

# **Startende ondernemers**

*Evaluatie begeleiding deelnemers 'StartKlaar' en starters van het bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen*

Onderzoek en Statistiek

Directie Wijk en Stad

September 2004

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Probleemstelling en onderzoeksopzet</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding tot de onderzoeksopdracht	1
1.2	Probleemstelling en onderzoeksopzet	2
1.2.1	Probleemstelling	2
1.2.2	Onderzoeksopzet	2
1.2.3	Rapportage	2
<b>2</b>	<b>Gegevens over de starters</b>	<b>5</b>
2.1	Inleiding	5
2.2	Deelnemers	5
2.3	Response	5
2.4	Doelgroep	6
2.5	Branche	7
2.6	Voorbereiding, geplande start, gestart en gestopt	8
2.7	Reden start eigen bedrijf	8
2.8	Aantal uren werkzaam in het eigen bedrijf	9
2.9	Aantal medewerkers en aantal FTE's	9
2.10	Gemiddelde maandomzet	10
2.11	Andere bronnen van inkomsten	10
<b>3</b>	<b>Bevindingen deelnemers project 'StartKlaar'</b>	<b>11</b>
3.1	Inleiding	11
3.2	Eerdere ondersteuning	11
3.3	Hoe op de hoogte	11
3.4	Waarom deelname	11
3.5	Wie voert begeleiding uit	11
3.6	Betalen	12
3.7	Aan welke startersactiviteiten neemt men deel c.q. heeft men deelgenomen	12
3.7.1	De 'Kunst van het Ondernemen' deel I door De Eigen Zaak	13
3.7.2	De Kunst van het Ondernemen deel II door De Eigen Zaak	15
3.7.3	Individuele coaching / advisering door De Eigen Zaak	16
3.7.4	Triatlonsessies van Sytens	18
3.7.5	Individuele bedrijfsadviesing door BRN	20
3.7.6	Individuele coaching en begeleiding door BRN	22
3.7.7	Aanvullende cursusactiviteiten	24
3.7.8	Starterscafé	26
3.7.9	Andere activiteiten	27
3.8	Wat heeft men gemist en wat waren de grootste problemen	28
3.8.1	Wat heeft men gemist	28
3.8.2	Wat is het grootste probleem geweest	28
3.8.3	Heeft deelname aan het project 'Startklaar' bijgedragen aan het oplossen?	29
3.9	Hoe belangrijk is ondersteuning	29

3.9.1	Door wie ondersteund	29
3.9.2	Waaruit bestond de ondersteuning	30
3.9.3	Waardering van de ondersteuning	30
<b>3.10</b>	<b>Gestopt</b>	<b>30</b>
3.10.1	Wanneer gestopt	30
3.10.2	Reden om te stoppen	30
3.10.3	Financiële gevolgen	31
3.10.4	Hoeveel uur bezig met het eigen bedrijf	31
3.10.5	In de toekomst nogmaals starten?	31
3.10.6	Conclusie	31

## **4 De deelnemers van Bureau Zelfstandigen Arnhem en Nijmegen 33**

---

<b>4.1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>33</b>
<b>4.2</b>	<b>Hoe op de hoogte</b>	<b>33</b>
<b>4.3</b>	<b>Starten met behoud van uitkering</b>	<b>33</b>
<b>4.4</b>	<b>Aanmelden en starten</b>	<b>34</b>
<b>4.5</b>	<b>Ervaringen met de begeleiding door de consulent van BZ</b>	<b>34</b>
<b>4.6</b>	<b>De begeleiding van startende ondernemers van BZ Arnhem en Nijmegen</b>	<b>34</b>
4.6.1	Begeleiding door Adviesbureau de Eigen Zaak	35
4.6.2	Begeleiding door Adviesbureau BRN	46
4.6.3	Aanvullende cursusactiviteiten	52
4.6.4	Begeleiding door het Instituut voor Midden- en Kleinbedrijf (IMK)	54
4.6.5	Andere activiteiten	57
4.6.6	Bezoek Starterscafé	58
<b>4.7</b>	<b>Financiële ondersteuning</b>	<b>59</b>
4.7.1	De BBZ-regeling	59
4.7.2	Informatie financiële ondersteuning	59
4.7.3	Bijdrage aan de voorbereiding c.q. start van het eigen bedrijf?	59
4.7.4	Bedrijfskapitaal	60
4.7.5	Bijdrage aan de voorbereiding c.q. de start	60
<b>4.8</b>	<b>Wat heeft men gemist en wat waren de grootste problemen</b>	<b>60</b>
4.8.1	Wat heeft men gemist	60
4.8.2	Wat is het grootste probleem geweest	61
4.8.3	Heeft de begeleiding bijgedragen aan het oplossen?	61
4.8.4	Betalen voor de activiteiten en hoeveel?	61
<b>4.9</b>	<b>Hoe belangrijk is ondersteuning?</b>	<b>62</b>
4.9.1	Door wie ondersteund	62
4.9.2	Waaruit bestond de ondersteuning	63
4.9.3	Waardering van de ondersteuning	63
<b>4.10</b>	<b>Gestopt</b>	<b>64</b>
4.10.1	Wanneer gestopt.	64
4.10.2	Reden om te stoppen	64
4.10.3	Financiële gevolgen	65
4.10.4	Hoeveel uur bezig met het eigen bedrijf	65
4.10.5	In de toekomst nogmaals starten?	65
4.10.6	Conclusie	66

## **5 Deelnemers kijken terug 67**

---

<b>5.1</b>	<b>Tevredenheid totale begeleiding</b>	<b>67</b>
<b>5.2</b>	<b>Verwachtingen</b>	<b>67</b>

<b>5.3</b>	<b>Slotopmerkingen</b>	<b>68</b>
5.3.1	Deelnemers project 'StartKlaar'	68
5.3.2	Deelnemers Bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen	68
<b>6</b>	<b>Samenvatting en conclusie</b>	<b>71</b>
<b>6.1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>71</b>
6.1.1	Onderzoeksvragen en onderzoeksopzet	71
6.1.2	Algemene gegevens over de doelgroep	71
6.1.3	Deelname en beoordeling van de begeleiding en de dienstverlening	73
6.1.4	Belangrijkste reden om de stoppen	76
6.1.5	Ondersteuning	76
<b>6.2</b>	<b>Conclusie</b>	<b>77</b>
<b>6.3</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>79</b>

# 1 Probleemstelling en onderzoeksopzet

## 1.1 Aanleiding tot de onderzoeksopdracht

De aanleiding voor dit onderzoek is tweeledig t.w. de behoefte bij het project 'Startklaar' van het EQUAL-programma als ook bij de Bureaus Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen aan een onderzoek onder hun klanten naar o.a. het effect van de werkzaamheden van die bureaus.

### *Het project 'StartKlaar' van het EQUAL-programma door ESKAN*

In de eerste plaats is er het project 'StartKlaar' van het Equal-programma. Het 'Equal-programma' richt zich op het bestrijden van discriminatie en ongelijkheid op de arbeidsmarkt. Het programma wordt uitgevoerd door ESKAN (Economische Samenwerking Arnhem en Nijmegen).<sup>1</sup>

Een deel van het project is gericht op de individuele begeleiding van startende vrouwelijke ondernemers en etnische ondernemers, die niet uitkeringsgerechtigd zijn. Het project probeert de starters door het bieden van bepaalde faciliteiten (begeleiding in allerlei vormen) te helpen de startfase goed door te komen.

Het project wordt door ESF-gelden gesubsidieerd en het ESF stelt als voorwaarde dat het effect van het project onderzocht wordt.

Gezien de inhoud van het project moet het bij dat onderzoek gaan om het bepalen van de bijdrage van de begeleiding aan het voortbestaan van het (gestarte) bedrijf.

### *Klanten Bureau Zelfstandigen*

In de tweede plaats had het Bureau Zelfstandigen een vraag om een klantenonderzoek bij de afdeling O&S neergelegd. Het Bureau wil weten hoe hun startende ondernemers de dienstverlening in de vorm van begeleiding, kredietverstrekking, aflossing en inkomensondersteuning waarderen.

Uiteraard gaat het bij deze waarderingsvraag ook om het bepalen van het effect van de dienstverlening. Daarmee richt ook deze vraag zich o.a. op het bepalen van effect van de begeleiding die door middel van het Bureau Zelfstandigen verkregen kan worden.

### *Combineren van twee onderzoeksvragen tot één probleemstelling*

Bij de bespreking van de opdracht is het idee gegroeid beide onderzoeksvragen door één onderzoek te beantwoorden. Daarvoor bestaan in ieder geval twee redenen.

In de eerste plaats overlapt de onderzoeksvraag van het project 'StartKlaar' van het Equal-programma die van het Bureau Zelfstandigen waar het gaat om de begeleiding. Bij beide onderzoeksvragen gaat het immers om de waardering van de begeleiding gerelateerd aan het nut, effect met betrekking tot de start of het voortbestaan.

In de tweede plaats denken de opdrachtgevers, dat de uitkomsten van het onderzoek onder de ene doelgroep relevante informatie voor de praktische begeleiding van de andere kan opleveren.

---

<sup>1</sup> In de regio Arnhem-Nijmegen werken partijen al jaren samen in de ondersteuning van starters. In het belang van kwaliteit en kwantiteit van nieuw ondernemerschap bundelen zij krachten om dienstverlening aan starters goed af te stemmen en tot een effectieve en efficiënte dienstverlening te komen. Deze partijen zijn: gemeente Arnhem en Nijmegen, de Kamer van Koophandel voor Centraal Gelderland, Adviesbureau BRN, Adviesbureau De Eigen Zaak, Syntens, ESKAN, Osmose en Sopag.

## 1.2 Probleemstelling en onderzoeksopzet

### 1.2.1 *Probleemstelling*

Doel van de twee evaluatieonderzoeken is na te gaan in welke mate de middelen (voorlichting en informatieverstrekking, levensonderhoud, kredietverstrekking en terugbetalingsregeling en de begeleiding) die door zowel Bureau Zelfstandigen als in het kader van het project 'StartKlaar' van het Equal-programma t.b.v. startende ondernemers worden ingezet, bijdragen tot zelfstandig ondernemerschap.

Voor het onderzoek is de volgende probleemstelling geformuleerd.

1. Hoe ervaren de startende ondernemers de dienstverlening die geboden wordt door Bureau Zelfstandigen en de begeleiding die in het kader van het project "StartKlaar" van het Equal-programma geboden wordt?
2. Heeft die dienstverlening bijgedragen aan de oprichting en het voortbestaan van hun bedrijf en hoe nuttig was die bijdrage?
3. In welk opzicht heeft de begeleiding c.q. dienstverlening niet bijgedragen?
4. Wat zijn de belangrijkste redenen om te stoppen met het starten van het bedrijf en welke rol spelen de begeleiding van het project 'StartKlaar' van het Equal-programma en de dienstverlening van Bureau Zelfstandigen daarin?
5. Zijn er andere factoren dan de hierboven bedoelde dienstverlening, die van belang zijn voor de oprichting en de voortzetting van het bedrijf?

