



Gemeente
Amsterdam

Tussenevaluatie
Actieplan Veerkracht 2021-2022
september 2021

datum

5 november 2021

versie

definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Bereik, kenmerken en klanttevredenheid	7
3.	Actielijn 1: Dienstverlening richting werk in loondienst	10
4.	Actielijn 2: Ondernemersdienstverlening	14
5.	Actielijn 3: De-escalerende dienstverlening	18
6.	Actielijn 4: Toegang organiseren	22
7.	Actielijn 5: Proces en organisatie	23
8.	Financiën	23
9.	Vooruitblik	24

1. Inleiding

Actieplan Veerkracht

De Coronacrisis heeft de Amsterdamse zelfstandig ondernemers hard geraakt. Meer dan de helft van alle zelfstandigen in Amsterdam heeft een beroep gedaan op de Tozo-regeling (Tijdelijke ondersteuning zelfstandig ondernemers). We hebben de focus bij de crisisdienstverlening in eerste instantie uiteraard op inkomenszekerheid gelegd. Door in te zetten op digitale aanvraagmogelijkheden, te vertrouwen in verklaringen van de aanvrager en door de flexibele inzet en het vakmanschap van de medewerkers, hebben we zelfstandigen en andere Amsterdammers van een inkomen kunnen voorzien tijdens de crisis. Maar door de voortzetting van de coronamaatregelen en onzekere vooruitzichten zagen we medio 2020 al dat er meer nodig was dan alleen het verstrekken van een tijdelijke uitkering. Omdat landelijke wetgeving hier onvoldoende in voorziet hebben we als gemeente zelf het initiatief genomen.

Daarom zijn we met de uitvoering van het actieplan Veerkracht gestart om ondernemers te ondersteunen bij de bedrijfsvoering of indien gewenst te helpen een baan in loondienst te vinden. Maar ook om hulp te verlenen bij schulden en uitzicht te geven op een betere financiële positie. We hebben goede eerste resultaten behaald en de klanttevredenheid wekt vertrouwen. Toch zien we ook nog verbeterpunten. De tussenresultaten bieden een goede basis om de aanpak in 2022 voort te zetten.

Situatie in Amsterdam

Reeds in de zomer 2020 werd duidelijk dat het perspectief voor zelfstandigen en alle Amsterdammers om in het najaar de draad weer volledig op te pakken onzeker was. Vooruitlopend op het opstellen en vast laten stellen van het actieplan Veerkracht was dit aanleiding voor de gemeente om specifieke ondersteuning voor zelfstandigen op te schalen. Het ging met name om de schuldhelpverlening aan zelfstandigen. Bij de start van de uitvoering van het actieplan, eind 2020, stonden we opnieuw aan de vooravond van langdurige beperkende maatregelen. De hele coronaperiode heeft een grote impact gehad op de Amsterdamse economie en op de bestaanszekerheid van Amsterdamse zelfstandig ondernemers. Ten opzichte van andere gemeentes in Nederland is het aantal Tozo-aanvragen in Amsterdam onevenredig groot geweest. In Amsterdam zijn veel zelfstandigen werkzaam in zwaar getroffen branches. Een kwart van de Tozo-ontvangers is werkzaam in de cultuursector en ook andere door de crisis geraakte sectoren als de taxibranche en de horeca zijn oververtegenwoordigd.

Na de eerste versoepelingen in mei en juni 2021 konden sommige sectoren weer (gedeeltelijk) open, maar ook in de periode vanaf april t/m juni 2021 (Tozo 4) hebben nog 16.000 zelfstandigen een beroep op de Tozo moeten doen. In de laatste tranche, van juli t/m september (Tozo 5), waren er nog ruim 12.000 toegekende Tozo-uitkeringen. Vanaf oktober stopten de steunmaatregelen volledig en blijft voor zelfstandig ondernemers alleen nog een beroep op de bijstandverlening voor zelfstandigen (Bbz) mogelijk, waar strengere voorwaarden aan vast zitten.

De situatie waar veel zelfstandigen nog mee te maken hebben staat enigszins in contrast met berichten over de groeiende economie. Uit CBS-data blijkt dat het aantal openstaande vacatures het aantal werklozen op macroniveau overstijgt. Maar zoals na elke crisis blijkt dat, terwijl hoogopgeleiden in kansrijke beroepsgroepen direct profiteren van de herstellende economie, laagopgeleiden en anderen met een meer kwetsbare positie op de arbeidsmarkt achterblijven. Dit geldt ook voor zelfstandigen. Het is duidelijk dat de crisis voor veel van hen nog niet voorbij is.

Rijksvoorzieningen en aanvullende Regionale ondersteuning

Bij aankondiging van het derde steunpakket heeft het Rijk aan gemeentes gevraagd om vanaf 2021 in te zetten op de heroriëntatie van zelfstandig ondernemers. Daarmee wordt bedoeld dat in een gesprek wordt gekeken naar mogelijkheden om de koers van het bedrijf te wijzigen of een baan in loondienst te vinden. Hiervoor zijn bij het derde steunpakket in september 2020 extra middelen aangekondigd die in 2021 voornamelijk via de arbeidsmarktregio's beschikbaar zijn gekomen. In Amsterdam zijn we al in 2020 van start gegaan met deze dienstverlening, vooruitlopend op de vaststelling van het actieplan Veerkracht. Ondersteuning werd aanvankelijk geboden op initiatief van de zelfstandige zelf. Nadruk lag en ligt op de eigen wensen en mogelijkheden van door de coronacrisis getroffen zelfstandigen.

Toen in de eerste helft van dit jaar duidelijk werd dat het einde van de steunmaatregelen in zicht was, heeft het Rijk gemeentes gevraagd om bij de zelfstandigen die nog Tozo ontvingen nog nadrukkelijker in te zetten op de heroriëntatie en hen erop voor te bereiden dat reguliere regelingen die na de Tozo resteren strengere eisen stellen aan bijvoorbeeld de levensvatbaarheid van het bedrijf (Bbz) of de plicht tot solliciteren (Participatiewet). Als gemeente hebben bij de Tozo-aanvraag aanvullende vragen gesteld die ons in staat stelden zelfstandigen waarvan we vermoeden dat zij ook na het aflopen van de steunmaatregelen nog niet op eigen benen konden staan, actief konden benaderen om ondersteuning te bieden.

Ook het Rijk heeft ingezien dat investeringen nodig zijn om door de crisis getroffen zelfstandigen en werkloze Nederlanders te helpen, vooral om mismatchen op de arbeidsmarkt aan te pakken. Dit heeft eind maart 2021 geleid tot de oprichting van Regionale Mobiliteitsteams (RMT's). Met deze aanvullende crisisdienstverlening kunnen mensen die door de coronacrisis geen werk meer hebben geholpen worden aan een baan of hun kansen op werk vergroten. De dienstverlening vanuit het RMT is een aanvulling op de ondernemersondersteuning vanuit Veerkracht. De samenwerking met het RMT is inmiddels op gang gekomen, vooral op het gebied van scholing. Er zijn nog niet veel concrete resultaten te melden omdat de dienstverlening vanuit het RMT daarvoor nog niet lang genoeg loopt.

Eerste resultaten Veerkracht

Een groot gedeelte van de gesproken ondernemers volgt momenteel nog begeleiding en coaching vanuit Veerkracht, maar we kunnen al wel enige tussentijdse aantallen melden. We hebben

inmiddels 3.800¹ ondernemers gesproken voor een eerste intake en advies, dat is bijna twee keer zoveel als de oorspronkelijke doelstelling.

Ongeveer 1.800 gesprekken waren in eerste instantie gericht op het zoeken naar een baan in loondienst. Een groot deel van deze ondernemers wordt momenteel uiteraard nog begeleid, maar meer dan 500 van hen hebben inmiddels aangegeven voldoende perspectief als zelfstandige of als werknemer in loondienst te hebben gevonden.

Met 1.600 zelfstandigen is daarnaast een eerste adviesgesprek over het versterken van het bedrijf gevoerd. Zij kunnen bijvoorbeeld gebruik maken van coaching, workshops en werksessies. Inmiddels is bij ongeveer 750 zelfstandigen deze dienstverlening afgerond. We kunnen niet altijd direct het resultaat van deze begeleiding meten, maar duidelijk is dat deze begeleiding goed gewaardeerd wordt door de deelnemers. 30% van de deelnemers aan het KTO geeft aan het bedrijf te kunnen voortzetten als gevolg van de begeleiding, en een groot deel van de respondenten ziet de toekomst positiever en met vertrouwen tegemoet.

