**Ondernemersadvies: tevredenheid over de intake**

**Duur ondernemerschap**

In figuur 1 is te zien dat 45% van de ondernemers die de vragenlijst over de tevredenheid over de intake hebben ingevuld, langer dan anderhalf jaar ondernemer is, 8% is korter dan anderhalf jaar ondernemer. Daarnaast is een grote groep (47%) startend ondernemer, hun bedrijf bevindt zich nog in de opstartfase.

**Figuur 1. Hoe lang al ondernemer (in %)**

**Tevredenheid met aspecten van de intake**

Figuur 2 laat zien dat de meerderheid van de respondenten tevreden of zeer tevreden is met de wijze van aanmelden via het intake formulier (70%), 7% is ontevreden. Verder zijn de respondenten voornamelijk tevreden of zeer tevreden (80%) over de manier waarop ze te woord zijn gestaan. Het aandeel respondenten dat (zeer) ontevreden is met een van beide aspecten is vrij klein: 7%.

De ondernemers die ontevreden zijn met de wijze van aanmelden via het intakeformulier of met de manier waarop ze te woord zijn gestaan, hebben nader toegelicht waarom ze dat zijn. De genoemde redenen zijn uiteenlopend van aard, ze zijn terug te vinden in de bijlage.

**Figuur 2. De tevredenheid met de intake (in %)**

**Mate waarin het intakegesprek als nuttig is ervaren**

Uit figuur 3 is af te leiden dat ondernemers het intakegesprek voornamelijk als nuttig of zeer nuttig ervaren (66%), 20% oordeelt neutraal over het nut van het intakegesprek, en 14% heeft het intakegesprek niet als nuttig ervaren. De redenen waarom het gesprek niet als nuttig werd gezien kunnen worden teruggevonden in de bijlage.

**Figuur 3. De mate waarin het intakegesprek als nuttig is ervaren (in %)**

**Voldoende antwoord op vragen**

In onderstaande figuur is te zien dat het overgrote deel van de respondenten dat een intakegesprek heeft gehad, vindt dat hun vragen voldoende zijn beantwoord (81%).

**Figuur 4. Zijn vragen tijdens het intakegesprek voldoende beantwoord (in %)**

**Verdere suggesties of opmerkingen over de intake**

Tot slot hebben veel ondernemers suggesties gegeven of opmerkingen gemaakt over de intake bij ondernemersadvies. De opmerkingen en suggesties zijn soms positief van aard, soms negatief en soms 'neutraal'. Voor een overzicht van alle suggesties en opmerkingen over de intake, zie de bijlage.

**BIJLAGE: Antwoorden op open vragen**

**Waarom bent u ontevreden over de wijze van aanmelden via het intakeformulier?**

|  |
| --- |
| Eerst via een link een mail gestuurd, toen mail terug gekregen dat ik mij via een intakeformulier moest aanmelden. De reden van mijn aanmelding stond niet als mogelijkheid in het intakeformulier vermeld. Duurde een werkweek voordat ik benaderd werd voor het maken van een afspraak. Kon pas 4 weken later i.v.m. vakantie van betreffende persoon. Schijnbaar wordt die afdeling maar door een persoon bezet. Kortom, het belang van op vakantie gaan was groter dan mijn belang. |
| Ik werd ingepland in de herfstvakantie en heb twee keer gemaild dat ik niet kon en of er een evt. andere datum ingepland kon worden...........niets meer gehoord........daarna op verschillende manieren contact proberen te leggen maar niet meer gelukt............ik zit dus met mijn plannen te wachten en weet niet hoe ik een nieuwe afspraak moet plannen........... |
| Kreeg geen duidelijk beeld of hij was aangekomen. |
| Omdat het de tweede keer is dat ik dat verplicht moet doen. |

**Waarom bent u ontevreden over de manier waarop u te woord bent gestaan?**

|  |
| --- |
| Geen communicatie meer gehad. |
| Ik heb in de afgelopen 8 weken één mailbericht ontvangen waarin stond dat ik een ondernemingsplan moest indienen. Dat heb ik gedaan en vervolgens mij aan de plicht gehouden zaken te melden, maar tot op heden nog geen enkel gesprek met iemand van de gemeente Tilburg gehad. Er komt gewoon geen reactie op mijn ingezonden stukken en mijn vragen. |
| Omdat ik niet te woord gestaan ben. |