### 1.2.2 *Onderzoeksopzet*

In dit onderzoek wordt nagegaan in hoeverre begeleidingsactiviteiten leiden tot het gewenste resultaat: t.w. het starten van een eigen bedrijf.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd met behulp van een enquête onder de doelgroep.

Gelet op de omvang van de doelgroep en de te verwachte response, is er geen steekproef genomen maar is gekozen voor het benaderen van alle deelnemers aan het project 'StartKlaar' van Equal (140) en alle mensen die bij het bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen (elk 100) die bezig zijn met de voorbereiding / start van een eigen bedrijf. De totale onderzoekspopulatie bedraagt 340 personen.

### 1.2.3 *Rapportage*

In hoofdstuk 2, 3, 4 en 5 zijn de bevindingen weergegeven uit het survey. Daar waar mogelijk zijn de gegevens van de deelnemers aan het project 'StartKlaar' van het Equal programma naast de gegevens van de deelnemers van Bureau Zelfstandigen gezet, hoofdstuk 2 en 5. Omdat het begeleidingstraject van de deelnemers aan 'StartKlaar', verschilt van dat van de starters van Bureau Zelfstandigen en er ook sprake is van verschillen tussen de doelgroepen, zijn de bevindingen daarvan in aparte hoofdstukken weergegeven, respectievelijk hoofdstuk 3 en 4.

De verschillen hebben o.m. betrekking op:

- De doelgroep van Bureau Zelfstandigen is een gemiddelde van de SoZaWe cliënten met een gelijk % allochtonen en niet al te veel vrouwen.
- Bij het project 'StartKlaar' van het EQUAL-programma richt men zich alleen op vrouwen en allochtonen.
- Een belangrijk verschil tussen de mensen die via Bureau Zelfstandigen een eigen bedrijf willen starten en de deelnemers aan het project "StartKlaar" van het EQUAL-programma is dat de eerstgenoemde mensen dat doen vanuit een uitkeringssituatie. Bij de deelnemers aan het project 'StartKlaar' van het EQUAL-programma is dat niet het geval.

- De deelnemers aan het project 'StartKlaar' van het EQUAL-programma hebben vaak een baan of zijn al gestart met een eigen bedrijf. Veel vrouwelijke deelnemers zijn geen kostwinner.
- Opleidingsachtergrond van de deelnemers aan het project 'StartKlaar' van het EQUAL-programma is over het algemeen hoger.
- Het starters-traject voor BZ-deelnemers duurt langer en is intensiever door de individuele aanpak (maatwerk). Het traject van de deelnemers aan project 'StartKlaar' van het EQUAL-programma is over het algemeen compacter en heeft ook klassikale activiteiten.
- Het budget dat beschikbaar is voor de deelnemers aan het project 'StartKlaar' van het EQUAL-programma is veel minder dan dat voor BZ-deelnemers.

## 2 Gegevens over de starters

### 2.1 Inleiding

Hieronder zijn gegevens weergegeven over de deelnemers aan het onderzoek. Het betreft gegevens over de response, de doelgroep, persoonsgegevens, motivatie, branche e.d.

### 2.2 Deelnemers

Aan het project 'StartKlaar' zouden in de periode van oktober 2002 tot eind 2004 circa 50 vrouwelijke en circa 90 etnische ondernemers deelnemen. De begeleiding van de vrouwen werd verzorgd door adviesbureau De Eigen Zaak en voor etnische ondernemers werd de begeleiding verzorgd door Adviesbureau BRN. Daarnaast werd er voor een kleine groep vrouwen de zogenaamde Triatlonsessies door Syntens georganiseerd, met als doel een kleine groep gevestigde ondernemsters, middels een intensieve methodiek, onderwerpen de bedrijfsvoering betreffende te laten uitwerken.

Van het Bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen zouden elk 100 personen deelnemen aan het onderzoek. Hierna aangeduid als BZ Arnhem en BZ Nijmegen. Voor de startersbegeleiding zijn deze deelnemers verwezen naar Adviesbureau De Eigen Zaak, Adviesbureau BRN en het Instituut voor Midden en Kleinbedrijf (IMK).

### 2.3 Response

Van het project 'StartKlaar' waren voor het onderzoek 121 bruikbare adressen beschikbaar. Het aantal respondenten bedroeg 84. Een responsepercentage van 70%.

Van Bureau Zelfstandigen van Arnhem en van Nijmegen waren respectievelijk 117 en 106 bruikbare adressen beschikbaar. Het aantal respondenten bedroeg 91 voor Arnhem en 59 voor Nijmegen respectievelijk 76% en 57%.

Aantal	Deelnemers 'StartKlaar'		Deelnemers BZ Arnhem		Deelnemers BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Bruikbare adressen	121	100%	120	100%	103	100%
respondenten	84	70%	91	76%	59	57%
Non response	37	30%	29	24%	44	43%
Niet bereikbaar	9		9		16	
Geen begeleiding gehad	16		6		20	
Geen interesse/geen tijd	12		14		8	

Tabel 2-1 Response



## 2.4 Doelgroep

Hieronder treft U enkele cijfers aan over de doelgroep: verdeling mannen en vrouwen, autochtonen en allochtonen, leeftijd en opleiding.

	Deelnemers 'StartKlaar'		Deelnemers BZ Arnhem		Deelnemers BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Vrouwen	61	73%	40	44%	29	49%
Mannen	23	27%	51	56%	30	51%
Allochtonen	49	58%	40	44%	26	44%
Autochtonen	35	42%	51	56%	33	56%
Kostwinner	61	73%	86	95%	56	95%

Tabel 2-2 Doelgroepen

Het aantal vrouwen dat deelneemt aan starteractiviteiten is bij het project 'StartKlaar' groter dan bij de deelnemers van BZ Arnhem en Nijmegen. Dat wordt vooral veroorzaakt door het feit dat er 'StartKlaar' projecten zijn die zich uitsluitend op vrouwen richten. Dat is ook de reden waarom het aantal allochtonen onder de deelnemers aan 'StartKlaar' hoger is. In tegenstelling tot de deelnemers van 'StartKlaar', zijn de deelnemers van BZ Arnhem en Nijmegen vrijwel allemaal kostwinner. De percentages van BZ Arnhem en Nijmegen zijn nagenoeg gelijk.

Leeftijd	Deelnemers 'StartKlaar'		Deelnemers BZ Arnhem		Deelnemers BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Jonger dan 25 jaar	2	2%	2	2%	0	0
25 - 34 jaar	22	26%	21	23%	9	15%
35 - 44 jaar	34	41%	40	44%	28	48%
45 jaar en ouder	26	31%	28	31%	22	37%
	84	100%	91	100%	59	100%

Tabel 2-3 Leeftijd

Van alle deelnemende groepen is twee derde van de deelnemers tussen de 25 en 45 jaar. Dat startende ondernemers geen synoniem is voor 'jonge ondernemers' blijkt uit bovenstaande cijfers. Ruim 30% is ouder dan 45 jaar. In Nijmegen is 85% ouder dan 35 jaar.

Opleiding	Deelnemers 'StartKlaar'		Deelnemers BZ Arnhem		Deelnemers BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
LO	5	6%	3	3%	4	7%
LBO	4	5%	6	7%	6	10%
MAVO/HAVO/VWO	5	6%	12	13%	10	17%
MBO	13	16%	23	25%	10	17%
HBO	39	46%	34	38%	12	20%
WO	18	21%	13	14%	17	29%
	84	100%	91	100%	59	100%

Tabel 2-4 Opleiding

Het opleidingsniveau van de startende ondernemers is vrij hoog. Van de 'StartKlaar' deelnemers heeft bijna 70% een opleiding op HBO / WO niveau. Bij BZ Arnhem en Nijmegen deelnemers ligt dat op zo'n 50%. De groep MBO-ers en HBO-ers is het grootst bij Arnhem, ruim 60%. In Nijmegen is de groep deelnemers met een WO-opleiding het grootst. Dat is verklaarbaar vanuit de aanwezigheid van een universiteit in Nijmegen, terwijl Arnhem over meer Hbo-instellingen beschikt.

## 2.5 Branche

De deelnemers werd gevraagd naar het soort bedrijf dat men wilde starten of reeds gestart was. Dat leverde 68 verschillende resultaten op van de 84 deelnemers aan 'StartKlaar' en 106 verschillende soorten bedrijven door de 150 deelnemers van Bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen.

Gevraagd naar de branche leverde dat de volgende indeling op:

Branche	Deelnemers 'StartKlaar'		Deelnemers BZ Arnhem		Deelnemers BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Industrie	1	1%	7	8%	1	2%
Bouwnijverheid	4	5%	3	3%	2	3%
Groot- en tussenhandel	8	10%	8	9%	2	3%
Detailhandel	9	11%	20	22%	11	19%
Horeca	5	6%	8	9%	5	8%
Financiële en zakelijke dienstverlening	3	4%	5	6%	6	10%
Auto- en reparatiebedrijven	-	-	1	1%	1	2%
Vervoer	2	2%	2	2%	-	-
Overige dienstverlening	38	45%	21	23%	16	27%
Onderwijs	2	2%	4	4%	2	3%
Gezondheid- en welzijnszorg	11	13%	10	11%	8	14%
Sport en recreatie	1	1%	2	2%	5	9%
	84	100%	91	100%	59	100%

Tabel 2-5 Branche

In de branche 'overige dienstverlening' worden of zijn de meeste bedrijven gestart. Bij de 'StartKlaar' deelnemers is dat bijna de helft. Bij de deelnemers van Bureau Zelfstandigen is dat gemiddeld een kwart.

Tot de branche 'overige dienstverlening' horen o.m. kunst/vormgeving, reiniging/wasserijen, kappers/schoonheidsverzorging, uitvaartdiensten, sauna/zonnebanken e.d.

Voor de branche industrie, bouwnijverheid, auto- en reparatiebedrijven en vervoer blijkt niet zoveel belangstelling te zijn. Ook onderwijs en sport en reclame scoren vrij laag.

## 2.6 Voorbereiding, geplande start, gestart en gestopt

Aan de respondenten werd gevraagd naar 'de status' op het moment dat het interview gehouden werd.