We zien daarnaast helaas wel het aantal zelfstandigen met schulden toenemen, ongeveer een kwart van de aanvragers van een Tozo 5-uitkering (juli t/m september 2021) heeft aangegeven betaalachterstanden of schulden te hebben. Gelukkig weten we deze Amsterdammers via Veerkracht goed te bereiken. Tot nu toe hebben in totaal ongeveer 1.000 zelfstandigen ondersteuning gekregen via de de-escalatieroute (schuldhulpverlening). De meesten zijn met een adviesgesprek al geholpen, maar zo nodig wordt schuldhulpverlening verleend, via specialistische schuldhulpbureaus of de buurtteams.

Vervolg

De crisis is nog niet voorbij, Amsterdamse zelfstandigen hebben te maken met zeer onzekere en snel veranderende omstandigheden. Per 1 oktober is er geen steun- en herstelpakket van het kabinet meer in de vorm van TVL, NOW, Tozo en TONK. Daarom is er hard aan gewerkt om de Bbz (besluit bijstandverlening zelfstandigen) uitvoering voor te bereiden en de dienstverlening van Veerkracht in de gesprekken met ondernemers te integreren. We zien na anderhalf jaar steun- en herstelpakket dat veel zelfstandigen nog behoefte aan ondersteuning hebben. Afbouw van de dienstverlening van Veerkracht is voorlopig daarom niet wenselijk.

Terwijl de economie enigszins aantrekt, verschuift mogelijk ook de behoefte van ondernemers van crisisdienstverlening naar het creëren van een sterker toekomstperspectief. We maken gebruik van onze ervaringen en van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek om de dienstverlening nog te verbeteren. We benutten de mogelijkheden van het RMT om de mismatch op de arbeidsmarkt tegen te gaan, bijvoorbeeld via omscholing. Maar we zullen ook focussen op sterk geraakte branches zoals de cultuursector, bijvoorbeeld via de onlangs opnieuw gestarte begeleiding voor kunstenaars (het Fundament) en via de samenwerking met de werkdesk Cultuur

¹ Dit is het aantal unieke zelfstandigen dat dienstverlening heeft ontvangen. Men kan van meerdere diensten gebruik maken (bijvoorbeeld versterken van het bedrijf en schuldhulpverlening).

die we hebben opgezet via het Regionaal Werk Centrum (RWC). We blijven ons op alle mogelijke manieren inzetten om Amsterdamse zelfstandigen te helpen sterker uit de crisis te komen.

Tussenevaluatie

De in 2020 geformuleerde doelstelling van Veerkracht luidt:

“Ervoor te zorgen dat zelfstandig ondernemers die financieel zijn getroffen door de coronacrisis weer perspectief en bestaanszekerheid krijgen. Dat zij in het eigen levensonderhoud te kunnen voorzien, zonder te lijden onder (verborgen) armoede en schuldenproblematiek en dat zij een maximale bijdrage kunnen leveren aan het herstel van de Amsterdamse economie en werkgelegenheid.”

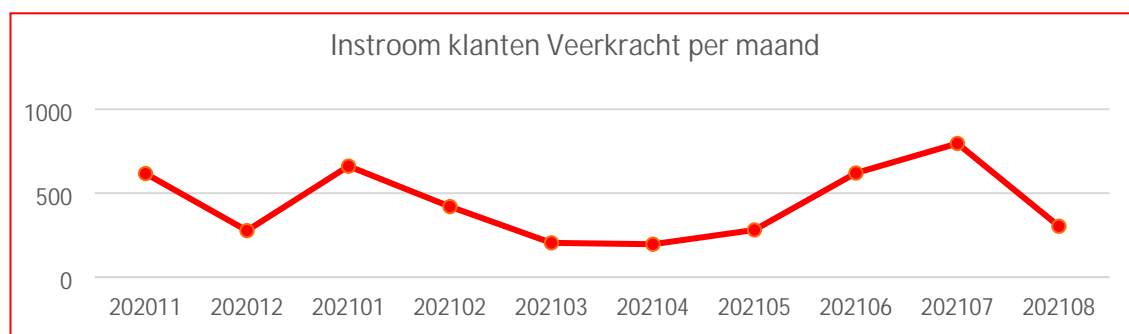
Om deze doelstelling te kunnen bereiken is een programma opgezet met vijf actielijnen. Deze staan uitgewerkt in het actieplan Veerkracht. Het actieplan is op 15 februari 2021 door de gemeenteraad bekrachtigd. Omdat er geen tijd te verliezen was, is eind 2020 al gestart met de uitvoering. In de brief van 18 december 2020 aan de raadscommissie WIO heeft het college toegezegd om na de zomer van 2021 het actieplan tussentijds te evalueren.

In voorliggende tussentijdse evaluatie wordt per actielijn omschreven wat de behaalde resultaten zijn. Voor de evaluatie is voornamelijk geput uit twee bronnen: het Dashboard Veerkracht van 13 september 2021 en het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Veerkracht van augustus 2021. In het dashboard wordt sturingsinformatie weergegeven die iedere week uit de interne systemen wordt opgehaald en ververst. Daarnaast is in juli een KTO uitgezet onder de deelnemers van het programma tot dan toe. Daar is een goede respons op gekomen (26%). Het KTO geeft een goed beeld van wat de deelnemers vinden van het contact met de gemeente over Veerkracht, hoe ze de dienstverlening hebben ervaren en welke suggesties er nog zijn. Deze informatie is in de volgende hoofdstukken verwerkt.

2. Bereik, kenmerken en klanttevredenheid

Bereik

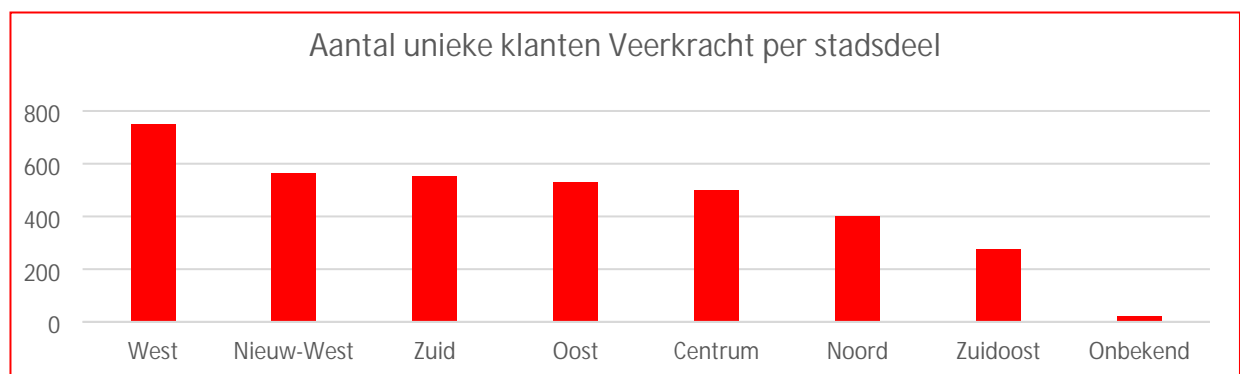
In totaal zijn sinds de start van Veerkracht zo'n 3.800 unieke ondernemers gesproken voor minimaal één intake of adviesgesprek. Dat is bijna twee keer zoveel als de oorspronkelijke doelstelling. Sommigen konden/wilden na één gesprek zelf weer verder, anderen maakten daarna gebruik van één van de trajecten en instrumenten van Veerkracht. De instroom van ondernemers fluctueert over de maanden. We zien duidelijke pieken bij de start van Veerkracht (oktober/november 2020) en op de momenten dat ondernemers actief benaderd zijn met een uitvraag naar hun ondersteuningsbehoefte. In het aanvraagformulier voor de Tozo 5 is direct gevraagd of ondernemers aanvullende ondersteuning wilden. De respons daarop was groot. Ook in juli 2021 zien we daarom een piek.



