot die van zzp'ers. De uitwisseling van persoonsgegevens van zzp'ers die bekend zijn bij gemeente Den Haag of bij NSR kwam niet tot stand.
2. De KVK-lijst is gereduceerd tot sectoren waarvan we verwachten dat zij een moeilijke periode achter de rug hebben. Denk aan de horeca, sport, cultuur en vervoer.
3. De KVK-lijst is later gecombineerd met data van DataFuture over de NOW-steun. De gegevens van bedrijven die de NOW-steun hebben aangevraagd zijn openbaar beschikbaar. We hebben deze bronnen gecombineerd omdat we tijdens het project merkten dat ondernemers met een bv moeilijk te bereiken waren. De verwachting was dat hoe meer geldzorgen de ondernemer had, hoe meer behoefte er zou zijn aan gesprek.

Het aanvragen van NOW-steun diende als indicator dat het bedrijf tijdens de coronacrisis een moeilijke periode heeft gehad. Desondanks zijn er ook een aantal ondernemers gebeld die geen NOW-steun ontvingen. Zo wordt in de cultuursector veel gewerkt met freelancers en de NOW dient in dat geval niet als een goede indicator

Hoe verliep een gesprek?

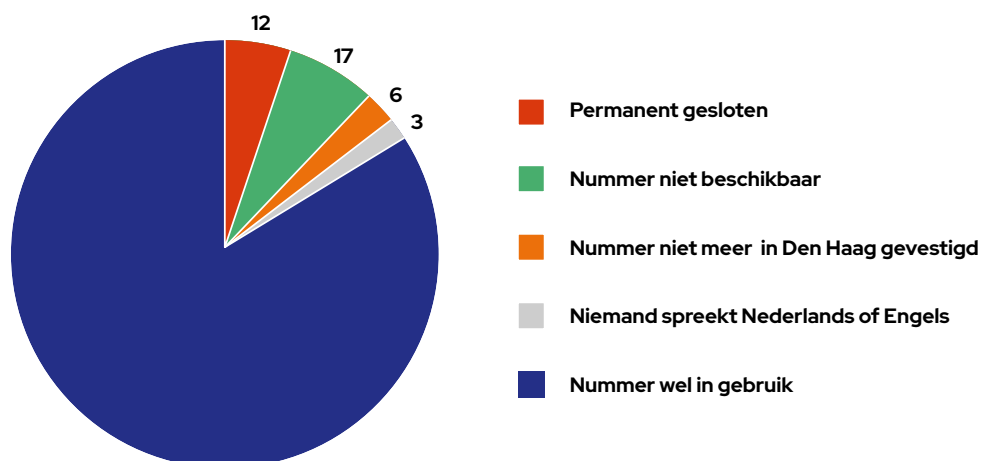
Van tevoren is er een script opgesteld voor het telefoongesprek. Het is een open script met vooral thema's en suggesties, want het verhaal van de ondernemer is leidend. Toch waren er ook vaste elementen. Globaal genomen stelt de telefonist zich eerst voor, vraagt hoe het gaat met de onderneming en vraagt (indien passend) naar eventuele geldzorgen. Als er aanleiding en gelegenheid was, werd advies gegeven richting hulpaanbieders.

Omdat de thema's per gesprek konden verschillen, is een kwantitatieve terugkoppeling niet mogelijk. We kunnen bijvoorbeeld niet zeggen dat 40% van de gesproken ondernemers spanning ervaart over het terugbetalen van uitgestelde belasting. Wel kunnen we kwalitatief terugkoppelen door bijvoorbeeld te duiden wat een hoge belastingdruk doet met ondernemers. Hiermee leren we het perspectief van ondernemers beter te begrijpen.

Doel 1:

Ondernemers in Den Haag vinden, activeren en leiden naar passende hulp indien nodig.

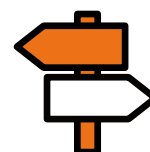
Vanwege het lerende karakter van deze pilot laten we zien hoe het vinden, activeren en leiden naar hulp ging. Zoals het eerste doel omschrijft begint het allemaal bij het vinden van ondernemers. We beschreven hiervoor al hoe we uit de KVK-lijst een selectie hebben gemaakt van ondernemers die we wilden bellen. We merkten dat pakweg 20% van de nummers uit de lijst niet bruikbaar was. Dit had verschillende redenen (zie figuur). De belangrijkste reden is dat 12 van de 218 bedrijven permanent gesloten en/of failliet waren en nog op de KVK-lijst stonden. Een behoorlijk aantal, dat waarschijnlijk nog hoger ligt, omdat er 17 telefoonnummers niet meer in gebruik bleken te zijn. Een deel heeft, naar onze verwachting, te maken met sluiting. Stel dat dit de helft zou zijn, dan is naar schatting rond de 10% van de ondernemers al gesloten voordat wij konden bellen.



180 ondernemers gebeld



25 ondernemers gesproken



4 gewezen op hulp

Hoeveel ondernemers gesproken?

We hebben 25 ondernemers uitgebreid gesproken. Deze rijke verhalen vertellen ons veel over hoe het nu met ondernemers gaat en wat we van hun ervaringen kunnen leren. Deze 25 gesproken ondernemers zijn 14% van de in totaal 180 ondernemers die we hebben geprobeerd te bereiken. Als we een ondernemer niet konden spreken (bijvoorbeeld omdat die afwezig was), werd er altijd een tweede keer gebeld en soms nog een derde keer. Er gaan verschillende percentages rond over hoeveel 'koud bellen' gemiddeld oplevert, dus vergelijken is lastig. Desondanks wordt zelden een percentage van hoger dan 10% genoemd. Dit indiceert dat we, voor een project dat koud belt, relatief veel mensen hebben gesproken.