Fase	Deelnemers 'StartKlaar'		Deelnemers BZ Arnhem		Deelnemers BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Voorbereiding	13	16%	20	22%	17	29%
Geplande start	2	2%	4	4%	1	2%
Reeds gestart	55	65%	40	44%	36	61%
Reeds gestopt	14	17%	27	30%	5	8%
	84	100%	91	100%	59	100%

Tabel 2-6 Status

Van de deelnemers aan 'StartKlaar' is 65% gestart met het eigen bedrijf, bij BZ Arnhem is dat 44% en bij BZ Nijmegen is dat 61%.

## 2.7 Reden start eigen bedrijf

Als reden om een eigen bedrijf te beginnen konden de respondenten meerdere redenen noemen.

Belangrijkste reden	Deelnemers 'StartKlaar'	Deelnemers BZ Arnhem en Nijmegen
	Percentage	Percentage
Eigen baas zijn	69%	55%
Uitdaging	38%	22%
Vanzelf ingegroeid	21%	18%
Meer geld verdienen	16%	16%
Dreigende werkloosheid	14%	23%
Uit de nood geboren / privé omstandigheden	8%	21%

Tabel 2-7 Reden start eigen bedrijf

De wens om 'eigen baas te zijn' scoorde het hoogst. Bij 'StartKlaar' was dat 69% en bij BZ Arnhem en Nijmegen 55%. Voor de deelnemers aan 'StartKlaar' was 'uitdaging' met 38% daarna de belangrijkste reden. Voor de deelnemers van BZ Arnhem en Nijmegen lag, begrijpelijkerwijs, 'dreigende werkloosheid' op de tweede plaats, gevolgd door 'uit de nood geboren / privé-omstandigheden'.

## 2.8 Aantal uren werkzaam in het eigen bedrijf

Hoeveel uur werkzaam	'StartKlaar'		BA Arnhem		BZ Nijmegen	
Nog geen bedrijf gehad	27%	23	26%	24	19%	11
0 - 5 uur	1%	1	13%	12	8%	5
6 - 10 uur	7%	6	2%	2	2%	1
11 - 20 uur	10%	8	7%	6	8%	5
21 - 30 uur	10%	8	4%	4	14%	8
31 - 40 uur	26%	22	25%	23	27%	16
41 - 60 uur	14%	12	17%	15	14%	8
61 uur en meer	5%	4	6%	5	8%	5
	100%	84	100%	91	100%	59

Tabel 2-8 Aantal uren werkzaam

Het aantal uren dat men werkzaam is in het eigen bedrijf verschilt niet zoveel van elkaar: De meeste deelnemers aan het onderzoek werken tussen de 30 en 60 uur in het eigen bedrijf.

## 2.9 Aantal medewerkers en aantal FTE's

Aantal medewerkers	'StartKlaar'		BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
1 medewerker (incl.uzelf)	62%	52	58%	53	66%	39
2 medewerkers	5%	4	12%	11	12%	7
3 medewerkers	2%	2	1%	1	-	-
4 medewerkers	1%	1	1%	1	-	-
5 medewerkers	-	-	1%	1	2%	1
7 medewerkers	2%	2	-	-	-	-
8 medewerkers	-	-	-	-	2%	1
Nvt (nog geen bedrijf)	28%	23	27%	24	18%	11
	100%	84	100%	91	100%	59

Tabel 2-9 Aantal medewerkers in bedrijf

Het merendeel van de eigen bedrijven betreft een eenmanszaak.

Van de deelnemers aan 'StartKlaar' is dat voor 85% het geval en van de deelnemers BZ is dat 80%.

Aantal FTE's	'StartKlaar'		BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
Geen volledige baan	2%	2	-	-	-	-
1 FTE	61%	51	60%	55	70%	41
2 FTE	6%	5	12%	11	10%	6
3 FTE	1%	1	1%	1	-	-
4 FTE	-	-	-	-	2%	1
6 FTE	2%	2	-	-	-	-
Nvt (nog geen bedrijf)	28%	23	27%	24	18%	11
	100%	84	100%	91	100%	59

Tabel 2-10 Aantal FTE's

## 2.10 Gemiddelde maandomzet

Gemiddelde maandomzet	'StartKlaar'		BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal
Geen: gestopt in de voorbereidingsfase	1%	1	15%	14	13%	8
Minder dan 1.000 euro	37%	31	21%	19	27%	16
1.000 tot 2.500 euro	12%	10	8%	7	14%	8
2.500 tot 5.000 euro	11%	9	12%	11	14%	8
5.000 tot 10.000 euro	4%	3	3%	3	7%	4
10.000 tot 20.000 euro	2%	2	6%	5	-	-
20.000 tot 50.000 euro	2%	2	2%	2	2%	1
50.000 en meer	-	-	-	-	-	-
Weet niet / wil niet zeggen	4%	3	7%	6	5%	3
Nvt (nog geen bedrijf)	27%	23	26%	24	18%	11
		84	100 %	91	100%	59

Tabel 2-11 Gemiddelde maandomzet

De grootste groep heeft een gemiddelde maandomzet van minder dan 1.000 euro. Daarvoor zullen andere bronnen van inkomsten vaak ook nodig zijn.

## 2.11 Andere bronnen van inkomsten

Andere bronnen van inkomsten	'StartKlaar'		BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal
Nee	21%	18	11,0%	10	16,9%	10
Ja	79%	66	89,0%	81	83,1%	49
	100%	84	100%	91	100%	59
Loondienst		30		11		7
Uitkering		23		70		41
Inkomen partner		36		6		4
Aanvullende uitkering		-		1		-
(Ander) Freelance inkomen		1		1		2
Alimentatie		4		2		-
WIK-uitkering		-		1		-
Studiefinanciering		2		-		-
Spaargeld		1		-		-
ANW		1		-		-
BBZ-krediet		1		-		-

Tabel 2-12 Inkomstenbronnen

Veel starters hebben naast de inkomsten van het eigen bedrijf nog andere inkomsten. Deze inkomsten komen uit loondienst, uit een uitkering en uit het inkomen van de partner. Het grootste verschil tussen de deelnemers van 'StartKlaar' en de deelnemers van BZ Arnhem en Nijmegen zit in het inkomen van de partner bij de 'StartKlaar' deelnemers en het, logischerwijs, hebben van een uitkering bij de BZ deelnemers.

## 3 Bevindingen deelnemers project 'StartKlaar'

### 3.1 Inleiding

Het project 'StartKlaar' van het Equal-programma richt zich o.m. op de individuele begeleiding van startende vrouwelijke ondernemers en op etnische ondernemers die niet uitkeringsgerechtigd zijn. Het project wordt met ESF-gelden gesubsidieerd waarbij als voorwaarde geldt dat het effect van het project 'StartKlaar' onderzocht wordt.

In dit onderzoek gaat het om de vraag te bepalen wat de bijdrage van de begeleiding is geweest aan het voortbestaan van het (gestarte) bedrijf.

Aan de deelnemers zijn vragen gesteld over de diverse vormen van dienstverlening die geboden is door de verschillende adviesbureaus en of deze dienstverlening bijgedragen heeft aan de voorbereiding, de start en de verdere bedrijfsvoering van het eigen bedrijf en waarom niet.

Voorts zijn er vragen gesteld over het stoppen met de voorbereidingen van de start of het reeds gestarte bedrijf en welke rol de verschillende instanties daarbij gespeeld hebben. Ook is aan de deelnemers gevraagd of er andere factoren zijn geweest die van belang zijn voor de oprichting en de voortzetting van het eigen bedrijf.

Aan het onderzoek hebben 84 personen deelgenomen.

### 3.2 Eerdere ondersteuning

Van de 84 respondenten hebben 29 personen eerder geprobeerd ondersteuning te krijgen. Het merendeel daarvan deed dat bij de Kamer van Koophandel 59% en bij Adviesbureau De Eigen zaak met 14%. De belastingdienst en Osmose volgen met elk 7%.

### 3.3 Hoe op de hoogte

De deelnemers aan het project 'StartKlaar' zijn op verschillende wijze geïnformeerd over de mogelijkheid tot deelname aan het project. Van de 84 deelnemers werd 25% door de Kamer van Koophandel geïnformeerd 19% door relaties in het algemeen, 11% door de Eigen Zaak, door kranten / tijdschriften 6% gevolgd door met elk 5% door branchegenoten, vrienden / collega's en de gemeente.

### 3.4 Waarom deelname

De respondenten konden meerdere mogelijkheden aangeven. Door de 84 respondenten zijn 111 antwoorden gegeven. 40% van de antwoorden gaven 'kennis vergaren' als belangrijkste reden voor deelname aan. 14% noemde 'advies financiën' en 12% noemde '(structuur in) bedrijf opzetten'. 'Advies algemeen' met 10%, 'ondernemingsplan', 'belangstelling' met elk 6% en 'wettelijke regelgeving' met 5%.

16 personen uit het bestand van de bruikbare adressen gaven aan geen begeleiding gehad te hebben.

### 3.5 Wie voert begeleiding uit

De begeleiding van 36 personen (43%) werd uitgevoerd door adviesbureau BRN, van 39 personen (46%) door adviesbureau De Eigen Zaak en 5 personen (6%) door Syntens. 2 personen gaven aan geen begeleiding gehad te hebben, 1 persoon noemde de Universiteit van Leiden en 1 persoon wist het niet.

	Aantal	Percentage
Adviesbureau BRN	36	43%
Adviesbureau De Eigen Zaak	39	46%
Syntens	5	6%
Geen begeleiding	2	
Universiteit Leiden	1	
Weet niet	1	
Totaal	84	

Tabel 3-13 Wie voert de begeleiding uit

### 3.6 Betalen

Gevraagd is of men ook aan het project 'StartKlaar' zou deelnemen als er kosten aan verbonden zouden zijn.

Op die vraag geeft men onderstaande antwoorden:

Betalen	Aantal	Percentage
Ja zeker	16	19%
Ja waarschijnlijk	22	26%
Niet waarschijnlijk	16	19%
Zeker niet	23	28%
Weet niet	7	8%
totaal	84	100%

Tabel 3-14 Betalen

Vervolgens is aan de mensen gevraagd hoeveel ze willen betalen voor de deelname. Van de mensen die willen betalen noemen 12 mensen een bedrag tot 100 euro, 20 mensen wil 100 tot 300 euro betalen en 3 mensen een bedrag van 300 tot 500 euro.

Van de mensen die hebben aangegeven niet waarschijnlijk en zeker niet wensen te betalen voor deelname aan 'StartKlaar' noemen 30 mensen toch een bedrag tot 100 euro.

### 3.7 Aan welke startersactiviteiten neemt men deel c.q. heeft men deelgenomen

De begeleiding van de deelnemers aan het project 'StartKlaar' van het Equal-programma bestaat uit collectieve trainingen en/of individuele begeleiding en coaching.