Figuur 1 'Instroom klanten Veerkracht maand' Dashboard Veerkracht 31-08-2021

Stadsdelen

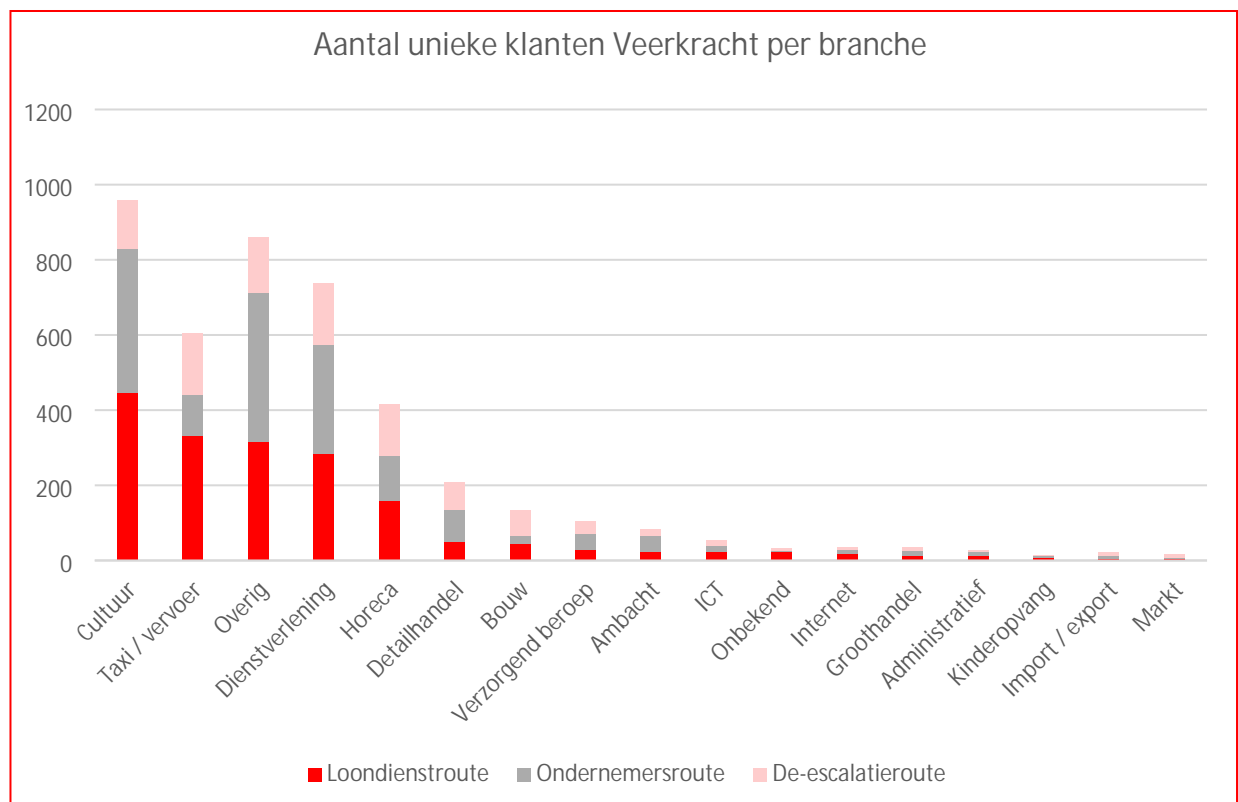
In absolute aantallen zijn de ondernemers die gebruik maken van Veerkracht het vaakst woonachtig in de stadsdelen West en Nieuw-West, en het minst in Noord en Zuidoost. Onbekend is of deze ondernemers ook ondernemen in hun eigen stadsdeel of dit elders doen. De verdeling over de stadsdelen is gelijk aan de verdeling bij de Tozo.



Figuur 2 'Aantal unieke klanten Veerkracht per stadsdeel' Dashboard Veerkracht 13-09-2021

Branches

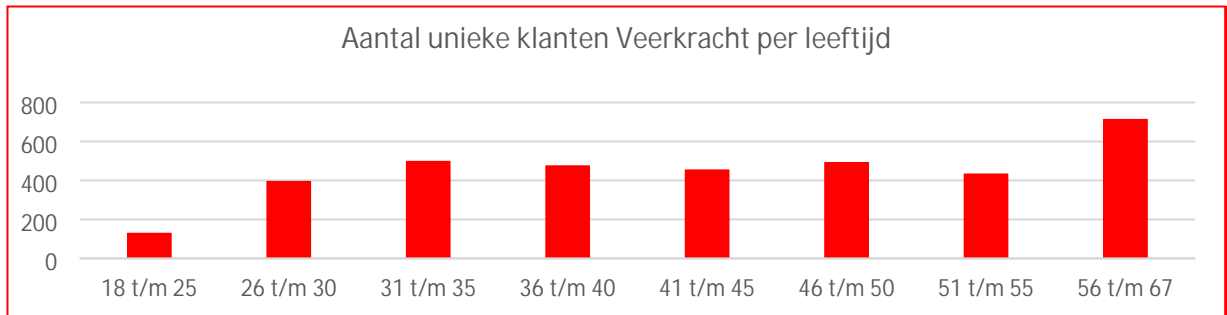
De sectoren die het meest vertegenwoordigd zijn onder de klanten van Veerkracht zijn de sectoren Cultuur, Dienstverlening, Taxi/vervoer en Horeca. Dit is vergelijkbaar met de grootste branches bij de Tozo-uitkeringen. De dienstverlening vanuit Veerkracht is deels branchegericht. Zo hebben veel coaches binnen de ondernemersroute specifieke branchekennis, is er een apart ondernemersprogramma voor de cultuursector (Het Fundament), maken we deel uit van de werkdesk Cultuur en is er binnen de loondienstroute een subteam dat zich specifiek richt op taxichauffeurs. In onderstaande figuur zijn het aantal unieke klanten van Veerkracht per branche weergegeven.



Figuur 3 'Aantal unieke klanten Veerkracht per branche' Dashboard Veerkracht 13-09-2021

Leeftijd

In figuur 4 is weergegeven hoe de verdeling over de leeftijdsgroepen verdeeld is. Wat opvalt is dat de groep ondernemers boven de 55 jaar is oververtegenwoordigd. Bij de Tozo maakt deze leeftijdsgroep een kleiner deel uit van de totale populatie. Daarentegen doen de leeftijdsgroepen 26 t/m 30 jaar en 31 t/m 35 jaar in vergelijking met de Tozo juist minder vaak een beroep op de aanvullende dienstverlening vanuit Veerkracht.



Figuur 4 'Aantal unieke klanten per leeftijd' Dashboard Veerkracht 13-09-2021

Klanttevredenheid

Gemiddeld geven klanten de dienstverlening van Veerkracht het cijfer 7,2. Het contact met de medewerkers van de gemeente wordt als positief ervaren en de gegeven informatie is voldoende duidelijk. Van de ondernemers die een 7 of hoger geven noemen de meesten dat dit cijfer het resultaat is van een nuttig aanbod van hulp waarmee echt een verschil gemaakt is. Velen zijn dankbaar voor de hulp bij het overbruggen van een lastige periode en bij het op de rit krijgen van de onderneming. Ook geven de ondernemers aan de helpende hand van de gemeente als een prettig gebaar te ervaren en het aanbod interessant, leerzaam en leuk te vinden. Ondernemers die de dienstverlening van Veerkracht onvoldoende beoordelen geven vooral aan dat ze de ondersteuning als te oppervlakkig hebben ervaren en er onvoldoende maatwerk aan te pas kwam. De details per route zijn in de hoofdstukken verwerkt.

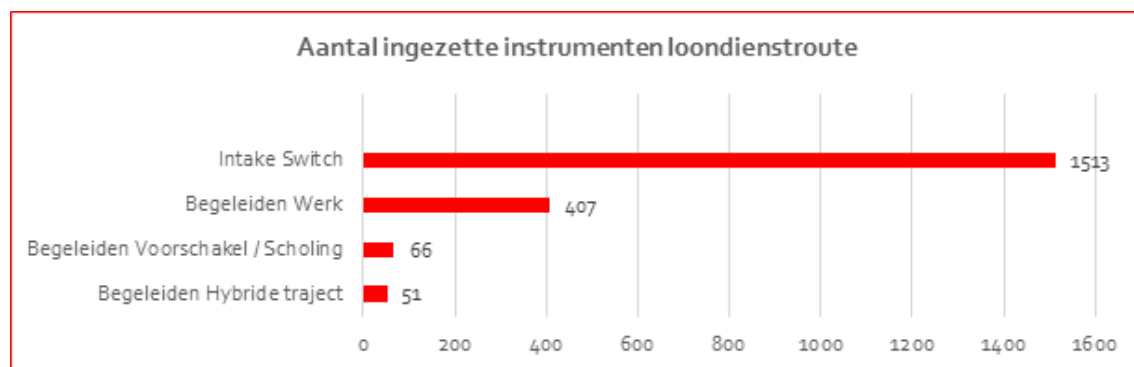
3. Actielijn 1: Dienstverlening richting werk in loondienst

ACTIELIJN	RESULTAAT
1. Opscalen en toespitsen dienstverlening richting werk	Alle door de coronacrisis getroffen zelfstandig ondernemers voor wie een baan in loondienst het beste perspectief biedt ontvangen hierbij de optimale ondersteuning vanuit de gemeente.