Hoeveel ondernemers naar hulp doorverwezen?

Van de 25 ondernemers die we hebben gesproken, hebben we vier ondernemers doorverwezen naar hulp. Veel ondernemers zaten wel in een spannende periode, maar hadden (nog) geen hulp nodig of hadden problemen die niet opgelost konden worden door hulporganisaties. Denk aan personeelstekorten, hoge (energie)prijzen, de annuleringen van vluchten vanaf Schiphol (voor de reisbranche) of de lange wachttijden bij het CBR (voor rijkschoolhouders). Een deel van de ondernemers had wel acute geldzorgen. Ons vermoeden is dat deze groep veel groter is geweest, aangezien naar schatting zo'n 10% van de ondernemingen van de bellijst van het KVK gesloten zijn.

Naar wie doorverwezen?

Van de vier doorverwezen ondernemers, zijn er twee geweest op het Ondernemersklankbord. Eén daarvan is een reisbureau waarbij goed zicht was op de financiën, maar waar het financieel erg krap was. De tweede was een restauranthouder die vrij recent gestart is. Hij had nog geen schulden, maar stond open voor advies. De restauranthouder is ook geweest op de gemeente voor wanneer er grotere financiële problemen ontstaan.

Een derde ondernemer is geweest op meerdere organisaties. De cateraar had ruim 100.000 euro aan schuld en veel zorgen. Hij is geweest op MKBDoorgaan, Ondernemersklankbord en de website van Geldfit Zakelijk. Hij wilde graag eerst alles zelf uitzoeken voor hij zich opgaf voor hulp.

Het laatste advies was voor een ondernemer in de toerismesector. Zijn situatie legt bloot hoe vraag en aanbod niet altijd op elkaar aansluiten. In zijn beleving is er één probleem: een tekort aan geld. De hulp die hij nodig heeft, is daarentegen versnipperd over meerdere organisaties. Uiteindelijk is hij geweest op de organisatie Over Rood zodat zij hem kunnen helpen bij financieel overzicht en een 'zachte landing' van het bedrijf. Zijn situatie is alleen zo nijpend dat hij de 20 euro contributie eigenlijk niet kan betalen. Ook ziet hij de hulp maar deels zitten, omdat hij veel ziekenhuisafspraken heeft. De ondernemer is vanwege gebrek aan inkomen geweest op de Bbz-regeling van de gemeente (tevens op advies van Over Rood). Om de overgang tussen de Tozo-regeling en de Bbz minder hard te maken hanteren gemeenten tijdelijk zachtere voorwaarden bij de aanvraag. Deze periode is alleen net voorbij en waarschijnlijk kan deze ondernemer geen aanspraak maken op de Bbz, omdat zijn bedrijf niet levensvatbaar is. Hij heeft ook een lening bij de bank die hij binnenkort niet meer kan aflossen. Hiervoor moet hij weer naar een ander loket van de gemeente (schuldhulpverlening).

De vraag is daarbij of hij nu al geholpen kan worden, omdat er nog geen sprake van een schuld is. Hij heeft geen inkomen en ook geen afloscapaciteit, waardoor hij binnenkort in de problemen komt en een betalingsafpraak moeilijk haalbaar is. Langs drie verschillende balies gaan en het paraat krijgen van belangrijke documenten is voor deze zieke ondernemer zeer belastend. Over Rood wil hem graag helpen, maar zij kunnen niet alles uit handen nemen.

Doel 2:

Een beeld krijgen van de financiële situatie van ondernemers

Tijdens de gesprekken kwamen een aantal thema's vaak naar voren. Onder andere hoe het met de ondernemers gaat, hoe zij er financieel voor staan en waar zij hulp zoeken als dat nodig is. We gaan binnen deze thema's in op de gemene deler en op ervaringen die afwijken van de rest. Want iedere ondernemer is uniek, maar dat betekent niet dat er geen overeenkomsten zijn. Alleen al om het feit dat ondernemers verschillende contextfactoren delen, zoals hoge energieprijzen, (lokale) arbeidsmarktkrapte en de (tegen)zin van mensen om geld uit te geven. Om te voorkomen dat we het hele verhaal van een ondernemer uit het oog verliezen, gaan we niet alleen per thema in op de ervaringen, maar lichten we ook vijf verhalen van ondernemers uit.

Sentiment

Ondernemers kijken terug op twee zware jaren. Een restauranthouder vertelt dat ze *'mentaal heel moe'* was en dat *'het lastig is om je iedere keer weer op te monteren'*. Sommige ondernemers geven aan dat ze *'corona-moe'* zijn. Bijvoorbeeld een evenementenbureau die tijdens de repetities van een voorstelling alsnog het evenement moesten annuleren: *'Dat was echt een enorme domper'*. Een restauranteigenaar beschreef de veeleisende periode door duidelijk te maken dat ze veel rollen tegelijk moest vervullen, die van: 1) manager 2) politieagent (handhaven coronaregels) en 3) administrateur (berekenen en aanvragen tegemoetkomingen bij verschillende instanties). Sommige ondernemers kwamen de crisis goed door omdat ze wendbaar waren in het product wat ze aanbieden. Denk aan een evenementenbureau wiens online tak kon groeien. Maar dit was een minderheid van de ondernemers die we spraken.