De 84 respondenten deelnemers hebben aan de volgende activiteiten deelgenomen of nemen er nog aan deel:

	Bezig geweest	Nu mee bezig
De kunst van het ondernemen deel I	18	4
De kunst van het ondernemen deel II	12	3
Individuele coaching/advisering De Eigen Zaak	13	5
Individuele bedrijfsadviesing BRN	21	11
Individuele begeleiding BRN	9	5
Aanvullende cursusactiviteiten	12	2
Triatlonsessie van Syntens	1	4
Starterscafé	11	8
Andere activiteiten	13	0

Tabel 3-15 Deelname startersactiviteiten

### 3.7.1 De 'Kunst van het Ondernemen' deel I door De Eigen Zaak

De 'Kunst van het Ondernemen' deel I bestaat uit 6 dagdelen en is een starterstraining. Naast groepsbijeenkomsten wordt gestimuleerd dat er in intervisiebijeenkomsten zaken uitgewerkt worden.

#### *Aantal deelnemers*

Aan 'De kunst van het Ondernemen' deel I namen 18 personen deel, 4 personen waren daarmee bezig op het moment van het interview, totaal 22 personen.

#### *Informatie vooraf*

De informatie die verstrekt was over 'de Kunst van het ondernemen deel I' werd door 3 personen als te weinig, 1 persoon vond het redelijk, 14 personen vonden de informatie goed en 4 personen beoordeelden de informatie als zeer goed.

#### *Taalproblemen*

Geen der deelnemers heeft taalproblemen ondervonden.

#### *Meteen starten?*

Van de groep van 22 personen konden er 15 meteen aan de cursus beginnen. 3 personen moesten wachten tot de start van de nieuwe cursus, 1 persoon heeft zelf gewacht, 1 persoon werd op de wachtlijst gezet en 1 persoon gaf het intakegesprek als reden om niet te starten.

#### *Duur van de cursus (6 dagdelen)*

3 personen vonden de duur van de cursus veel te kort, 3 te kort en 8 personen vonden de duur voldoende. 5 personen vonden de duur precies goed, 2 vonden het teveel en 1 persoon wist het niet.

#### *Aan welke onderdelen meegedaan*

De cursus 'De kunst van het ondernemen' bestaat uit een aantal onderdelen. Hieronder is per onderdeel de deelname aangegeven.



	Aantal deelnemers
Begrotingen	19
Marktconcept	22
Marktbenadering	22
Regelgeving	21
Praktisch onderzoek	21
Intervisie	17

Tabel 3-16 Deelname onderdelen 'De Kunst van het Ondernemen' deel I

#### *Bijdrage van de cursus aan de voorbereidingen, de start c.q. de bedrijfsvoering*

Door 11 personen werd de cursus als zeer nuttig ervaren en door 10 als nuttig. 1 persoon geeft aan er weinig aan gehad te hebben.

#### *Tevredenheid over de begeleiding van deel I*

Van de 22 deelnemers geven 12 personen aan zeer tevreden te zijn, en 8 personen zijn tevreden. 1 persoon is tevreden/noch ontevreden terwijl 1 persoon ontevreden is. Als reden daarvoor wordt aangegeven dat de cursus inhoudelijk slecht is en dat de begeleiding slecht is.

#### *Suggesties voor verbetering*

Door de mensen die zeer tevreden en tevreden zijn over de begeleiding werden de volgende suggesties gedaan:

- Cursus te algemeen
- Meer praktische oefeningen
- Laat deelnemers hun plannen presenteren
- Meer details voor regelgeving
- Cursus zou langer moeten duren
- Meer externe deskundigen
- Meer aandacht voor persoonlijke situatie en behoeften
- Iets meer voorlichting over tijdsinvestering
- Intensiever
- Meer tijd voor begroting en financiën
- Moest tijd wachten, had jaar eerder willen beginnen
- Graag groei begeleiding

#### *Gestopt na 'De Kunst van het Ondernemen' deel 1?*

Na elk onderdeel is aan de deelnemers de vraag gesteld of ze na de cursus met de voorbereiding c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf zijn gestopt. 21 personen gaven aan dat dat niet het geval is. 1 persoon is vanwege privé-omstandigheden gestopt.

#### *Conclusie*

Het merendeel van de 22 deelnemers is tevreden over dit gevolgde onderdeel. Dat geldt ook voor het nut ervan voor de voorbereiding c.q. de start en bedrijfsvoering van het eigen bedrijf. Na afloop is een deelnemer gestopt.

### 3.7.2 De Kunst van het Ondernemen deel II door De Eigen Zaak

De 'Kunst van het Ondernemen' deel II is een vervolgtraining op deel I en duurt 5 dagdelen. In dit onderdeel worden thema's, in overleg met de cursisten, verder uitgewerkt.

#### *Aantal deelnemers*

Aan de 'Kunst van het Ondernemen' deel II namen 12 personen deel, 3 personen waren daarmee bezig op het moment van het interview, totaal 15 personen.

#### *Informatie vooraf*

De informatie die verstrekt was over 'de Kunst van het ondernemen deel II' werd door 4 personen als redelijk getypeerd, 8 personen vonden de informatie goed en 3 personen beoordeelden de informatie als zeer goed.

#### *Duur van de cursus (5 dagdelen)*

Van de 15 deelnemers vonden 2 personen de duur van de cursus veel te kort, 5 te kort en 5 personen vonden de duur voldoende. 2 personen vonden de duur precies goed en 1 persoon vond het teveel.

#### *Aan welke onderdelen meegedaan*

De cursus 'De kunst van het ondernemen' deel II bestaat uit een aantal onderdelen. Hieronder is per onderdeel de deelname aangegeven.

	<b>Aantal deelnemers</b>
Begrotingen en financiën	12
Opzet marktonderzoek	12
Basisprincipes zakelijke gespreksvoering en communicatie	13
Opzet administratie	10
Ondernemingsplan	13
Andere onderdelen:	
Visualisatieoefeningen	1
Acquisitie	1
Rollenspel	2
Intervisie	1
Oefeningen praktisch onderzoek	14
Adviesgesprekken	10

Tabel 3-17 Deelname onderdelen 'De Kunst van het Ondernemen' deel II

#### *Bijdrage van de cursus aan de voorbereidingen, de start c.q. de bedrijfsvoering*

Door 9 personen werd de cursus als zeer nuttig ervaren en door 5 als nuttig. 1 persoon geeft aan er weinig aan gehad te hebben.

### *Tevredenheid over de begeleiding van deel II*

8 personen geven aan zeer tevreden te zijn en 5 personen zijn tevreden. 1 persoon is tevreden/noch ontevreden terwijl 1 persoon ontevreden is. De reden daarvoor is niet aangegeven.

### *Suggesties voor verbetering*

Door de mensen die zeer tevreden en tevreden zijn over de begeleiding werden de volgende suggesties gedaan:

- Meer praktijkoefeningen
- Soms iets te vrijblijvend
- Meer ruimte voor boekhouding en belasting
- Het meest geleerd van de ervaring van anderen
- Zou langer moeten duren
- Meer externe deskundigen
- Meer aandacht voor persoonlijke situatie
- Meer tijd voor begroting
- Meer tijd voor regelgeving.

### *Gestopt na 'De Kunst van het Ondernemen' deel II?*

Na elk onderdeel is aan de deelnemers de vraag gesteld of ze na de cursus met de voorbereiding c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf zijn gestopt. Niemand van de 15 personen is gestopt.

### *Conclusie*

De 15 deelnemers aan dit onderzoek zijn zeer tevreden tot tevreden over dit onderdeel. Dat geldt ook voor het nut ervan voor de voorbereiding, de start c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf. Geen der deelnemers is gestopt.

### **3.7.3** *Individuele coaching / advisering door De Eigen Zaak*

Een van de producten van adviesbureau De Eigen Zaak is individuele coaching en advisering. Het is mogelijk een aantal individuele gesprekken te voeren met een bedrijfsadviseur gericht op de specifieke situatie van 'kleine' zelfstandige ondernemers. Advies wordt geboden aan starters, maar ook aan gevestigde ondernemers die in een probleemsituatie zitten of die feedback of coaching willen.

### *Aantal deelnemers*

Hieraan namen 13 personen deel en 5 personen waren daar op het moment van interview nog mee bezig. Totaal 18 personen.

### *Aantal gesprekken*

	<b>Aantal</b>
1 gesprek	2
2 gesprekken	1
3	2
4	4
5	4
6	2
7	1
8	1
9	0
10	1

Tabel 3-18 Aantal gesprekken

### *Gespreksonderwerpen*

Als gespreksonderwerp voor de coaching / begeleiding werden de volgende onderwerpen genoemd:

- Persoonlijke doelen
- Onderscheid met concurrentie
- Balans werk en zorg
- Prijsstelling
- Time management
- Doel en doelgroep onderscheiden
- Contracten
- Bedrijfsplan, ondernemingsplan
- Boekhouden

### *Duur van de gesprekken*

5 personen gaven aan dat de gesprekken varieerden van 0 tot 1 uur en 13 personen gaven aan dat de gemiddelde gespreksduur tussen 1 en 2 uur lag.

### *Communicatie met de adviseur*

Van de 18 personen gaven 8 personen aan dat de communicatie met de adviseur uitstekend was, 9 personen waardeerden dat met goed en 1 persoon gaf aan dat het matig was. Bij geen der deelnemers was er sprake van een taalprobleem.

### *Bijdrage individuele coaching / advisering*

6 personen waardeerden de coaching / begeleiding als zeer nuttig en 10 personen als een nuttige bijdrage aan de start c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf. 1 persoon gaf aan er weinig aan gehad te hebben en 1 persoon meldde er niets aan gehad te hebben.

Op de vraag wat men er aan gehad heeft en enkele voorbeelden te noemen, kwamen de volgende antwoorden:

- Versterking
- Inspiratie
- Geeft richting aan activiteiten
- Kritiek
- Stimuleert uitvoering van ideeën
- Coach is klankbord (vooral bij eenmansbedrijf)

- Klankbord is prettig: feedback
- Het geven van advieszelfvertrouwen
- Hulp bij acquisitie, boekhouden en belasting
- Praktische begeleiding bij knelpunten
- Balans werk / zorg goed bekeken
- Confronterend: sterkte/zwakte analyse
- Opening naar oplossingen
- Helderheid in bedrijfsvoering
- Advies financieel management
- Doelgericht werken
- Inzicht in Nederlands ondernemerschap
- Gesprek beantwoordde niet aan de verwachtingen

### *Tevredenheid*

6 personen zijn zeer tevreden en 10 personen tevreden over de coaching en begeleiding in het algemeen. Noch tevreden/noch ontevreden is 1 persoon en ontevreden is 1 persoon.