Ondernemers die door de coronacrisis hun inkomen zagen teruglopen, willen we met Veerkracht verder helpen dan alleen met tijdelijke inkomensondersteuning (Tozo). Dat wil zeggen: deze Amsterdammers moeten zicht hebben of krijgen op een duurzame inkomstenbron. Voor sommige ondernemers is het zoeken van een baan in loondienst de meest logische route, omdat doorgaan met het bedrijf (op korte termijn) onvoldoende perspectief biedt. Deze keuze is vooral aan de ondernemer zelf.

Tussenresultaten loondienstroute:

- o Binnen het programma Veerkracht is team Switch opgericht om de ondernemers die een baan in loondienst zoeken te begeleiden. Het Switch-team bestaat onder andere uit klantbegeleiders en adviseurs van het Werkgeversservicepunt, gespecialiseerd in re-integratie en de doelgroep ondernemers. Ze helpen ondernemers in de zoektocht naar een baan in loondienst. In de praktijk kan dat zowel een fulltime baan als een parttime baan (naast de onderneming) zijn. De begeleiding naar loondienst is zeer divers en flexibel. De hulpvraag verschilt immers van klant tot klant, waardoor we maatwerk moeten kunnen leveren.
- o Met iedere klant wordt eerst een intakegesprek gevoerd, waarin de behoefte wordt onderzocht. In totaal is er met 1.513 ondernemers een intakegesprek gevoerd over dienstverlening richting werk in loondienst. In het intakegesprek wordt met aandacht voor de persoonlijke situatie van de ondernemer besproken wat de juiste vervolgstap zou kunnen zijn. In figuur 5 is te zien welk traject deze ondernemers vervolgens hebben gevolgd. Soms leidt het intakegesprek al tot inzichten bij een klant, waardoor hij of zij weer daarna zelf verder kan.



Figuur 5 'Aantal ingezette instrumenten bij loondienstroute' Dashboard Veerkracht 13-09-2021

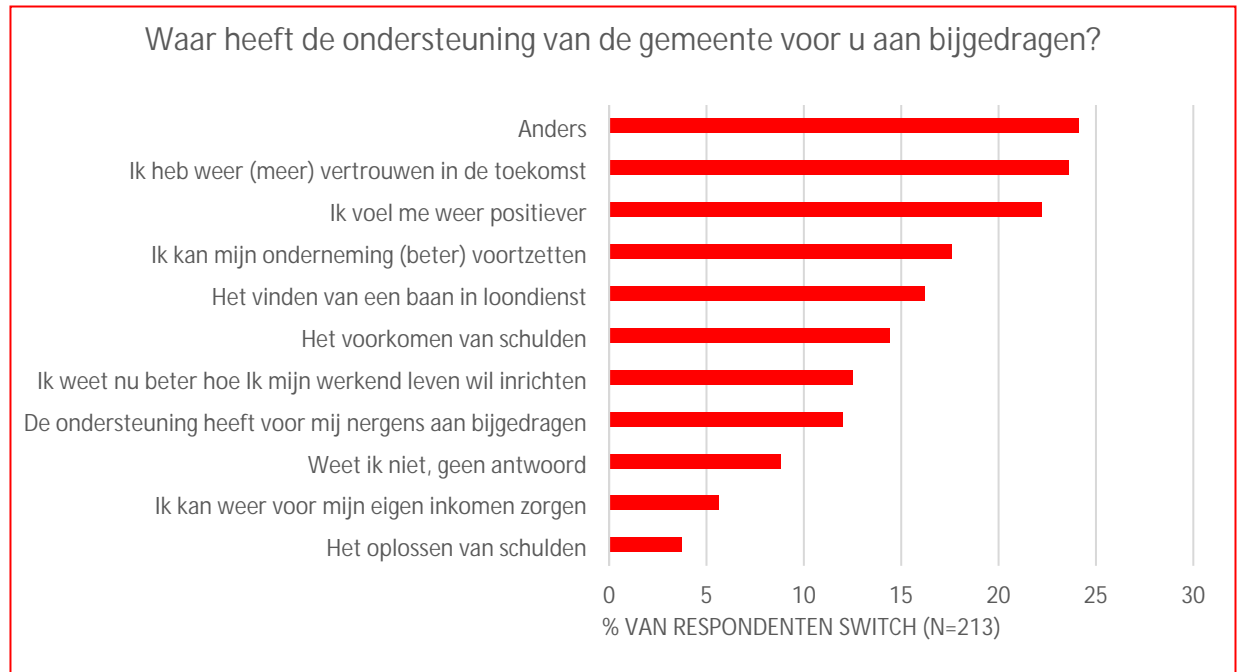
- Het intakegesprek kan leiden tot diverse trajecten:
 - *Begeleiding naar werk:*

De inzet wordt voornamelijk gepleegd door de klantmanagers van het Switch-team, die ieder tussen de 60 en de 70 klanten begeleiden. Het omvat daarnaast onder andere het aanbod van het Trainingscentrum Werk. Tot mei 2021 zijn er ruim 400 interventies ingezet, waaronder hulp bij het maken van een goed cv en een LinkedIn account, de training Arbeidsmarktverkenning en het programma Nieuwe Kansen. Verder boren we nieuwe netwerken aan en werken we samen met het Werkgeversservicepunt Groot Amsterdam (WSP). Ook het platform HalloWerk speelt een belangrijke rol bij het zoeken en vinden van vacatures.
 - *Begeleiding in een voorschakel:*

In een voorschakel worden deelnemers in een aantal weken klaargestoomd voor een specifieke vacature of werk in een bepaalde branche.
 - *Omscholing:*

Als er een mismatch is tussen vacatures en cv's, is omscholing soms een oplossing. We hebben de eerste scholingsverzoeken vanuit Veerkracht gefaciliteerd als uit gesprekken met een ondernemer bleek dat hier behoefte aan was. Inmiddels worden omscholingsverzoeken die bij Veerkracht binnenkomen ingediend bij het Regionaal Mobiliteitsteam (RMT).
 - *Hybride traject:*

Hybride trajecten worden ingezet bij klanten die loondienst en ondernemen willen combineren. Vanuit de ondernemersroute worden zij ondersteunt met het versterken van de onderneming en vanuit de loondienstroute wordt de klant geholpen met het vinden van een parttime baan.
- Inmiddels hebben bijna 900 ondernemers een traject bij Switch afgerond. Deze klanten stromen om verschillende redenen uit. Ruim de helft doet dit omdat zij voldoende betaald werk hebben gevonden (in loondienst of als zelfstandige).
- De dienstverlening van Switch wordt door klanten gewaardeerd met een 7,2. Klanten geven aan dat zij door de ondersteuning meer vertrouwen in de toekomst hebben en zich positiever voelen. Zie figuur 6.