Momenteel lijkt het sentiment positiever en meer toekomstgericht. Door de opgeheven maatregelen kunnen ondernemers zich weer richten op de toekomst. De restauranthouder die *'mentaal moe'* was geeft aan nu *'weer licht aan het einde van de tunnel te zien'*. Dit zie je ook aan veelgebruikte positieve zinnen van ondernemers, zoals: *'we gaan keihard werken aan...'* of *'we zijn er nog en kijken uit naar wat komt'*. Desondanks zijn er ook zorgen. Denk aan een rijkschool die wel weer mag lessen, maar kampt met hoge benzineprijzen en wachttijden van een half jaar bij het CBR. Veel ondernemers kijken gespannen naar komend jaar: als alles meewerkt zitten we weer op de rit, maar als dat niet gebeurt wordt het echt spannend.



Emmanuel : Cultuursector

Een medewerker verbindt mij door met Emmanuel. Hij is eerst wat kortaf en vraagt hoe lang het gesprek gaat duren. Als hij merkt dat hij zelf het gesprek mede vormgeeft (en geen vragenlijst op zich af krijgt gevraagd) wil hij in gesprek.

De cultuursector heeft een harde klap gehad en ook zijn bedrijf heeft die gevoeld: *'maar het belangrijkste deel is blijven staan'*. Dit is dankzij de steunmaatregelen (NOW & TVL) van de overheid. Zijn werkplezier is er nog steeds en hij zegt *'altijd positief te blijven'*. Als ik vraag of de coronacrisis hem ook privé buikpijn heeft bezorgd zegt hij dat vooral deze periode hem zorgen geeft: *'Als de theaters vol zitten komen we er wel'*, maar dat is nu nog niet het geval en dat merkt hij in zijn inkomsten.

Hij lijkt een pilot als deze niet zo zeer nuttig te vinden voor hemzelf, maar *'voor mensen in nood is het wel gunstig'*.



Annelien: Reisbureau

De klant zich welkom laten voelen en ontzorgen is wat Annelien het liefste doet. Momenteel wordt het plezier alleen weggedrukt door geldzorgen: *'Deze situatie geeft zoveel stress'*. Zelfs de kosten van de koffie en thee voor klanten kwamen ter sprake, wat erop duidt dat het erg krap is. Annelien heeft te maken met een combinatie van zorgen.

Ten eerste merkt ze de naweeën van de lockdownperiode, waarbij er veel minder reizen zijn geboekt en er veel regelwerk was. Zoals vragen van klanten over het testen en klanten die hun geld terug willen van geannuleerde vluchten. Maar zij krijgt de vliegtuigmaatschappijen ook niet te spreken: *'waar moet ik dan nog naar bellen?'*

Ten tweede speelt de verhoging van de prijzen een rol, de kosten van vliegtickets stijgen, wat de vraag doet dalen.

Ten derde is er de concurrentie van internetaanbieders, mensen gaan minder snel naar een reisbureau om een reis te boeken en kiezen vaker voor de goedkoopste optie online. Annelien kijkt gespannen naar de toekomst. Er is advies gegeven om contact te zoeken met het Ondernemersklankbord. Wellicht kunnen zij creatief meedenken in de bedrijfsvoering en de kansen die er nog zijn. Maar eerlijk is eerlijk: op sommige zaken valt geen invloed uit te oefenen en zullen niet direct verbeteren.

Financiën

1. Omzet

Zonder goede omzet geen financieel gezond bedrijf. Sinds het versoepelen van de coronamaatregelen kunnen veel eigenaren weer doen waar ze goed in zijn: ondernemen. Er worden weer klanten verwelkomd en ondernemers genieten daarvan. Maar dat is niet het hele verhaal. Ten eerste werd door horecaondernemers keer op keer genoemd dat ze personeel tekort komen. Ze willen graag op volle kracht vooruit, maar kunnen maar beperkt open zijn. Sommigen kunnen maar vier van de zeven dagen open, anderen ketsen grote reserveringen af en weer anderen werken ter compensatie meer dan gezond voor ze is. De personeelstekorten hebben voor hen directe invloed op de omzet en soms ook hun gezondheid.

Ten tweede zijn er ondernemers die tijdens de coronacrisis tussen wal en schip vielen en nu een hoge omzet moeten draaien om voor afgelopen tijd te compenseren. Dit zijn bijvoorbeeld ondernemers die destijds te veel omzet draaiden om in aanmerking te komen voor de steunmaatregelen, maar geen winst hadden. Bijvoorbeeld een restaurant dat overging tot bezorgen, maar hierbij minder kwaliteit kon waarborgen en per bestelling bijna niets overhield door hoge vervoerskosten.

Ook zijn er ondernemers die nog steeds de (in)directe gevolgen van corona ondervinden. Zoals Emmanuel die merkt dat er minder theatertickets worden geboekt of een rijkschoolhouder met leerlingen die vóór de coronacrisis een pakket hadden gekocht en nu hun geld terug willen omdat ze zo lang niet konden lessen.

Als laatste zijn er ondernemers die hun bedrijf moesten sluiten voordat ze de kans kregen om weer omzet te draaien. Zoals gezegd lijkt ongeveer 10% van de KVK-lijst gesloten. We spraken met een restaurantketen die vlak voor corona uitbreidde met een nieuwe locatie. Ze konden door de maatregelen niet voldoende nieuwe klanten aan zich binden en moesten weer sluiten. We spraken ook kort maar krachtig met een sportschooleigenares. Toen we vroegen hoe het ging zei ze: *'Daar kan ik kort over zijn: we gaan in juli sluiten'*.

2. (Terug)betalen overheidssteun en belasting

Een aantal ondernemers moet eerder aangevraagde steunmaatregelen terugbetalen. Voor een restauranthouder die luxe diners verzorgd was dat geen probleem: ze hadden zo goed gedraaid dat ze terug moesten betalen, maar door de grote omzet kon dit ook. Voor anderen kwam het als een onaangename verrassing en zorgde het ervoor dat ze daarna geen steun meer wilden aanvragen uit angst weer (een deel) terug te moeten betalen.