### *Ideeen, suggesties*

Als ideeën suggesties worden de volgende punten genoemd:

- Meer gesprekken
- Meer structuur bieden hunnerzijds
- Ook aan startertraining kunnen deelnemen als je al begonnen bent
- In het begin slordige afspraken
- Meer ervaring uitwisselen met medecursisten
- Presentaties voor medecursisten
- Meer inspelen op de specifieke vraag
- Het waren minder gesprekken dan beloofd
- Evaluatie na verloop van tijd
- Iedereen koppelen aan maatje met ervaring
- Onduidelijk waarom zij niet kon deelnemen aan de cursus 'de Kunst van het Ondernemen'.

### *Gestopt na de coaching / advisering?*

Geen van de 18 deelnemers is na de gesprekken gestopt met de voorbereiding c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf.

### *Conclusie*

Over het algemeen zijn de 18 deelnemers aan de individuele coaching / advisering van De Eigen Zaak zeer tevreden tot tevreden en waardeert het als zeer nuttig en nuttig voor het eigen bedrijf. Niemand is daarna gestopt.

#### **3.7.4** *Triatlonsessies van Syntens*

De Triatlonsessies van Syntens bestaan uit een serie van 6 workshops. Het is een intensieve methodiek waarbij een kleine groep gevestigde ondernemers een aantal malen bijeenkomt. Tijdens iedere sessie wordt een ander onderwerp van de bedrijfsvoering in het spotlicht gezet. Voor specifieke vraagstukken worden specialisten ingeschakeld.

#### *Aantal deelnemers*

Aan de Triatlonsessies van Syntens hebben 5 personen deelgenomen. 1 van hen was op het moment van het interview daar nog meer bezig.

### Onderwerpen

De 5 respondenten hebben diverse onderwerpen in de Triatlonsessies behandeld namelijk:

Onderwerp	Aantal
Doelstellingen	1
Praktijkvoorbeelden	1
Marketing	5
Identiteit	1
Acquisitie	2
Telefonische verkoop / acquisitie	3
Klantbenadering	1
Telefoontraining	1
Bedrijfsplan	1
Ervaringen uitwisselen	1
Non-profit sector	1
Profilering	1

Tabel 3-19 Onderwerpen Triatlonsessies

Het onderwerp Marketing wordt door allen genoemd.

De gemiddelde duur van de sessies was 4 uur en langer. Bij geen van de deelnemers was er sprake van een taalprobleem.

### Nut en tevredenheid

4 personen waardeerden de sessies als nuttig en 1 persoon zegt er niets aan gehad te hebben. De waardering heeft betrekking op

- Het delen van ervaringen met anderen
- Leren nadenken over marktpositie
- Het leren van vaardigheden i.v.m. telefonische verkoop
- Acquisitietips
- Meer bewust worden van eigen mogelijkheden
- Kennis vergaren.

Van de 5 deelnemers zijn er 2 die zeer tevreden zijn over de sessies in het algemeen en 2 zijn tevreden. 1 persoon is ontevreden.

Niet tevreden was men over

- Frictie tussen onderwerpen en interesse
- Geen goede spreker.

### Suggesties

Voor volgende Triatlonsessie worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Deelnemers dienen gemotiveerd te zijn
- Strengere selectie deelnemers; hoger niveau deelnemers
- Kortere sessies
- Minder luxe cursusmateriaal
- Meer voorbereidend informatiemateriaal

### Gestopt na de Triatlonsessies?

Niemand is gestopt.

### Conclusie

Aan deze activiteit hebben 5 mensen deelgenomen. Daarvan zijn er 4 tevreden. Geen van de deelnemers is gestopt met haar bedrijfsmatige activiteiten.

### 3.7.5 Individuele bedrijfsadvisering door BRN

De begeleiding door BRN aan startende en jong (jonger dan 5 jaar) gevestigde allochtone ondernemers bestaat uit advies en begeleiding voor bedrijfsvraagstukken.

#### Aantal deelnemers

Aan de individuele bedrijfsadviseringactiviteiten door adviesbureau BRN hebben 21 deelnemers deelgenomen en op het moment van interview waren er 11 personen mee bezig. Totaal 32 personen.

#### Onderwerpen

De individuele advisering kon betrekking hebben op verschillende onderwerpen en men kon deelnemen aan meerdere onderwerpen:

	Aantal deelnemers	Waardering			
		Zeer nuttig	Nuttig	Weinig aan gehad	Niets aan gehad
(Etno)marketing	20	6	8	4	2
Liquiditeitsbeheer en financiële organisatie	14	4	5	3	2
Administratie en automatisering	5	1	3	0	1
Personeelsbeleid	4	2	1	1	0
Kredietverstrekking	17	6	5	5	1
Bedrijfsplannen	24	6	9	7	2
Andere onderwerpen n.l.: Contractvormen, slecht lopend bedrijf, 1-2 x algemeen gesprek, uitbreidingsplanning, aanvraag BBZ, informatie octrooien, ondernemingsplan, inkoopbeleid, huisvesting. Folder maken, ad hoc advies, verblijfsvergunning, verkooptips	15	4	1	6	4

Tabel 3-20 Deelname onderdelen individuele bedrijfsadvisering BRN

#### Waardering

Van de 32 deelnemers aan nam 75% deel aan het onderwerp Bedrijfsplannen en 62,5% aan het onderwerp (Etno)marketing. Ruim de helft daarvan waardeerde deze onderdelen als nuttig tot zeer nuttig.

#### Bijdrage advies

7 maal wordt aangegeven dat de bijdrage van de individuele advisering zeer nuttig was en 11 keer nuttig. 14 van de 32 deelnemers hebben er weinig tot niets aan gehad.

De respondenten werd gevraagd in eigen woorden te omschrijven wat ze aan het bedrijfsadvies hebben gehad en enkele voorbeelden te noemen. Dat leverde een veelheid aan antwoorden op:

Advies te algemeen (wist het al), selecteren doelgroep, geen onnodige kosten hoeven maken, Nederlandse regelgeving geleerd, vroeg bemiddeling naar lening, maar werd naar de sociale dienst gestuurd, geen expertise t.a.v. vak, geholpen bij opstart bedrijf, richting bedrijf; strategie, planning i.v.m. aanvraag lening, leveren boekhouden, BRN zorg ervoor dat je niets over het hoofd ziet, advies bleek onjuist, hoop voor toekomst; motivatie, computerhulp, financieel advies, inzicht in belastingzaken, krijgen van krediet niet gelukt, nut zat in doorverwijzingmogelijkheden, reclame, begroten, ze zijn goed op de hoogte, goed advies, doornemen balansen over te nemen bedrijven, facturering, zakelijke correspondentie, 2 oriënterende gesprekken gehad: kan verder geen begeleiding krijgen,

verwachte informatie niet gekregen, financieel deel ondernemingsplan, tips op zaken zelf te regelen, te verwachten problemen en praktisch steunpunt indien nodig.

### *Tevreden over de bedrijfsadvisering*

7 personen waren zeer tevreden en 13 tevreden. Noch tevreden / noch ontevreden 3 personen en ontevreden 6. Zeer ontevreden waren 3 personen.

De vraag waarom men niet tevreden was werd beantwoord met:

- Verwachtte structureel advies i.p.v. doorverwijzing naar de sociale dienst
- Geen vakexpertise aanwezig
- Vaak moeilijk om afspraken te maken
- Maken bedrijfsplan hielp niet bij krijgen lening
- Had begeleiding niet nodig; het ging alleen om het geld
- Geen echte advisering gehad
- Verwachte info niet gekregen
- Meer praktische hulp verwacht
- Te weinig gesprekken
- Minder begeleiding dan verwacht

### *Suggesties voor verbetering*

- Geen specifieke kennis persoonlijke achtergrond en andere culturen
- Weinig kennis aanwezig over im-/en exporthandel
- Over mogelijkheden lening
- Advies over bemiddeling bij bank
- Meer expertise ICT-gebied
- Meer marketing getallen
- Meer mogelijkheden financiële hulp
- Betere uitleg (kleine) regels voor buitenlanders
- Meer over planning
- Meer branchegericht werken; meer branchekennis
- Eisen aan ondernemingsplan sporen niet met eigen inzicht en vaardigheden
- Meer inlevingsvermogen
- Meer structuur
- Meer flexibiliteit bij afspreken gespreksdata
- Doorverwijzen naar de juiste instanties
- Meer meekijken naar praktische zaken
- Hulp bij werven klanten door allochtonen
- Meer bekendheid

### *Taalprobleem*

4 personen hadden een taalprobleem. Dat probleem werd opgelost door hulp van familieleden.

### *Gestopt na de individuele bedrijfsadvisering door BRN?*

Na de individuele bedrijfsadvisering zeggen 26 personen doorgedaan te zijn met de voorbereiding c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf. 6 personen van de 32 zijn gestopt. De reden daarvoor waren gezondheid, te weinig afzet, gebrek aan kapitaal, onzekerheid, geen verblijfsvergunning en te risicovolle investering. Men heeft deze keuze zelf gemaakt. De reden lag niet in de cursus, waardoor bijvoorbeeld het besef groeide 'het' niet te kunnen.

### *Conclusie*

63% zegt tevreden te zijn over de individuele bedrijfsadvisering van BRN. 28% zegt ontevreden te zijn. 56% zegt dat de advisering een bijdrage heeft geleverd aan de start c.q.



de bedrijfsvoering van het bedrijf, terwijl 44% zegt daar weinig tot niets aan gehad te hebben. Taalproblemen werden opgelost. 6 personen zijn op eigen initiatief gestopt.

### 3.7.6 *Individuele coaching en begeleiding door BRN*

Naast de hierboven genoemde bedrijfsadvisering kan men coaching en begeleiding door de adviseurs van BRN krijgen of kan er bemiddeld worden naar deskundige mentoren. Ook kan men als het niet zo goed gaat met het bedrijf hulp krijgen bij b.v. het maken van een risicoscan.

#### *Aantal deelnemers*

BRN heeft aan 9 personen coaching / begeleiding gegeven en 5 personen waren daar op het moment van het interview nog mee bezig. Totaal 14 personen.

In alle gevallen werd / wordt deze coaching / begeleiding door een adviseur van BRN gegeven.

#### *Aantal gesprekken*

1 gesprek	2 personen	8 gesprekken	1 persoon
2 gesprekken	3	17 gesprekken	1
4 gesprekken	2	25 gesprekken	1
5 gesprekken	3	30 gesprekken	1

Tabel 3-21 Aantal gesprekken

Gemiddeld duurde het aantal gesprekken tussen de 1 en 2 uur.

#### *Gespreksonderwerpen*

De respondenten konden meerdere mogelijkheden aangeven met betrekking tot de coaching of begeleiding door BRN .