Figuur 6 'Toegevoegde waarde ondersteuning loondienstroute' Resultaten KTO Veerkracht 2021

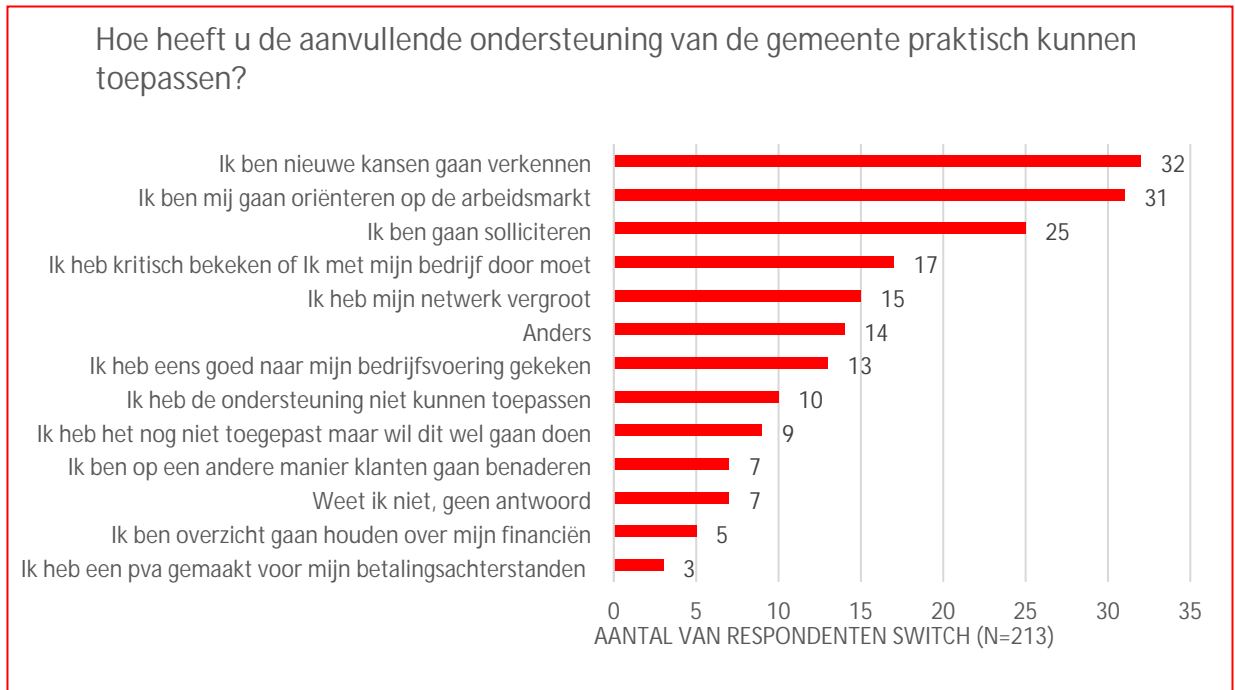
Als toelichting geeft een klant aan:

"Momenteel werk ik bij de GGD via een uitzendbureau. Ik ben 62 jaar en dacht dat ik er nergens meer werk te vinden zou zijn. Doordat ik dit proces nu heb doorlopen weet ik hoe het werkt en daardoor ben ik zelfverzekerder."

Klanten die minder positief zijn merken op dat ze nog altijd in de problemen zitten en de dienstverlening daarbij onvoldoende heeft geholpen:

"Ik heb het eerste gesprek als positief ervaren. Maar ik ben op dit moment nog geen stap verder."

- In het Klanttevredenheidsonderzoek is ook aan klanten gevraagd op welke manier ze de ondersteuning in de praktijk hebben toegepast. De deelnemers aan Switch geven voornamelijk aan dat ze nieuwe kansen zijn gaan verkennen, zich zijn gaan oriënteren op de arbeidsmarkt en zijn gaan solliciteren. Zie figuur 7. Dat sluit aan bij de doelstelling van Switch.



Figuur 7 'Praktische toepassing loondienstroute' Resultaten KTO Veerkracht 2021

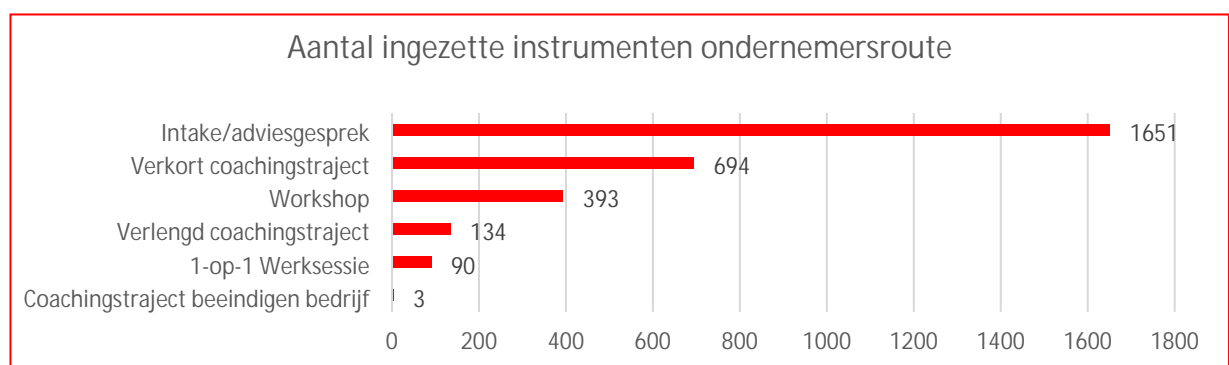
4. Actielijn 2: Ondernemersdienstverlening

ACTIELIJN	RESULTAAT
2. Opschalen ondernemersdienstverlening	Alle door de coronacrisis getroffen zelfstandig ondernemers voor wie het vergroten van de winst uit eigen onderneming het beste perspectief biedt ontvangen hierbij de optimale ondersteuning vanuit de gemeente.

Al voor de coronacrisis bood de gemeente kosteloos coaching aan ondernemers die hun bedrijfsvoering en ondernemersvaardigheden wilden verbeteren. Deze succesvolle² dienstverlening is vanuit Veerkracht opgeschaald en uitgebreid. De coaching wordt uitgevoerd door specialisten die vaak zelf ook zelfstandig ondernemer zijn en zo dus vanuit hun eigen ervaringen andere zelfstandigen helpen en adviseren.

Tussenresultaten van de ondernemersroute:

- o In totaal is er met 1.613 unieke klanten een intakegesprek gevoerd, met als uitgangspunt het vergroten van het inkomen uit de onderneming. Het intakegesprek is een adviesgesprek, waarin een adviseur van de gemeente met de ondernemer in gesprek gaat over het bedrijf en de toekomst. Sommige klanten stromen vervolgens door naar een van de vervolgtrajecten, anderen niet. Inmiddels is bij 739 klanten de dienstverlening afgerond. Bij de overige klanten loopt de ondersteuning door. Zij maken gebruik van coaching, workshops en werksessies. Uit figuur 8 is af te leiden van welke diensten de klanten bij de ondernemersroute gebruik hebben gemaakt.



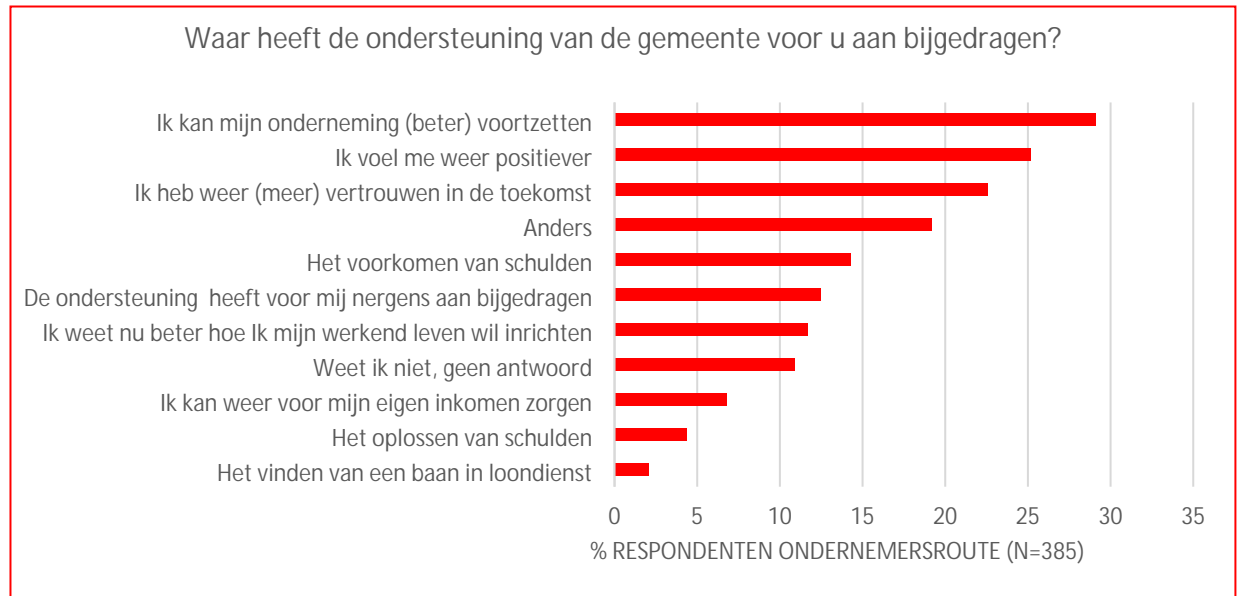
Figuur 8 'Aantal ingezette instrumenten ondernemersroute' Dashboard Veerkracht 13-09-2021

- o Gedurende de crisis is het aanbod met de input van ondernemers zelf aangepast en uitgebreid. Het coachingstraject is bijvoorbeeld verkort naar maximaal zes weken, met mogelijkheid tot verlenging. Daarnaast bleek dat ondernemers behoefte hebben aan

² In een door onderzoeksbureau Ecorys in 2017 uitgevoerde Maatschappelijke kosten en batenanalyse (MKBA) voor coaching van zelfstandigen zijn de maatschappelijke baten ongeveer vier keer zo hoog ingeschat als de lasten.

workshops over een specifiek thema. Op de volgende thema's zijn daarom workshops georganiseerd: financiën en financiering, marketing, social media, sales en acquisitie, netwerken en sparren. De laatste uitbreiding van de dienstverlening is de individuele werksessies met trainers van workshops. Tijdens deze afspraak kan meer aandacht worden besteed aan de persoonlijke situatie van de ondernemer. Het aanbod van de workshops wordt steeds aangepast aan de behoefte van de ondernemers en de actualiteit.