Meerdere ondernemers spraken over het moeten terugbetalen van uitgestelde belasting, vooral horecaondernemers noemden dit. Een eigenaar van een koffietentje schetst waar hij mee te maken heeft: 1) hogere inkoopkosten, 2) druk om loon te verhogen voor personeel en 3) terugbetalen achterstallige belasting. De vraag is wie voor de kosten opdraait. Hij heeft zijn eigen inkomsten zien dalen en al eerder de prijs verhoogd, maar *'je kan niet alles op het bordje van de klant leggen'*.

Dat er veel ondernemers zijn die kampen met terugbetalingen past binnen het landelijke beeld. Uit onderzoek van ABN AMRO (2021) komt dat 44% van de restaurants een belastingschuld heeft opgebouwd die gelijk is aan twaalf keer de volledige maandelijkse bedrijfswinst in 2019. Voor het terugbetalen van belasting moet dus zo'n 20% van de huidige maandelijkse winst worden afgestaan. En de horeca is hierin niet uniek: voor detailhandel is de belastingdruk zelfs 36%.

Het is goed om scherp te zijn op artikelen over *'de ondernemer'*. Het beeld wat uit de koppen naar voren komt kan verschillende associaties oproepen. Zo kopte het CBS (2022) met *'Klein aantal bedrijven met langdurige problematische schulden'*. Het beeld lijkt dan rooskleurig, maar de problemen concentreren zich in een kleine, doch problematische groep, die wel degelijk zorgen heeft. Zo geeft 42% van de ondernemers in de cultuur, sport en recreatiesector aan hogere schulden te hebben dan voorheen en 8% vindt deze problematisch. Bij de horecasector geeft 51% aan hogere schulden te hebben, waarvan 14% problematisch.

Ook kunnen verschillende vragen gesteld worden, waardoor een ander beeld ontstaat. Zo vraagt het CBS naar problematische schulden, maar de maandelijkse peiling van ONL & SML (2022) vraagt naar liquiditeit. Ondanks dat het aantal daalt sinds vorig jaar, geeft nog 34% van de ondernemers aan binnen 6 maanden een liquiditeitsprobleem te verwachten. Oftewel: zij verwachten dat zij op een punt komen waarbij er te weinig (snel) beschikbaar geld is om uitgaven in de nabije toekomst te betalen.



Harrold: Restauranthouder

Harrold is een doorgewinterde ondernemer en runt al jaren een restaurant in het luxere segment. Hij wisselt in het gesprek tussen hartelijk lachen en (bijna botte) directheid. Die speelsheid zit ook in zijn ondernemersstijl, die te kenmerken valt als: hard werken en veel relativeren. 'Want', zegt hij: 'als je niet meer kan relativeren moet je stoppen'.

De coronaperiode was pittig, ze moesten vaak dicht en 'na de 3e keer alle voorraden weggooien was het alsof ik vijf jaar ouder ben geworden'. Hij was blij met de steun van de overheid, want die had hij hard nodig om zijn bedrijf overeind te houden. Momenteel is zijn grootste zorg het personeelstekort: 'eerder was ik zeven dagen per week open, nu vier'. De gemiste omzet is wel hard nodig, want de NOW dekte niet 100% van de personeelskosten en hij moet nog uitgestelde belasting terugbetalen.

Privé merkt hij het in zijn financiën, 'het is er kariger op geworden', maar grote geldzorgen heeft Harrold (nog) niet.

3. Privéfinanciën

De privéfinanciën kwamen niet in ieder gesprek ter sprake. Zeker bij korte gesprekken en gesprekken met personeelsleden in de buurt was het niet gepast om hier naar te vragen. Wel noemden meerdere ondernemers dat ze tijdens de (gedeeltelijke) lockdowns zorgen hadden over hun eigen inkomen. Een aantal noemden ook dat ze minder konden uitkeren vanuit hun eigen bedrijf en meerderen hebben ook privébuffers aangesproken. Dat maakt hun positie zowel zakelijk als privé vandaag de dag kwetsbaar.

Bij degene die aangaven dat het niet goed liep met het bedrijf zijn de privéfinanciën soms wel besproken. Bijvoorbeeld bij Annelien, die aangaf veel stress te hebben of bij een ondernemer die leefde van giften van familie en vrienden.

Waar kloppen ondernemers aan als het moeilijk gaat? Over oplossingen en hulp

Het doel van deze pilot was onder andere om ondernemers, die hier behoefte aan hebben, te wijzen op hulp. Wanneer een organisatie, en Geldfit, Schuldenlab070 en gemeente Den Haag in het specifiek, klaar wil staan voor ondernemers is het belangrijk om eerst een beeld te krijgen hoe ondernemers momenteel problemen te lijf gaan. In hun huid te kruipen en zo goed en kwaad als het gaat aansluiten bij waar zij staan. Hieronder verschillende manieren die ondernemers afgelopen periode hebben ingezet om financieel gezond te blijven of worden.