Onderwerp	Aantal keren genoemd
Hulp bij de oriëntatie van het eigen bedrijf	3
Hulp bij de voorbereiding	7
Hulp bij het marketingplan	7
Hulp bij het bedrijfsplan	10
Hulp bij de financiering	5
Hulp bij de start	5
Hulp na de start	7
Hulp bij het stoppen van de activiteiten	-

Tabel 3-22 Gespreksonderwerpen

Hoewel er in principe bij BRN geen bedrijfsplan geschreven wordt, geven 10 personen aan dat zij daar hulp bij willen hebben.

#### *Communicatie met begeleider*

3 Personen geven aan dat de communicatie uitstekend was en 9 vonden de communicatie goed. 1 persoon vond het matig en 1 persoon gaf aan dat de communicatie slecht was.

### *Taalprobleem*

2 personen ondervonden een taalprobleem. 1 persoon loste dat op met behulp van een familielid en voor 1 persoon is dat niet opgelost.

### *Bijdrage van de begeleiding / coaching*

Van de 14 personen zegt 1 persoon dat het zeer nuttig was en 7 personen vonden het nuttig. Weinig tot niets aan gehad zegt 43%.

### *Mate van tevredenheid*

3 Personen zijn zeer tevreden over de individuele coaching / advies en 5 personen zijn tevreden. Van de 14 personen is 43% ontevreden tot zeer ontevreden.

Gevraagd waarom men niet tevreden is wordt als antwoord gegeven:

- Geen hulp bij het zoeken van ruimte
- Consulent had andere ideeën dan cliënt; probeerde plannen naar zijn hand te zetten
- Plan werd afgewezen bij de bank
- Verkeerd advies bankzaken

### *Suggesties voor verbetering*

- Geen kennis van persoonlijke achtergronden en landen en handel drijven in andere culturen
- Weinig kennis van im- en export
- Te weinig praktische hulp bij daadwerkelijke start
- Meer herhalen voor allochtonen
- Meer financieel advies
- Meer inbreng cliënt; luisteren naar zijn/haar ideeën
- Meer richten op kwantenwerving door allochtonen
- Meer bekendheid BRN

### *Gestopt na de individuele coaching / advies door BRN?*

Van de 14 personen zijn er 2 gestopt. 1 persoon om gezondheidsredenen en 1 persoon in verband met het ontbreken van een startkapitaal. Beide personen namen deze beslissing zelf. Reden van stoppen was niet naar aanleiding van de individuele coaching / advies van BRN.

### *Hulp als het niet zo goed gaat met het bedrijf*

BRN heeft verschillende mogelijkheden om hulp te bieden als het niet zo goed gaat. Men kon meerdere mogelijkheden aangeven.

### *Aantal deelnemers*

4 personen hebben hiervan gebruik gemaakt. 1 persoon nam deel aan het onderdeel risicoscan, 3 personen namen deel aan het ontwikkelen van een ondernemingsplan en eveneens 3 personen maakte gebruik van de mogelijkheid advies te krijgen over liquiditeitsbeheer en bemiddeling bij herfinanciering, 1 persoon algemeen advies aan.

### *Bijdrage van deze advisering*

2 personen hebben verbeteringen doorgevoerd, 1 persoon zegt er niets aan gehad te hebben en 1 persoon heeft het bedrijf voortgezet.

### *Tevredenheid*

Van de 4 personen die van de hulp als het niet zo goed gaat met het bedrijf gebruik hebben gemaakt zijn er 2 tevreden, 1 tevreden en 1 ontevreden.

Ontevreden is men over het feit dat er niet genoeg begeleiding is in praktische zaken.

Suggesties zijn: meer herhalen, meer over boekhouding en meer aandacht voor klantenwerving door allochtonen onder autochtonen.

### *Gestopt na de hulp*

Niemand van de 4 is gestopt. Door 1 persoon werd aangegeven van de Sociale Dienst een baan te moeten accepteren.

### *Conclusie*

Aan de individuele coaching en begeleiding namen 14 mensen deel. 4 daarvan namen ook deel aan activiteiten die hulp bieden bij het bedrijf als het niet zo goed gaat. De communicatie met de begeleider vond het merendeel goed tot uitstekend. Ruim de helft 57% zegt dat de bijdrage nuttig is voor het eigen bedrijf. Eveneens 57% is tevreden over de individuele coaching en begeleiding en 43% is dat niet. Externe factoren worden ook genoemd als reden voor ontevredenheid. Wellicht spelen ook verwachtingspatronen t.a.v. de coaching / advisering door BRN van de deelnemer ook een rol hierbij. Van de 14 mensen zijn er 2 gestopt op eigen initiatief.

## **3.7.7 Aanvullende cursusactiviteiten**

### *Aantal deelnemers*

Aan de respondenten werd gevraagd of zij ook nog aan andere cursusactiviteiten hadden deelgenomen. 12 personen gaven aan daarmee bezig te zijn geweest en 2 personen waren daar nu mee bezig. Totaal 14 personen.

Er werden / worden door 14 personen 22 cursussen gevolgd. De volgende cursussen werden opgegeven:

	<b>Aantal deelnemers</b>		<b>Aantal deelnemers</b>
Boekhouden	4	Fiscal. / financiën	1
Presentatie / communicatietechnieken	1	Ondern.vaardigheden	1
Interieurarchitect cursus	1	Ondernemingsplan	1
Nagelkennis	1	'Succesvol ondernemen'	1
Startersbijeenkomst	2	'Zakelijke dienstverlening'	1
Cafébedrijf	1	Management kinderopvang	1
Holistische massage	1	LKC (leerling kinderopvang)	1
Acquisitie / public relations	2	Stim.Vr.Ondern. in ICT, Univ.Leiden	1
Commerciële vaardigheden	1		

Tabel 3-23 Gevolgde cursussen

### *Door wie betaald?*

45% van het aantal gevolgd cursussen werd door betrokkene zelf betaald. Het GAK en de Sociale Dienst betaalde 23% van de cursussen en 18% werd betaald door BRN en ASKAN/ESF.

### *Waardering cursusmateriaal*

Voor het verstrekte cursusmateriaal werd 8 x de waardering zeer goed en 8 x de waardering goed gegeven. 1 x voldoende, 4 x matig en 1 x slecht.

### *Nut van de cursus*

13 keer werd de betreffende cursus als zeer nuttig ervaren en 5 keer als nuttig. 3 x weinig aan gehad en 1 keer niets aan gehad.

### *Tevreden*

7 x werd zeer tevreden en 2 x tevreden aangegeven. Noch tevreden / noch ontevreden 3 x en ontevreden en zeer ontevreden elk 1 x.

De reden waarom men niet tevreden was dat

- Te snel, zakelijk, abstract, onpersoonlijk en glad
- Teveel losse standaardverhalen
- Niet ingegaan op de positie van de cursist

### *Suggesties*

- Langzamer concreter, persoonlijker
- Meer diepgang, details
- KvK teveel uitgaan van de ideale ondernemer
- Te vrijblijvend, geen houvast
- Minder confronterend
- Meer interactie cursisten
- Meer maatwerk
- Belangrijke informatie niet achterhouden.
- Teveel opdrachten tegelijk
- Communicatietraining toevoegen

### *Taalprobleem*

Bij geen van de 14 deelnemers.

### *Gestopt na de cursus?*

Niemand is gestopt.

### *Conclusie*

Hoewel er aan verschillende soorten cursussen wordt deelgenomen is men daar in het algemeen tevreden tot zeer tevreden over. De verschillende cursussen dragen bij aan de voorbereiding, de start en de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf. Geen der deelnemers is gestopt.

### 3.7.8 Starterscafé

Het 'Starterscafé' is een activiteit die door de Kamer van Koophandel georganiseerd wordt. Beurtelings worden er in Arnhem of in Nijmegen themabijeenkomsten georganiseerd. In dit onderzoek is alleen het bezoek van de deelnemers aan het Starterscafé betrokken en niet het functioneren van het Starterscafé als zodanig. Evaluatie daarvan vindt plaats in het kader van het Equal-project 'StartKlaar'.

#### *Aantal bezoekers*

Het Starterscafé is door 19 van de 84 personen bezocht. Dat is 23% van het totaal aantal respondenten.

Op de vraag waar men het Starterscafé bezoekt antwoorden 4 personen dat in Arnhem te doen, 8 in Nijmegen, 6 beide en 1 persoon bezoekt het Starterscafé in Wageningen.

#### *Thema's*

De avonden in het 'Starterscafé' hebben telkens een andere thema. De thema's en de deelname aan deze thema's zijn hieronder weergegeven.

Thema's	Aantal
Ondernemerschap	4
Ondernemingsplan	4
Financiering	6
Marketing	8
Netwerken	10
Communicatie	6
Verzekeringen	5
Fiscale / subsidie zaken	7
Bestaand of nieuw bedrijf	1
Ondernemerschap (freelance/parttime)	8
Juridische vorm	1
Voorbeeldonderneming	1
Acquisitie	1
Boekhouding	1
Haalbaarheidsonderzoek	1
Weet niet	1

Tabel 3-24 Deelname thema's Starterscafé

Het thema 'netwerken' werd het meest bezocht, gevolgd door 'marketing' en 'ondernemerschap (freelance/parttime)'. Ook 'fiscale en subsidie zaken' waren in trek, gevolgd door 'financiering' en 'communicatie'.

#### *Bijdrage aan het bedrijf*

Van de 19 bezoekers aan het Starterscafé zeggen 12 personen er iets aan gehad te hebben, 5 zeggen weinig en 2 zeggen er niets aan gehad te hebben. Op de vraag waar men het meest aan gehad heeft bij het bezoeken van het Starterscafé antwoorden 12 van de 19 deelnemers dat dat het netwerken met starters is. Communicatie naar buiten en fiscale zaken / subsidies wordt elk 3 keer genoemd.

Of de bedrijfsvoering van het eigenbedrijf verbeterd is door de bijeenkomsten in het Starterscafé wordt door 6 personen beantwoord met ja, 7 personen zeggen nee en 6 personen weten het niet.

### *Tevreden over het Starterscafé*

Van de 19 deelnemers / bezoekers zeggen 5 personen zeer tevreden en 11 tevreden te zijn over het Starterscafé. Noch tevreden, noch ontevreden zeggen 2 personen en 1 persoon weet het niet. Er is geen reden opgegeven waarom men niet tevreden is. Een persoon geeft aan vanwege ander soort bedrijfsprioriteiten het Starterscafé niet te bezoeken.

### *Suggesties / aanbevelingen*

- Meer diepgang
- Avonden voor echte beginners
- Indeling in thema-avonden voor specifieke doelgroepen
- Meer individuele begeleiding
- Meer interactie tussen de deelnemers
- Eerdere berichten over de bijeenkomsten
- Meer praktische zaken
- Achteraf verslag van de avond toesturen
- Meer allochtonen erbij betrekken.