- We hebben een nieuw platform opgericht met aanbod voor en door ondernemers waar bovenstaande dienstverlening, en meer, vindbaar is. Op het platform Ondernemvaardig (www.ondernemvaardig.nl) bieden ondernemers modules aan, zoals coaching of workshops. Ondernemers kunnen zich hier zelfstandig oriënteren op het aanbod en zich via het platform aanmelden. Wanneer de ondernemer hiervoor in aanmerking komt, worden de kosten voor de workshop of het coachingstraject gedragen door de gemeente. Ook het aanbod van de gemeente staat op dit platform.
- Verder zijn er nog andere vormen van ondersteuning ingericht. Een voorbeeld daarvan is het hervatten van 'Het Fundament', een supportprogramma specifiek gericht op ondernemers in de creatieve en culturele sector. Voor Het Fundament hadden zich begin augustus al ruim honderd ondernemers aangemeld.
- Binnen de Publiek Private Samenwerking (PPS) Oplus wordt gewerkt aan de ontwikkeling van ondernemers, werknemers, werkzoekenden en studenten tot 'wendbare professionals'. Om je talenten beter te benutten, meer waarde uit je werk te halen, om je loopbaan in eigen hand te nemen en te houden. Daar zijn ondernemende vaardigheden voor nodig. Vaardigheden die je ontwikkelt door scholing (opleiden), door ervaringen te delen (ontmoeten), en door gebruik te maken van kennis (onderzoeken). De partners in Oplus ondersteunen ondernemers – die van vandaag én die van morgen – daarin. Oplus is een samenwerking tussen de gemeente Amsterdam, ROC van Amsterdam-Flevoland, Hogeschool van Amsterdam, ZZP Nederland en ZZP Mokum. Op dit moment wordt gewerkt aan het opstellen van een intentieverklaring en samenwerkingsovereenkomst hieromtrent.
- Uit het Klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de ondernemersroute de deelnemers heeft geholpen met het aanleren van nieuwe skills, dat het de deelnemers een morele boost heeft gegeven en dat het heeft geleid tot nieuwe inzichten. Zie figuur 9. De dienstverlening in de ondernemersroute krijgt van de klanten gemiddeld een 7,4.



Figuur 9 'Toegevoegde waarde ondernemersroute' Resultaten KTO Veerkracht 2021

Een klant zegt over de toegevoegde waarde van een coach:

"De massagemarkt is vanwege onzekere situatie nog steeds niet aangetrokken. Dat geeft mij stress/ financiële zorgen/ onzekerheid. Fijn om te sparren met de coach om in beweging te blijven."

- o Verder valt in het KTO op dat veel ondernemers bij de praktische toepassing ook veel antwoorden geven die eerder te verwachten zijn bij de loondienstroute, zoals verkennen van arbeidsmarkt, vacatures en solliciteren. Een coach kan helpen bij het besef dat het zinvol is een andere richting te kiezen. Een andere mogelijke verklaring hiervoor is dat veel deelnemers in de ondernemersroute in branches werken waar hybride vormen van werk vaak voorkomen: de ondernemer wil of heeft naast de onderneming ook een parttimebaan in loondienst. In figuur 10 is weergegeven hoe de ondernemers de ondersteuning praktisch hebben toegepast.



Figuur 10 'Praktische toepassing ondernemersroute' Resultaten KTO Veerkracht 2021

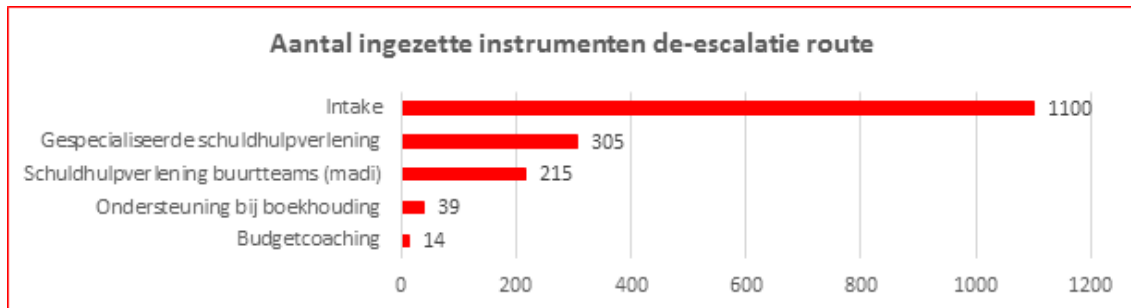
5. Actielijn 3: De-escalerende dienstverlening

ACTIELIJN	RESULTAAT
3. Intensiveren de-escalerende dienstverlening	Dreigende problematische schulden, werkloosheid van personeel en geestelijke nood bij ondernemers worden tijdig gesignaleerd om escalatie te voorkomen. Daarnaast wordt het bereik van de minimaregelingen onder zelfstandigen vergroot.

Vanaf de start van de crisis en de maatregelen verwachtten we een toename van het beroep op schuldhulpverlening door Amsterdamse ondernemers. In 2020 was die toename nog beperkt, maar inmiddels zien we het beroep op schuldhulpverlening en het aantal bedrijfsbeëindigingen wel degelijk toenemen. We verwachten dat het beëindigen van de steunmaatregelen nog voor een extra toename zal zorgen. Financiële problemen en schulden hebben een grote impact op de bedrijfsvoering en het toekomstperspectief van de zelfstandigen en kunnen bovendien mentale klachten met zich meebrengen. We hebben er via de-escalerende dienstverlening zoveel mogelijk op ingezet om belemmeringen weg te nemen.

Tussenresultaten van de de-escalatieroute:

- o Tot nu toe hebben in totaal 1.016 klanten ondersteuning gekregen via de de-escalatieroute. Al deze klanten hebben een intakegesprek gehad. Ook hebben zo'n 100 ondernemers een intakegesprek gehad bij de de-escalatieroute, maar daarna ondersteuning gekregen uit één van de andere routes. De meeste klanten zijn met een eerste intake-/adviesgesprek al geholpen. Bij de overige klanten loopt de-escalerende dienstverlening door, via schuldhulpverlening van het buurtteam of specialistische schuldhulpverlening. In figuur 11 is te zien van welke diensten de klanten gebruik hebben gemaakt. De ervaring leert dat de-escalerende dienstverlening door klanten anders wordt ontvangen dan andere dienstverlening. Veel klanten twijfelen lang over het nemen van initiatief. Vaak zijn klanten na een eerste intake huiverig om gelijk door te gaan met het aanpakken van het probleem. Andere ondernemers zijn juist optimistisch. Zij proberen na een adviesgesprek eerst zelf problemen op te lossen. Vaak komen de klanten later alsnog terug voor een vervolgtraject. De verwachting is dat het beroep op de gespecialiseerde schuldhulpverlening zal toenemen, zeker nu de landelijke steunmaatregelen worden afgebouwd.