1. Zelf doen

Er lijkt een verschil te bestaan tussen de taal die organisaties gebruiken en hoe ondernemers spreken. Organisaties spreken vaak van 'hulp', een woord dat vaak een top-down-element in zich heeft: de hulpbehoevende of hulpvrager ten opzichte van de hulpbieder. Ondernemers gebruiken zelden tot niet het woord 'hulp'. Zij spreken eerder over 'financieel advies' (via bijvoorbeeld een accountant), of 'compensatie' (via TVL en NOW). Soms roept het thema zelfs wat verwarring op. Zo werd een ondernemer gevraagd waar hij naar toe gaat als het niet goed gaat met zijn bedrijf. Het bleef voor het eerst even stil en hij moest diep nadenken. Hij vertelt vervolgens dat hij een accountant heeft en een financieel adviseur en voegt daaraan toe: *'Eigenlijk is ondernemer zijn best eenzaam. Iedereen komt naar jou met vragen, maar niet andersom'*. In zijn beleving is hulp alles wat je zelf kan regelen of inkopen, maar externe organisaties, zoals een gemeenteloket, komen niet bij hem op. Dit voorbeeld is er één en zal niet gelden voor alle ondernemers. Desondanks lijkt er een patroon te zijn dat bij meerdere ondernemers speelde. Denk ook aan de houding van Farah: liever zelf doen dan hulp vragen. Mogelijk is het goed om als helpende organisatie dus minder te denken vanuit 'helpen', maar meer vanuit 'faciliteren', zodat de ondernemer zoveel mogelijk zelf kan blijven doen.

Wat houdt dit 'zelf doen' waar ondernemers over spreken praktisch in? Tijdens de coronacrisis noemden veel ondernemers dat ze zo wendbaar mogelijk wilden zijn en probeerden om op een andere manier omzet te draaien. Van gasten bedienen naar maaltijden bezorgen, van binnen dansles geven naar de heupen losswingen in een garage, of zoals Farah deed: van fysieke naar online evenementen schakelen. Maar zoals eerder gezegd was een snelle aanpassing niet voor alle ondernemers mogelijk.



Farah: Evenementensector

Farah is aan de telefoon een enthousiaste wervelwind. De bedrijfscultuur lijkt er vooral één van creativiteit en samen hard werken.

Een typerende uitspraak was: 'Tuurlijk proberen we de subsidies te benutten, maar we doen het liever zelf dan dat we hulp vragen'. Het bedrijf deed dit door snel in te springen op de groeiende vraag naar online evenementen. Eerst was 90% van de bijeenkomsten fysiek en 10% online. Dit is tijdens de lockdowns helemaal omgedraaid. Een goede online bijeenkomst 'is meer dan alleen een Zoom-meetinkje' zegt Farah. Ze werken samen met tekenaars, cabaretiers en videomakers 'zodat er connectie kan ontstaan tussen mensen'. Ze hebben 'corona keihard gevoeld', maar het heeft hen ook iets goeds gebracht.

Desondanks zegt ze: 'dit wil je echt niet opnieuw'. Ze kijkt positief naar de toekomst, indien er niet weer afzeggingen van evenementen volgen in het najaar.

2. Overheidssteun (TVL, NOW, etc.)

Een groot deel met de ondernemers was blij met de steunmaatregelen. Veel van hen zeggen dat ze het zonder de NOW en TVL niet hadden gered. Niet iedereen was volledig positief. Een deel van de ondernemers noemde dat de steun soms te laag was, laat beschikbaar was of dat ze net buiten een regeling vielen. Ook werd genoemd dat 'tijdens het spel de regels veranderden', wat onduidelijkheid gaf over waar ze recht op hadden.

Eén ondernemer baalde erg van de NOW: 'je denkt dat de overheid je steunt, maar eigenlijk is het een toereiking die ons dieper in de problemen heeft geduwd'. Ze vindt dat de NOW demotiverend heeft gewerkt op het personeel. Ze konden 'betaald thuiszitten voor hetzelfde geld als dat je hard moet werken in de horeca'. De dekking van de NOW is nooit 100% en ze heeft loon doorbetaald voor veel personeelsleden die aan het einde van de lockdown niet meer in dienst waren. Ze kampt nu met een personeelstekort waardoor ze minder dagen open kan, terwijl ze nog de uitgaven van vorig jaar aan loon en huur moet compenseren.

Een andere ondernemer, met een rijsschool, had het destijds 'streng gerekend' maar moet toch terugbetalen. Leerlingen hadden tijdens de lockdown uit solidariteit geld overgemaakt voor lessen die al eerder gegeven waren of nog plaats moesten vinden. Dit vertekende het beeld van de gemaakte omzet, die zo veel hoger uitviel dan gedacht. Daarom moet de ondernemer zowel de NOW als de Tozo terugbetalen, terwijl er in die periode eigenlijk geen omzet is gedraaid. Dit voelt oneerlijk voor de ondernemer. Toen zij de Tozo kregen, hebben ze het personeel 100% doorbetaald en zelf moesten ze met het hele gezin leven van 1.500 euro die ze nu ook nog moeten terugbetalen.

3. Netwerk

Een aantal ondernemers noemt (vaak zijdelings) dat zij steun krijgen vanuit hun netwerk. Bijvoorbeeld een cateraar die een tip kreeg van een medeondernemer waar hij een bepaalde vergunning kon aanvragen. Een ander voorbeeld is een restauranthouder die accountants in zijn familie heeft 'die weten hoe ze kunnen schuiven met geldstromen' en kunnen helpen in het voorkomen van financiële problemen. Soms gaat de steun uit het netwerk heel ver. Bijvoorbeeld voor een kleinere ondernemer in de toerismesector die door de klap van corona en ziekte geen omzet meer kan draaien. Hij leeft nu van giften van vrienden en familie. Het aantal gesproken ondernemers is te klein om te generaliseren naar alle ondernemers, maar de stelregel in deze groep lijkt dat kleinere ondernemers meer informele hulp uit hun netwerk halen en grotere ondernemers meer formele hulp inkopen (zoals een accountant of financieel adviseur).