### *Conclusie*

Van de 84 respondenten bezochten 19 personen (23%) het Starterscafé. 85% is tevreden tot zeer tevreden over de bijeenkomsten. Het thema 'netwerken' werd het meest bezocht, gevolgd door 'marketing' en 'freelance / parttime ondernemerschap'.

### **3.7.9** *Andere activiteiten*

Tot slot kon men aangeven aan welke andere activiteiten men tijdens de voorbereiding, de start en de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf had deelgenomen.

#### *Aantal deelnemers*

Aan deze 'andere activiteiten' namen 13 mensen deel.

<b>Activiteit</b>	<b>Aantal</b>
Startersdag Kamer van Koophandel	4
Uitwisselingsbijeenkomsten met Belgische / Nederlandse ondernemers	2
Uitwisseling met Engelse / Nederlandse ondernemers	1
Allochtonenbijeenkomst	1
Vrouwelijke ondernemersvereniging 'entre jeunes'	1
Cursus netwerken Kamer van Koophandel	1
i-net informatie	2
Prima-start Wijchen	1
Groeibegeleiding Syntens	1

Tabel 3-25 Deelname andere activiteiten

#### *Bijdrage aan het bedrijf*

Zeer nuttig voor het bedrijf vonden 4 deelnemers en 8 vonden dat deze activiteiten nuttig waren. Weinig aan gehad zegt 1 persoon.

Zeer tevreden waren 5 personen en 6 waren tevreden. Ontevreden en zeer ontevreden waren 2 personen. Als reden daarvoor werd de slechte prijs-kwaliteitverhouding en een matige deskundigheid zaangegeven.

### *Suggesties*

- Te weinig tijd voor het thema 'balans werk/privé'
- Slechte organisatie
- Engelse uitwisselingsdeelname wel naar hier; wij niet daarheen
- Teveel een commercieel gebeuren
- Iets kleinere groepen
- Adviezen van mensen uit het vak.

### *Gestopt na deze activiteiten?*

Van de 13 deelnemers aan dit onderdeel is 1 deelnemer gestopt. Reden daarvoor was: onzekerheid, te risicovol. Deze beslissing werd door betrokkene zelf genomen. Of betrokkene door het volgen van de cursus tot dat inzicht gekomen, wordt niet aangegeven.

### *Conclusie*

Voor het merendeel waren de 13 deelnemers die deelnamen aan 'andere activiteiten', tevreden. 1 persoon is gestopt.

## **3.8 Wat heeft men gemist en wat waren de grootste problemen**

### *3.8.1 Wat heeft men gemist*

Aan het eind van de vragen over de diverse vormen van begeleiding waaraan men heeft deelgenomen is er aan de respondenten is gevraagd of men nog iets gemist heeft.

Een veelheid aan antwoorden werd genoteerd.

Jammer dat belastingonderdeel pas op eind kwam, bevologenheid deelnemers, doorverwijzing naar andere helpende instanties, boekhoudkundig onderricht, cursus is te algemeen; te weinig maatwerk, meer aandacht voor marktonderzoek, haalbaarheid, meer aandacht voor persoonlijke situatie; meer inlevingsvermogen, meer aandacht voor bedrijfsspecifieke aspecten, aandacht voor persoonlijkheid van cliënt, helaas startende ondernemerscursus niet kunnen volgen ("Kunst v.h. Ondernemen?"), meer branchekennis, meer gesprekken, persoonlijke coach die je altijd kunt bellen, ervaringen van oud-starters, overzicht regelgeving, duidelijkheid tav verzekeringen, meer diepgang, hulp bij krijgen banklening; financiële steun, meer hulp bij ondernemingsplan schrijven, regelgeving brancheorganisatie, info over verwante organisaties, maatje met branche-ervaring die meeloopt bij praktische zaken, teveel gefixeerd op geld ipv kennis en ervaring, cursus goed maar tekort, te weinig info over allerlei instanties, hulp bij het zoeken naar ruimte, informatie over alles, totaaloverzicht waar je mee te maken krijgt, valluiken/risico's, voorbeeldplan paste niet bij eigen situatie, subsidiemogelijkheden, geen aandacht voor non-profit sector, inkoopbeleid, geen serieuze begeleiding gehad, alleen eigen inbreng; Adviesbureau F. bracht geen onderwerpen in, klantenwerving door allochtonen (onder autochtonen), ondersteuning na start, omgaan met financiën.

### *3.8.2 Wat is het grootste probleem geweest*

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd wat het grootste probleem is (geweest) bij de voorbereiding, de start en de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf.

Ook hier werd een groot aantal antwoorden genoteerd.

geen probleem, persoonlijk omstandigheden, het stappenproces, het krijgen van opdrachten/klanten/acquisitie, voor UWV onduidelijk wanneer je zelfstandig ondernemer bent, cursus te algemeen, lange termijndenken en doelgericht blijven, financiën (boekhoudkundige kant), regelgeving (belasting en verzekering), gebrek aan ervaring, teveel verschillende instanties, (start)kapitaal, er alleen voor staan, specialiseren, diefstal; moeilijke klanten, financiële aspecten van ondernemingsplan, geldproblemen in slecht jaar, tijd, geduld, zelfvertrouwen, geen vak-expertise BRN, feedback beroepsgenoten, meer werk dan verwacht, gemis van bedrijfsruimte/ huisvesting, Bureau Zelfstandigen, administratie/ boekhouden, motivatie van medevennoten, te groot investeringsrisico, verblijfsvergunning, tegenwerking van gemeente en andere instanties, economische situatie, vorige eigenaar schetste een te rooskleurig beeld, inkopen in het buitenland, verbouwing duurt lang, gezondheid.

### 3.8.3 Heeft deelname aan het project 'Startklaar' bijgedragen aan het oplossen?

De laatste vraag heeft betrekking op het feit of de activiteiten waaraan men in het kader van het project 'StartKlaar' heeft deelgenomen, geleid hebben tot het oplossen van problemen waarmee de starter geconfronteerd wordt.

	Aantal	Percentage
Ja	22	26%
Deels	10	12%
Nee	39	47%
Weet niet	9	11%
Nog niet: is nog bezig	2	2%
Tijd nemen voor ervaring	2	2%
Totaal	84	100%

Tabel 3-26 Bijdrage aan oplossing problemen van starters

#### Conclusie

Bijna de helft van de respondenten (47%) is van mening dat deelname aan het project niet geleid heeft tot het oplossen van problemen waar men als starter mee te maken krijgt. Niet alle problemen kunnen door de startersbegeleiding opgelost worden zoals b.v. het vinden van huisvesting, financiering, persoonlijke omstandigheden e.d. Ook de verwachtingen die men heeft van de begeleiding spelen een rol.

Wel opgelost door deelname zegt 26% van de respondenten en deels zegt 12%.

### 3.9 Hoe belangrijk is ondersteuning

Ondersteuning is een belangrijke factor bij de voorbereiding, de start en de bedrijfsvoering van een eigen bedrijf.

Aan de respondenten is gevraagd of en zo ja welke ondersteuning zij naast het deelnemen aan de diverse activiteiten van het project 'StartKlaar' hebben gehad.

#### 3.9.1 Door wie ondersteund

Ondersteuning door:		Percentage
Familie	43	51%
Vrienden, kennissen	49	58%
Banken / financiële instellingen	8	10%
Ondernemersvereniging	7	8%
Kamer van Koophandel	39	46%
Accountants / boekhouder	43	51%
Anderen: branchegenoten, netwerk/opleiding, collega starters, belastingadviseur*, new venture, notaris, franchise gever, vrouwenorganisatie, IMK, advocaat PR adviseur, politici, businessclub. * de belastingadviseur wordt 7 keer genoemd met 8,3%	25	29%

Tabel 3-27 Ondersteuning



### 3.9.2 *Waaruit bestond de ondersteuning*

De steun bestaat uit een veelheid van onderwerpen. De belangrijkste zijn:

Voor wat betreft de familie bestaat de steun uit advies bij het starten van het bedrijf, morele steun en motivatie, praktische adviezen en financiën. Vrienden en kennissen ondersteunen door advies bij de start, marketing en reclame, morele steun en motivatie, praktische adviezen en ideeën. Banken veelal voor leningen, kredietleverancier en financiën.

De Kamer van Koophandel wordt ingeschakeld voor advies bij het starten van het bedrijf en voor algemene informatie en de accountant / boekhouder voor de boekhouding, administratie en belastingszaken. Anderen worden ingeschakeld voor advies bij het starten, om ervaring uit te wisselen, netwerken en belastingszaken.

### 3.9.3 *Waardering van de ondersteuning*

Ondersteuning door:	Ze er veel	veel	redelijk	weinig	Niets aan gehad
Familie	42% 18	33% 14	23% 10	2% 1	-
Vrienden, kennissen	27% 13	49% 24	20% 10	4% 2	-
Banken / financiële instellingen	50% 4	13% 1	13% 1	25% 2	-
Ondernemersvereniging	14% 1	29% 2	43% 3	14% 1	-
Kamer van Koophandel	5% 2	41% 16	31% 12	21% 8	2,6% 1
Accountants / boekhouder	23% 10	42% 18	26% 11	9% 4	-
Anderen	28% 7	44% 11	24% 6	4% 1	-

Tabel 3-28 Waardering ondersteuning

De ondersteuning door familie, vrienden en kennissen wordt het meest gewaardeerd, gevolgd door de accountant / boekhouder.

#### *Conclusies*

Een groot aantal startende ondernemers ondervindt steun van familie, vrienden, kennissen en instellingen. De accountant / boekhouder wordt minstens zo belangrijk gevonden. De inhoud van de ondersteuning is divers, het accent ligt op advisering bij de start van het bedrijf. De waardering van de ondersteuning door familie, vrienden en kennissen en de accountant / boekhouder wordt met elk 75% het meest gewaardeerd.

## 3.10 **Gestopt**

### 3.10.1 *Wanneer gestopt*

Aan de respondenten is ook gevraagd of men tijdens de voorbereiding of na de start van het eigen bedrijf gestopt is.

Van de 84 respondenten zijn er 14 gestopt. Allen namen zelf deze beslissing. Er is geen mening van een adviseur gevraagd. 10 personen stopten in het jaar 2003 en 2 in 2004. 2 overige 2 stopten in respectievelijk 2001 en 2002.

Van de betreffende 14 personen zijn er 11 tijdens de voorbereiding gestopt en 3 na de start.

### 3.10.2 *Reden om te stoppen*

Er zijn diverse redenen aangegeven om te stoppen.