**Waarom heeft u het intakegesprek als niet nuttig ervaren?**

|  |
| --- |
| Ben er niet wijzer van geworden. |
| Ik kom niet in aanmerking voor ondersteuning. Ik ben geen ingezetene van de gemeente Tilburg, maar was door het UWV naar dit loket gestuurd. |
| Ik voel mij niet tevreden met gesprek. |
| Niet plaats gevonden. |
| Omdat de zogenaamde hulp bestaat uit een rentevrije lening. Dit is geen hulp, maar het verschuiven van het probleem. Later alles terugbetalen is GEEN hulp. Een tijdelijke uitkering wel. |
| Omdat er geen gesprek is geweest. |
| Omdat ik tot heden nog op antwoord aan het wachten ben. Meerdere malen een poging gewaagd om een reactie te krijgen en krijg helaas niets zeggende reacties terug van nog niet eens een volle zin. |
| Zie voorgaande reactie. |

**Heeft u tot slot nog suggesties of opmerkingen over de intake bij ondernemersadvies?**

|  |
| --- |
| Als blijkt op het einde van een dergelijk gesprek dat men het heeft over een rentevrije lening die moet worden terugbetaald, heeft het hele gesprek totaal geen nut, omdat er gewoon geen hulp wordt geboden. Zonde van de tijd voor zowel de instantie en/of de medewerker hiervan, en nog belangrijker wat mij betreft: de hulp vragende persoon en/of bedrijfje wordt zwaar teleurgesteld door de mededeling dat het uiteindelijk NIET gaat om hulp, maar het verplaatsen/verschuiven van het probleem, waardoor het probleem van dat moment gewoon NIET wordt opgelost. Uw mensen kunnen hun tijd beter besteden aan het oplossen van problemen i.p.v. deze zinloos te verplaatsen. |
| Als er iemand werkzaam is bij ondernemersactiviteiten dan zou ik graag iets vernemen, minimaal antwoord op de vragen die ik gesteld heb via mail. |

|  |
| --- |
| Ben goed te woord gestaan door iemand die mij serieus nam. Meneer had echt moeite gedaan mijn vragen te beantwoorden ook al kon hij mij helaas niet verder helpen. Hij had mij wel tips meegegeven en goed zijn best gedaan naar het zoeken van alternatieven. |
| Dat er veel te weinig gedaan word voor oudere zelfstandigen die buiten hun schuld geen inkomen meer hebben. Je kunt je niet meer verzekeren boven de zestig jaar voor ziekte. Terwijl de mensen tot 67 jaar moeten werken. Schandalig, bij mij is kanker aangetroffen, zeg het maar hoe het verder moet. Ik werk al 50 jaar. |
| Duidelijkere norm getallen en bedragen. |
| Erg fijn te woord gestaan. Veel kennis van zaken. Activerende plan van aanpak gemaakt samen. Erg tevreden! |
| Geen concrete suggesties. De mate van menselijkheid, openheid en enthousiasme van mijn gesprekspartners (beiden zelf ondernemer) was een verademing. |
| Goede service. Indien mogelijk, niets aan veranderen. |
| Helemaal tevreden. Geen aanvullende opmerkingen. :-) |
| Het aanmelden via internet: oogt niet echt toegankelijk. Enige onduidelijkheid over te nemen stappen. |
| Het intakeformulier Bijstand op basis van BBZ behoeft enige verbetering. Zo past een bankrekeningnummer niet meer in de daarvoor bestemde vakjes sinds die veel langer zijn geworden. Verder moet ik zeggen, dat het formulier als geheel erg helder is opgesteld. Complimenten! Dat wij van alle bankrekeningen de afschriften van drie maanden van iedereen in het gezin op papier dienen te overleggen is nogal een klus. De kinderen van 13 en 15 hebben bijvoorbeeld beiden een spaarrekening met rond de 1000 euro én een lopende rekening met enkele tientjes erop. We klaren deze klus uiteraard graag, maar vinden het nogal overbodig in dit steeds meer digitaliserende tijdperk. Met dank voor de ondersteuning tot nu toe! |
| Het is zeer moeilijk een afspraak te maken en sowieso moeilijk om dus in contact te komen als je niet kunt. |
| If you can give information about Tilburg or Brabant market, that will be helpful. |
| Ik ben hartelijk ontvangen en te woord gestaan. |
| Intakegesprek heeft nog niet plaats gevonden dus dit onderzoekje was nog niet relevant. Maar ja, dat gebeurt wel meer bij gemeenten. |
| Meer hulpmiddelen aanreiken. |
| Nee, ik ben goed geholpen. |
| Vooral zo doorgaan! Enthousiast en prettig te woord gestaan, met het gevoel dat men hart heeft voor de ondernemer. De adviseur staat minden in het bedrijfsleven, belangrijk gegeven! |