Figuur 11 'Aantal ingezette instrumenten de-escalerende dienstverlening' Dashboard Veerkracht 13-09-2021

- o Vanwege de verwachte toename is in de eerste fase van Veerkracht vooral ingestoken op het opschalen van de dienstverlening. Zo zijn er gesprekken gevoerd met de gespecialiseerde schuldhulpverleningsbureaus over hun capaciteit, is de klantreis geoptimaliseerd (de hele keten van buurtteams, via gemeente, naar schuldhulpverlening) en is de interne capaciteit uitgebreid. Daarmee zijn er meer adviseurs schuldhulpverlening, gericht op ondernemers, beschikbaar voor adviesgesprekken. Daarnaast is er een coachingstraject bij de ondernemersroute ingericht, specifiek gericht op bedrijfsbeëindiging. Verder is Amsterdam aangesloten bij Geldfit Zakelijk, zodat verwijzing van klanten snel en effectief plaatsvindt.
- o Voor ondersteuning aan ondernemers op het gebied van mentale gezondheid is contact gezocht met de GGD. In samenwerking met de GGD is aan de website www.thriveamsterdam.nl een actiepagina voor ondernemers toegevoegd, zijn er trainingen op het gebied van mentale gezondheid gegeven aan alle betrokken medewerkers met klantcontact, is er voor de medewerkers een routekaart voor mentale ondersteuning ontwikkeld en is er een telefonische hulplijn opgestart in samenwerking met de GGZ.
- o Daarnaast is extra geïnvesteerd in vroegsignalering. Samen met de buurtteams is de aanpak Vroeg Eropaf nu beter toegespitst op ondernemers. Ondernemers hebben vaak te maken met complexe problematiek, waardoor het zaak is deze klanten door te geleiden naar dedicated teams die daar beter bekend mee zijn. Deze teams kunnen met een nieuw ontwikkelde 'quick scan voor ondernemers met schulden' snel de juiste hulp helpen vinden.
- o Inmiddels is de toename van (dreigende) schuldenproblematiek en bedrijfsbeëindigingen³ zichtbaar. Gelukkig wenden veel ondernemers zich tot de gemeente voor hulp. De ondernemers die Tozo 5 ontvangen en hebben aangegeven betalingsachterstanden of schulden te hebben, zijn actief te benaderd en gewezen op de ondersteuning die de gemeente hierbij biedt. Hierdoor zien we het aantal ondernemers met financiële problemen dat contact zoekt met de gemeente de laatste weken toenemen.
- o Klanten waarderen de de-escalerende dienstverlening gemiddeld met een 6,9. In de toelichting staan uiteenlopende verhalen. Dat is vanzelfsprekend, aangezien de klanten die het betreft zich soms in zeer moeilijke omstandigheden bevinden.

³ Er zijn in 2020 minder bedrijven failliet gegaan (<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/02/minder-faillissementen-in-2020>). Daarentegen is het aantal bedrijfsbeëindigingen fors toegenomen (<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/10/20-procent-meer-bedrijven-opgeheven-in-2020>).

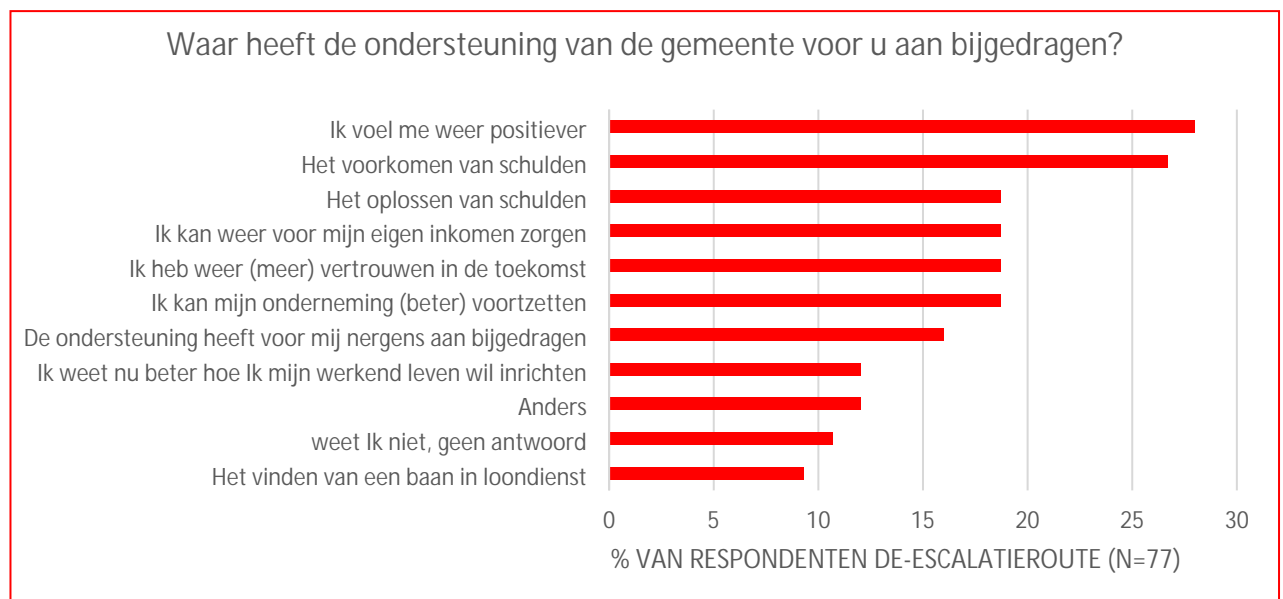
Dan is het glas soms half vol:

“Zonder deze hulp had ik uit m’n huis gemoeten, dat risico is nog steeds aanwezig, maar ik heb nu tijd om alsnog een nieuwe klus te vinden. Maar los van het financiële plaatje voelt het ook goed dat je op deze manier uit de brand kan worden geholpen door je gemeente. Het heeft mijn vertrouwen in ‘het systeem’ een flinke boost gegeven.”

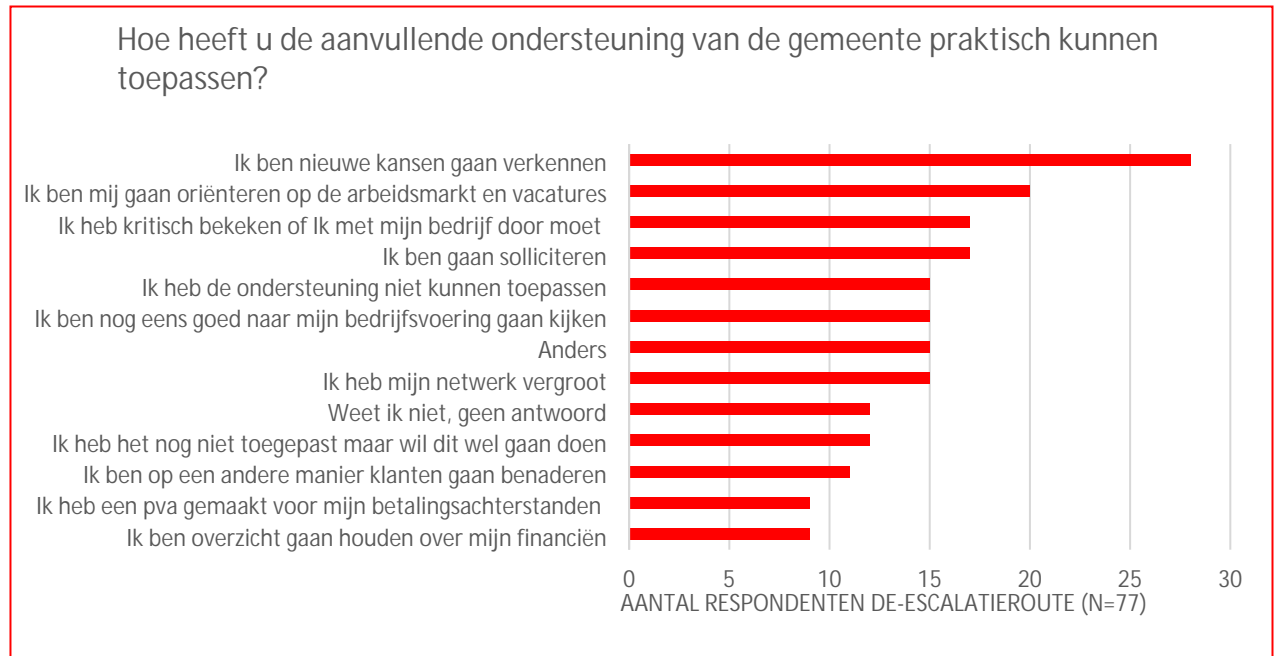
En soms ook half leeg:

“Een lening had er voor kunnen zorgen dat ik niet in de schulden was gekomen, het hele voortraject was te omslachtig”.