4. (Financieel) adviseur

Drie ondernemers noemden dat een accountant heeft geholpen bij het aanvragen van overheidssteun *'maar ik pas wel op, elk uurtje kost weer 350 euro'*. Een maal werd ook een financieel adviseur genoemd die als klankbord fungeerde: *'terwijl ik praat kom ik tot mijn inzichten'*. Dat het niet door iedereen genoemd werd, betekent niet dat er niet méér ondernemers zijn die gebruik maken van een adviseur. Vermoedelijk wordt een accountant niet iedere keer benoemd, omdat de ondernemer ervan uitgaat dat iedereen hier gebruik van maakt.

5. Overig: (KVK, branchevereniging)

De Kamer van Koophandel (KVK) werd twee maal genoemd. Een maal door een ondernemer, die vertelde dat hij gebeld had voor extra uitleg over de steunmaatregelen en een tweede maal door een ondernemer die net met zijn onderneming is gestart. Hij werkte eerst in loondienst en maakt dankbaar gebruik van de informatie van de website en kijkt ook webinars voor startende ondernemers.

6. Gemeente

Associaties gemeente

Er zijn twee ondernemers die de gemeente in de rol van helper hebben genoemd in hun verhaal. Eén horecaondernemer had contact opgenomen met de gemeente en werd door hen verwezen naar de branchevereniging. Een andere ondernemer had in het begin van de coronacrisis een vof en heeft dit later omgezet naar een bv. Tijdens de eerste lockdown heeft ze een Tozo-uitkering aangevraagd. Haar ervaringen waren dubbel. De website werkte niet en ze moest haar gegevens zes keer opnieuw indienen. Toch noemt ze de ervaring *'redelijk oké'* en voegt ze eraan toe dat *'de gemeente relaxter in contact is, met betrekking tot regelingen, dan de landelijke overheid'*.

Verder lijken de gesproken ondernemers niet als eerste aan de gemeente te denken als plek waar hulp geboden wordt. Als de vraag werd gesteld waar ondernemers hulp vroegen (of hadden gehad) werd de gemeente verder niet genoemd. Tekenend was het bij een ondernemer die we spraken toen hij onderweg was naar het evenement Den Haag Onderneemt. Hij noemde als organisatoren MKB-Nederland en VNO-NCW, maar niet de gemeente terwijl deze medeorganisator was.

De gemeente werd vooral genoemd in het kader van vergunningen. Bijvoorbeeld een sportschoolhouder die had gehoopt dat de gemeente meer had kunnen meedenken over vergunningen voor buitensporten toen ze, vanwege coronamaatregelen, de sportschool moesten sluiten. Zoals gezegd spreken ondernemers überhaupt zelden van *'hulp'* en zien we een patroon van doe-het-zelvers. De gemeente in de rol van *'hulpbieder'* sluit hierbij niet goed aan, een rol van facilitator wel. In dit voorbeeld gaat dit om het faciliteren dat buiten gesport mag worden zodat de ondernemer weer zélf omzet kan draaien.

Aangeboden hulp en situatie van ondernemers

Het is goed om te bedenken dat ondernemers tijdens de coronacrisis met een bv minder vanzelfsprekend in aanraking met de gemeente zijn gekomen dan zzp'ers. De meest genoemde vormen van overheidssteun waren de TVL en de NOW, die respectievelijk werden uitgevoerd door de RVO en het UWV. De gemeente voerde de Tozo en de TONK uit. Niet één ondernemer (die destijds een bv als rechtsvorm had) heeft hier gebruik van gemaakt. Eén ondernemer reageerde verbaasd toen ernaar werd gevraagd: *'daar kom ik niet voor in aanmerking'* zei hij. Desondanks konden ook



dga's van bv's gebruik maken van de Tozo mits voldaan werd aan de wettelijke eisen (het uren criterium, volledige zeggenschap en dragen financiële risico's) (VNG, 2021).

Ook lijkt het aanbod van de gemeente (nog) niet altijd te passen bij wat ondernemers nodig hebben. Of zoals een directe Haagse ondernemer het uitdrukt: *'Ik zou niet weten wat ik bij de gemeente moet'*. Als je googelt of zoekt op de site van de gemeente zie je voornamelijk de Bbz-regeling langskomen. Dit is mogelijk nuttig voor één van de ondernemers. Soms is het ook niet altijd direct duidelijk wat voor hulp er voor wie aangeboden wordt. Bijvoorbeeld een pagina op het Ondernemersportaal over het RMT (Ondernemersportaal, 2022). De kop zegt dat er hulp geboden wordt voor ondernemers en zzp'ers, maar in de tekst worden ondernemers vooral aangesproken als werkgever en is het onduidelijk of zij ook zelf gebruik mogen maken van de hulp. Ook worden zzp'ers apart benoemd als doelgroep, maar niet de ondernemer met een bv.

Veel ondernemers zaten met zorgen die niet aansluiten op het aanbod van de gemeente. Denk aan ondernemers die (nog) geen ernstige schulden hebben, maar wel een hoge belastingdruk kennen en minder omzet kunnen draaien door een personeelstekort. Mogelijk zou de gemeente nog kunnen aansluiten bij de behoefte van ondernemers aan nieuw personeel, aangezien zij ook mensen, onder andere vanuit de bijstand, willen begeleiden naar werk. Alhoewel sommige ondernemers hier wel twijfels bij hebben: *'Mijn eerste indruk is: dat past niet. Ik heb echte kwaliteit nodig en het kost me teveel tijd om deze mensen in te werken. Dit past meer bij restaurants in het lagere segment'*.

Als laatste werd er een tip gegeven door een ondernemer. Hij raadde aan om een horeca helpdesk te starten waar je terecht kan als het minder gaat door hoge inkooprijzen, hoge druk op de lonen en terugbetaling van belasting. Hierbij zie je weer dat een ondernemer eerder denkt in termen van een faciliterende helpdesk dan bijvoorbeeld aan een schuldhulploket.

Bram: Cateraar

Bram is een vrolijke ondernemer met een goed ontwikkelde commerciële blik. Een instelling die hij soms mist bij de gemeente. Als hij een vraag heeft *'moet hij eerst door het logge lichaam heen'*. Hij belt dan liever een collega-ondernemer, zodat hij snel antwoord heeft.

Hij vertelde ook dat hij mensen wilde aannemen met een afstand tot de arbeidsmarkt (o.a. Oekraïners die net in Nederland zijn gekomen). Als hij naar de gemeente belt, krijgt hij meerdere keren te horen *'hoe mooi het is dat hij dit wil doen'*, terwijl hij dit niet vanuit sociaal-maatschappelijk, maar vanuit commercieel oogpunt doet. Voor één vraag spreekt hij drie verschillende ambtenaren en uiteindelijk zegt men dat ze *'eerst moeten inventariseren welk rugzakje iedereen heeft en dat ze dan kijken welke vragen van werkgevers er uitstaan en of er een match is'*. Dit voelt voor Bram als 'gedoe' en hij haakt af.

Een tweede voorbeeld van wat hij *'het logge lichaam'* van de gemeente noemt is toen een accountmanager langskwam. Die vertelde *'dat je niet voor alle losse onderdelen bij de gemeente meer hoeft te komen, maar dat er nu één overkoepelende organisatie is'* (Ondernemersportaal), *'maar'*, zegt Bram, *'uiteindelijk komt het erop neer dat de losse vragen alsnog bij de verschillende onderdelen terecht moeten komen'*. Het Ondernemersportaal is juist nóg een extra organisatie waar hij mee te maken heeft.

Doel 3:

Leren of het werkt om ondernemers met een bv proactief te benaderen

Het was niet altijd gemakkelijk om ondernemers te bereiken. Vaak is er meerdere keren naar één nummer gebeld. In sommige gevallen werd gevraagd of we wilden mailen naar een (vaak algemeen info-)mailadres wanneer de eigenaar afwezig was. In vrijwel alle gevallen kwam er op de mail geen respons. Benaderen via mail was dus niet erg effectief en daar zijn we later mee gestopt.

Terugkijkend op het project kunnen we meerdere factoren onderscheiden die mee- (of tegen-)werkten bij het benaderen van ondernemers. Deze factoren zijn de *'knoppen'* waaraan we kunnen draaien bij een eventueel volgend project.

1. Bereikbaarheid / beschikbaarheid eigenaar

Zeer zelden krijg je direct de eigenaar te spreken. Bij veel restaurants kreeg je een medewerker van de bar aan de telefoon en bij grote concerns een receptiemedewerker die de eigenaar kent. Mogelijk kan dit verschillen per branche, rechtsvorm en grootte van het bedrijf. Bij kleinere ondernemingen kreeg je vaker de eigenaar te spreken en was er vaker opening tot gesprek. Mogelijk zijn ook zzp'ers beter bereikbaar omdat zij vaker hun mobiele nummer als zakelijk nummer gebruiken en je daardoor sneller direct contact krijgt.

2. Beschikbare bronnen uit eigen netwerk

Hoe groter de organisatie, hoe meer bronnen waaruit geput kan worden. Zo zei een medewerker van een restaurantketen: *'We hebben 25 filialen in Nederland dus we hebben geen hulp nodig'*. Dit betekent niet dat de ondernemer alles zelf doet, vaak wordt advies en hulp ingekocht. Denk aan accountants en financieel adviseurs. Kleinere ondernemingen waren gemakkelijker te bereiken en hadden niet altijd de toegang tot (dure) financiële hulp. Voor hen is het dan ook relevanter om door te wijzen naar eventuele hulp.

3. Mate van geldzorgen

Als geldzorgen groot zijn, is aangeboden hulp meer relevant. Een klein aantal ondernemers had helemaal geen geldzorgen en een klein aantal zeer veel. De meeste ondernemers zaten hier echter tussenin. Het momentum voor dit project lijkt daarom wat te laat of te vroeg te liggen. Er waren weinig tot geen coronamaatregelen meer, wat ondernemers meer ruimte (en werkplezier) gaf, maar er zijn wel degelijk dreigingen. Denk aan hoge (energie)prijzen, personeelstekorten, hoge bedragen die terugbetaald moeten worden aan de Belastingdienst of aan teveel gekregen TVL of NOW. Voor veel ondernemers was dit een soort *'tussenfase'* waarbij er wel zorgen zijn, maar nog geen hulp beschikbaar of nodig was.

4. Mate waarin hulpaanbod passend is

Niet voor iedere zorg van de ondernemer is een passend hulpaanbod. Een valkuil bij het bieden van hulp is om te denken vanuit organisatielogica en niet vanuit de ondernemer zelf. Wat een ondernemer als één probleem kan ervaren, bijvoorbeeld een geldtekort, wordt door organisaties opgeknipt in verschillende soorten hulp. Denk aan: schuldhulp, hulp bij financiële administratie, dienen als een klankbord of een uitkering (Bbz). Een ondernemer past echter zelden perfect in één van deze hokjes. Ook is het hulpaanbod niet altijd passend bij de laatste maatschappelijke verschijnselen.

Het personeelstekort was voor een aantal ondernemers zeer prangend. Zij konden minder dagen open zijn en daardoor weinig omzet draaien. Omzet die heel hard nodig is om uitgestelde belasting te betalen. De ondernemers hebben nu nog niet een probleem, maar bij aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en met een hoge belastingdruk wel.