- De bijdrage van de ondersteuning aan klanten van de de-escalatieroute, zoals te zien in figuur 12, is exact zoals deze is beoogd. In figuur 13 is weergegeven hoe ondernemers de ondersteuning praktisch toepassen. We zien dat ze zich vooral zijn gaan bezinnen op hun huidige situatie en gaan nadenken over nieuwe mogelijkheden.



Figuur 12 'Toegevoegde waarde de-escalatieroute' Resultaten KTO Veerkracht 2021



Figuur 13 'Praktische toepassing de-escalatieroute' Resultaten KTO Veerkracht 2021

6. Actielijn 4: Toegang organiseren

ACTIELIJN	RESULTAAT
4. Toegang organiseren	Informatie, triage en toegang tot de dienstverlening naar werk in loondienst of vergroten inkomen uit eigen onderneming is ingericht en geoptimaliseerd.

De dienstverlening aan zelfstandigen heeft een enorme schaa sprong gemaakt sinds de start van de coronacrisis. Het aantal klanten op jaarbasis is meer dan vertienvoudigd en bovendien is de spreiding van klanten over het jaar anders. Om tegemoet te komen aan deze volumegroei is de capaciteit gericht op zelfstandigen tijdelijk flink uitgebreid. Desondanks moesten er keuzes worden gemaakt. Zo is in de dienstverlening noodgedwongen minder vaak sprake van persoonlijk contact tussen adviseurs en zelfstandigen dan vóór de crisis.

Voor de meest zelfredzame zelfstandigen is het platform Ondernemvaardig ingericht. Daar vinden zij ondersteuning en inspiratie waarmee ze direct zelf aan de slag kunnen. Ook de kosteloze dienstverlening van de gemeente is hier te vinden. Ondernemers kunnen dan zelf kiezen wat het beste bij hen past en zich rechtstreeks via het platform aanmelden. Hierdoor kan de capaciteit van WPI en gecontracteerde dienstverleners gericht worden op zelfstandigen die dat het hardst nodig hebben en kunnen zij zoveel mogelijk persoonlijk gesproken worden. Het betreft dan met name zelfstandigen in de de-escalatieroute.

In de eerste fase van het programma is hard gewerkt om de toegang zo efficiënt mogelijk te organiseren: alle ondersteuningsaanvragen die binnenkomen worden zo snel mogelijk bekeken en verdeeld over de juiste routes. Door zoveel mogelijk één ingang te gebruiken is het mogelijk om zicht te houden op de informatievoorziening richting de (potentiële) klanten. Soms werd centraal gecommuniceerd, bijvoorbeeld als wachttijden opliepen en ondernemers langer dan eerder toegezegd moesten wachten op contact. Zo kon ook informatie over nieuwe dienstverlening snel worden verspreid. Ook is via de diverse aanvraagformulieren van de Tozo-regeling (Tozo 1 t/m 5) contact gezocht met ondernemers waarvan we weten dat hun inkomen ontoereikend is of was, en om te onderzoeken waar hun ondersteuningsbehoefte ligt. Deze informatie is gebruikt om de dienstverlening uit te breiden, en om ondernemers uit te nodigen voor een intake- of adviesgesprek.

7. Actielijn 5: Proces en organisatie

ACTIELIJN	RESULTAAT
5. Proces en organisatie	IT, informatievoorziening, processen en de programmaorganisatie zijn optimaal ingericht om actielijn 1 t/m 4 te ondersteunen.

Vanuit het programmamanagement is een aantal ontwikkelingen ingezet dat indirect ten goede komt aan de dienstverlening aan de klanten van Veerkracht. Zo is de registratie in diverse systemen op één lijn gebracht en vervolgens gebundeld zodat goede monitoring en bijsturing mogelijk is. Daarnaast is gewerkt aan een communicatiestrategie om Amsterdammers met een heldere boodschap naar de dienstverlening toe te leiden. Ook is, zoals eerder vermeld, een klanttevredenheidsonderzoek opgezet en uitgevoerd, zodat de dienstverlening aan de hand van de ervaringen van klanten kan worden aangescherpt en verbeterd. De programmaorganisatie bewaakt de samenhang en voortgang op alle onderdelen in het actieplan Veerkracht. Tot slot heeft het programmamanagement de verantwoording en informatievoorziening aan de directie Werk, de directie Inkomen, bestuur en raad voorbereid, waaronder de besluitvorming in januari en deze evaluatie.

8. Financiën

In de Voorjaarsnota 2021 is €7,4 miljoen geraamd voor het programma Veerkracht. De dekking hiertoe komt uit de Egalisatiereserve Inkomensdeel en Conjunctuur. De begroting is bekrachtigd in de gemeenteraad door het vaststellen van het actieplan Veerkracht. Bij de Najaarsnota 2021 hebben we de prognose voor de uitgaven van Veerkracht bijgesteld naar 4,8 miljoen. De belangrijkste bestedingen vinden plaats op het gebied van inzet van personeel voor begeleiding, het aanbieden van trajecten en mogelijkheden voor scholing.

Daarmee samenhangend hebben we voorgesteld om de onttrekking ten behoeve van het actieplan Veerkracht met 5,4 miljoen bij te stellen. Enerzijds betreft het hierbij vertraging in de uitvoering, anderzijds worden de activiteiten in 2021 gefinancierd vanuit de reguliere middelen. Door deze bijstelling blijven middelen beschikbaar om het actieplan Veerkracht in 2022 te financieren.

9. Vooruitblik

Voor de komende periode gelden voor Veerkracht de volgende speerpunten:

- Terwijl de economie enigszins aantrekt, verschuift mogelijk ook de behoefte van ondernemers van crisisdienstverlening naar het creëren van een sterker toekomstperspectief. Waar vraag en aanbod op de arbeidsmarkt nog niet goed op elkaar aansluiten, kan om- en bijscholing een belangrijke rol spelen, zowel voor ondernemers die ondernemer willen blijven als voor ondernemers die willen overstappen naar een baan in loondienst. We blijven daarom stevig inzetten op de verbinding met het Regionale Mobiliteitsteam (RMT) en het daar beschikbaar (om)scholingsbudget.
- Om klanten duurzaam perspectief te kunnen bieden, is het zaak hen te begeleiden naar een branche waar nu en in de toekomst voldoende kans op werk is. We gaan de omscholingsbudgetten en onze begeleiding daarom nog meer richten op groeisectoren. We zoeken hierbij nadrukkelijk de samenwerking met andere initiatieven en programma's, zoals programma Duurzame stad, duurzame banen en het platform Tomas.
- Vanaf 1 oktober stopt de Tozo. Als ondernemers na deze periode nog financiële ondersteuning nodig hebben, kunnen zij Bijstand voor zelfstandigen (Bbz) aanvragen. Mogelijk zal een deel van de ondernemers hiervoor niet in aanmerking komen en een beroep moeten doen op bijstand vanuit de Participatiewet. In de voorbereiding van de transitie van Tozo naar Bbz is meegenomen hoe de dienstverlening van Veerkracht in de gesprekken met ondernemers wordt geïntegreerd. We verwachten dat een groot deel van de doelgroep van Veerkracht straks een Bbz- of bijstandsuitkering ontvangt. Dit brengt ook andere voorwaarden en verplichtingen met zich mee dan tijdens de Tozo. We werken er hard aan om enerzijds goed aan te sluiten bij de reguliere dienstverlening vanuit WPI, en anderzijds maatwerk en onze doelgroepspecifieke aanpak te behouden.
- We maken gebruik van onze ervaringen en van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek om de dienstverlening nog verder te verbeteren. Eén van de verbeterpunten uit het KTO is de behoefte aan een netwerk voor ondernemers. We willen netwerkvorming tussen ondernemers onderling stimuleren en faciliteren via de stichting ZZP Mokum, bedoeld om leden de verbinding en samenwerking met andere zelfstandigen in Amsterdam te bieden. Stadspashouders kunnen tegen een sterk gereduceerd tarief lid worden. Ook bij de groepstrainingen die we bieden stimuleren we ondernemers na afloop met elkaar in contact te blijven. Verder onderzoeken we de mogelijkheid om projecten die door de crisis tijdelijk op een lager pitje zijn gezet weer op te starten, zoals de Startup Buddy events, waar startende zelfstandigen werden gekoppeld aan ervaren ondernemers. We kunnen verkennen of we dit ook aan gevestigde zelfstandigen kunnen aanbieden.