5. Verbinding met organisatie die belt

Ondernemers kenden zelden tot niet de organiserende partijen Geldfit en Schuldenlab070. Ook de indirecte betrokkene, namelijk de gemeente, kenden ondernemers vaak alleen vanuit het verlenen van vergunningen, maar niet vanuit het verlenen van hulp. Tijdens de coronacrisis hadden ze zelden te maken met de gemeente. Veel meer met het UWV (NOW) en RVO (TVL). De gemeente voerde de Tozo- en de TONK-regeling uit waar voornamelijk zzp'ers gebruik van hebben gemaakt. We verwachten dat het makkelijker is om in gesprek te gaan als *'er een lijntje ligt'* tussen de bellende organisatie en eerder geboden hulp.

Reacties van ondernemers zelf

De reacties op de pilot waren heel wisselend. Regelmatig waren ondernemers sceptisch omdat ze dachten dat er een callcentermedewerker belde. Wanneer niet de kans werd geboden om verdere uitleg te geven, leidde dit niet tot een gesprek. Soms wilde de ondernemer wel praten, maar leek dit meer als gunst naar de telefonist te zijn, dan dat het project een gunst aan hem verleende (wijzen op hulp).

Een behoorlijk aantal ondernemers gaf aan het wel een goed project te vinden, maar meer voor mensen die meer problemen hadden dan zichzelf. Soms leek de houding ook dubbel: enerzijds vond de ondernemer dat het project niet was *'voor mensen zoals zij'*, maar praatten zij vervolgens wel een dik half uur vol en maakten zo gebruik van een luisterend oor. Een klein deel van de ondernemers was uitgesproken positief. Voornamelijk wanneer zij zorgen hadden en tips of advies kregen.

Conclusie

We lopen kort de conclusies van de drie doelen van de pilot langs:

1. Ondernemers in Den Haag vinden, activeren en leiden naar passende hulp indien nodig.

We hebben in totaal 25 ondernemers gesproken en 4 ondernemers gewezen op hulp. Bij het verwijzen naar hulp merkten we twee belangrijke zaken op:

1. Ondernemers passen niet in *'het perfecte plaatje'* dat een organisatie kan hebben. Eén vraag van een ondernemer kan uitvallen in meerdere onderdeeljes die elk door een andere organisatie worden opgepakt.
2. Veel ondernemers zaten in een tussenfase. Vooralsnog gaat het goed, maar dit kan binnen enkele maanden omslaan. Voor de problemen die speelden hebben hulporganisaties lang niet altijd een oplossing. Denk aan hogere (energie)prijzen, hogere loonkosten, personeelstekort et cetera. Daarbij kampen (voornamelijk horeca) ondernemers met een hoge belastingschuld die straks terugbetaald moet worden. Dit gaat alleen lukken als zij weer (ongehinderd) volop omzet kunnen draaien. Omdat er nu (nog!) geen probleem is, is hulp (zoals schuldhulpverlening) nog niet beschikbaar of effectief.

2. Een beter beeld krijgen van de werkelijke financiële situatie van ondernemers

Er zijn 25 ondernemers gesproken. De verhalen leveren een schets op van de leefwereld van ondernemers. De Haagse ondernemers vertelden over hun financiën, hoe zij de coronaperiode zijn doorgekomen, waar zij hulp zoeken als het minder gaat en hoe zij de toekomst zien. Zowel ondernemers als medewerkers van hulporganisaties (waaronder de gemeente) geven aan dat hun werelden niet altijd overlappen. Deze verhalen kunnen bijdragen aan het bij elkaar brengen van deze werelden, zodat hulp beter afgestemd kan worden.

3. Leren of het werkt om ondernemers met een bv proactief te benaderen.

Ondernemers met een bv waren niet gemakkelijk te bereiken en niet iedereen had behoefte aan een gesprek. Van de 180 ondernemers die we belden, hebben we er 25 gesproken. Dit is relatief veel voor een 'koud-bellen-project'. We zijn nagegaan welke factoren beïnvloeden of een ondernemer openstaat voor gesprek en/of hulp zodat eventuele volgende projecten hiervan kunnen leren:

1. Beschikbaarheid van de eigenaar. Vaak kreeg je eerst een medewerker te spreken en de ondernemer was vaak afwezig op locatie.
2. Mate waarin de ondernemer zelf beschikt over hulp uit eigen netwerk. Doorgaans lijkt te gelden: hoe groter de organisatie, hoe meer hulp ingekocht wordt. Vooral kleine ondernemers lijken baat te hebben bij het project.
3. Mate van geldzorgen. Hoe beter het momentum, hoe vaker ondernemers openstaan voor een gesprek of hulp.
4. Mate waarin het hulpaanbod passend is. Als het hulpaanbod goed aansluit, is doorverwijzen relevanter.
5. Verbinding met de organisatie die belt. Hoe vaker de bellende organisatie contact heeft gehad met de ondernemer, hoe meer aanleiding en binding er is om te kunnen vragen hoe het gaat en of hulp gewenst is.

Literatuur

ONL & SMF. (2022).

Tiende peiling liquiditeit en steunmaatregelen MKB.

[Mei 2022 10e peiling ONL & SMF liquiditeit en steunmaatregelen mkb - Stichting MKB Financiering](#)

CBS. (2022).

Klein aantal bedrijven met problematische schulden.

<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/22/klein-aantal-bedrijven-met-langdurige-problematische-schulden>

ABN AMRO. (2021).

Belastingenschuld bedrijven flink toegenomen.

https://www.abnamro.nl/nl/media/belastingenschuld-bedrijven-is-flink-toegenomen_tcm16-132384.pdf

VNG. (2021).

Handreiking Tozo.

https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/handreiking_tozo.pdf

Ondernemersportaal. (2022).

Hulp voor ondernemers en zzp-ers

<https://ondernemersportaal.denhaag.nl/hulp-voor-ondernemers-en-zzpers/>