De reden die het meest (7) genoemd wordt is financieringsproblemen. Andere redenen die men noemt zijn: te kort aan ervaring, problemen met wet- en regelgeving, functioneren instanties, tekort aan

informatie en advies, onvoldoende marktkansen, te weinig tijd, baan in loondienst genomen, te weinig begeleiding 'Startklaar', persoonlijke omstandigheden, geen interesse meer, loondienst eraast nodig, plan niet klaar/ niet op tijd en te groot investeringsrisico.

Van de degenen die na de start gestopt zijn wordt 3 keer als reden genoemd onvoldoende afzet/omzet. Verder wordt 1 x financieringsproblemen en 1 x baan in loondienst genomen genoemd.

Ook is gevraagd naar meer persoonlijke redenen om te stoppen. 8 keer wordt deze vraag met nee beantwoord. Met elk 1 score worden genoemd eigen capaciteit/kennis/ervaring, motivatie, scheiding, kinderopvang, gezondheid, slecht Nederlands, aanpassen aan de Nederlandse situatie.

### 3.10.3 Financiële gevolgen

3 personen zeggen dat het stoppen financiële gevolgen heeft. 2 x wordt aangegeven dat er schulden zijn en 1 persoon weet het nog niet.

### 3.10.4 Hoeveel uur bezig met het eigen bedrijf

Aantal uren	Aantal personen
0-5 uur	6
6-10 uur	1
11-20 uur	3
21-30 uur	1
31-40 uur	1
Meer dan 40 uur	2
Totaal	14

Tabel 3-29 aantal uren werkzaam

### 3.10.5 In de toekomst nogmaals starten?

Van de 14 personen die gestopt zijn denken er 11 over om nog een keer een eigen bedrijf te starten, 1 persoon weet het niet en 2 antwoorden met nee.

### 3.10.6 Conclusie

Van de 84 respondenten zijn er 14 gestopt. Dat is 17%. Allen namen deze beslissing zelf, niet op advies van een adviseur. De meest genoemde redenen zijn financieringsproblemen. Van degenen die gestopt zijn denkt 79% er over om nog een keer te starten.

## 4 De deelnemers van Bureau Zelfstandigen Arnhem en Nijmegen

### 4.1 Inleiding

Het bureau Zelfstandigen van de Gemeente Arnhem en van de Gemeente Nijmegen begeleidt personen die een uitkering hebben naar zelfstandig ondernemerschap. De deelnemers aan dit onderzoek zijn bezig met de zogenaamde pré startfase die 1 jaar duurt of met de startfase waarvoor men een periode van 1 - 3 jaar hanteert. De termijn van 3 jaar heeft te maken met de regelgeving van de zogenaamde BBZ regeling (Besluit Bijstand Zelfstandigen).

De wens om ondernemer te worden, wordt getoetst door de consulent van Bureau Zelfstandigen. Ook moet men aan een aantal criteria voldoen. De begeleiding wordt verzorgd door externe adviesbureaus. 80% van de mensen wordt verwezen naar Adviesbureau De Eigen Zaak en Adviesbureau BRN. 20% wordt verwezen naar het Instituut voor Midden en Kleinbedrijf (IMK).

De kosten voor de begeleiding worden door het Rijk vergoed en bedragen ongeveer € 3.000 tot € 5.000 per begeleidingstraject.

Aan het onderzoek namen 91 personen van Bureau Zelfstandigen Arnhem deel en 59 personen van Bureau Zelfstandigen Nijmegen.

### 4.2 Hoe op de hoogte

Aan de deelnemers is gevraagd door wie men over de mogelijkheid van het volgen van een starterstraject werd geïnformeerd. Voor zowel de deelnemers van Arnhem als voor Nijmegen werd dat voor 66% respectievelijk 68% gedaan door de consulenten van de Sociale Dient en van het Bureau Zelfstandigen In Nijmegen ook de consulenten van Waalwerk. Ruim 10% heeft het zelf uitgezocht. Enkele mensen noemen familie kennissen, de Kamer van Koophandel, CWI.

De informatie over de BBZ-regeling en de mogelijkheden voor begeleiding werd door 62% van de deelnemers van Arnhem als goed tot zeer goed beoordeeld. 22% vond het matig. Van de deelnemers van Nijmegen beoordeelde 75% de informatie goed tot zeer goed en 15% vond het matig. Als voorstel voor verbetering wordt genoemd:

meer naar persoonlijke situatie kijken; info beter op papier; folder achterhaald; info over wat je rechten zijn; te weinig eigen invloed; traject beter uitleggen; veel praten over niet-relevante onderwerpen; communicatie tussen partijen beter; meer en duidelijker algemene informatie; wil graag voorbereidingsjaar; meer info over administratie (in traject?); sluit niet aan bij werkwijze Cadans; aanvullende uitkering moet langer mogelijk zijn; langer begeleidingstraject; meer bedrijfsmatige steun; niet naar adviesbureau L. luisteren; meer maatwerk; klantvriendelijker; meer ruimte geven (aan cliënt); verder vooruitzien dan huidige conjunctuur; procedure duurt te lang; men verzandt in bureaucratie en kent regels niet; minder om info hoeven vragen; financiële kant blijft duister; geen info over mogelijkheid van voorschot voor onderzoek; ondernemingsplan overbodig; consequenties van stoppen; cliënt wist meer dan sociale dienst; sfeer bij sociale dienst is niet op zelfstandigheid gericht; coördinatie van verschillende afdelingen

### 4.3 Starten met behoud van uitkering

De BBZ-regeling voorziet in de mogelijkheid om met behoud van uitkering, na het starterstraject, een eigen bedrijf te beginnen en eventueel een bedrijfskapitaal in de vorm van een rentedragende lening aan te vragen. Van alle deelnemers waardeert 84% dat als goed tot zeer goed. We vroegen de deelnemers naar voorstellen voor verbetering. Dat leverde de volgende suggesties op:

meer info over lening; dubbel onderzoek naar mogelijkheid lening; wil schenking startkapitaal ipv lening; betere info over vervolstraject; meer duidelijkheid over verschillende mogelijkheden/ duidelijker regels; meer rekening houden met psychische omstandigheden; moet goede overgang komen van uitkering naar eigen inkomen; wilde subsidie voor cursus en materiaal; mogelijkheid lening werd door verschillende instanties anders beoordeeld; idee goed maar

ervaring slecht; niet-werkend plan niet doorzetten; wil duidelijkheid waarom geen lening werd verstrekt; wil eerst advies voor je naar bank gestuurd wordt; eenvoudiger en snellere procedure; niet in starterstraject gezeten; rentedragende lening vormt een last; er moet ook lening mogelijk zijn als er een oude schuld is; goede controle; te lastige voorwaarden voor lening; de vele regels zijn strijdig met zelfstandig ondernemerschap; bijstandsuitkering gedurende startjaar laten doorgaan; traject is traag voor hoog-opgeleiden; na start vallen mensen in een diep gat; ondernemingsplan moet korter en bondiger mogen; 1 jaar is tekort als opstartperiode; vakantie en ziekteperiode niet bij voorbereidingsjaar tellen; grotere lening moet mogelijk zijn; een lagere rente zou beter zijn; de begeleiding moet langer blijven doorlopen; beperk de lening zoveel mogelijk ivm risico's.

#### 4.4 Aanmelden en starten

De feitelijke aanmelding voor het traject is voornamelijk door consulenten van de Sociale Dienst, Bureau Zelfstandigen of Waalwerk gedaan. 8 personen hebben geen traject gevolgd. Na de aanmelding kon 79% van de Arnhemse deelnemers meteen beginnen. Voor Nijmegen was dat 73%. Wachten op goedkeuring, procedures, instanties e.d. was voornamelijk de reden om (nog) niet meteen te kunnen starten.

#### 4.5 Ervaringen met de begeleiding door de consulent van BZ

Van de 91 Arnhemse deelnemers vindt 71% de begeleiding door de consulent goed, 11% matig tot slecht en 14% zegt geen begeleiding door de consulent gehad te hebben.

De Nijmeegse deelnemers (59) vinden met 63% de begeleiding goed tot zeer goed en 25% vindt dat matig tot slecht. 10% zegt dat ze geen begeleiding gehad hebben.

De volgende verbeteringsvoorstellen worden genoemd:

eisen voorbereidingsjaar duidelijk opschrift; BZ moet realistischer zijn; minder afstandelijk/meer meedenkend; duidelijker indeling traject; rol BZ moet kleiner; intensievere begeleiding; meer praktische zaken; in praktijk meelopen; meer info zonder ernaar te hoeven vragen; meer duidelijkheid over regelingen; meer deskundigheid en kennis; vaker contact; meer info over risico's in eerste 3 jaar; meer stimulerende houding BZ; wil graag een vaste begeleider; wil subsidie v. cursus en materiaal; wil meer inspraak in soort hulp en begeleiding; slechte overdracht dossier naar nieuwe begeleider; slecht contact/communicatie; BZ? Nooit van gehoord!; veel schuiven van kastje naar muur; onduidelijke rol BZ; de heer A. is goed; teveel aan regels gebonden; meer branchedeskundigheid; voor beslissingen afhankelijk van adviesbureau L.; traject moet sneller kunnen; 2 begeleiders, ontevreden over 2<sup>e</sup>; beslissing over ondernemingsplan duurde heel erg lang; slechte verstandhouding tussen adviesbureau F. en BZ; meer kennis omtrent kinderopvang; consulent moet meer tijd hebben; meer rekening houden met buitenlandse afkomst; meer begeleiding in voortraject; eerste 3 begeleiders niet goed, de 4<sup>e</sup> (de heer B.) wel; ze weten niet met freelancers om te gaan; werd verplicht naar adviesbureau F. te gaan (geen keuze); veel personeelwisselingen; in Arnhem andere regels dan in Nijmegen; begeleiding bestond slechts uit controle; meer info over kostendeclaratie; slechte coördinatie met sociale dienst.

Ook werd gevraagd of men het idee heeft dat men bij de consulent terecht kon voor vragen en problemen binnen het traject. Bij driekwart van de Arnhemse was dat meestal het geval. Van de Nijmeegse deelnemers kon tweederde terecht voor vragen en / of problemen. Meestal niet en niet kon 14% van de Arnhemse deelnemers en 19% van de Nijmeegse deelnemers bij de consulent terecht.

9% van alle deelnemers had te maken met taalproblemen. De helft daarvan werd niet (echt) opgelost. De andere helft werd op verschillende manieren opgelost door hulp van familieleden, tolk, kennissen en het volgen van een cursus Nederlands.

#### 4.6 De begeleiding van startende ondernemers van BZ Arnhem en Nijmegen

Zoals hierboven reeds vermeld wordt de begeleiding, het starterstraject niet door Bureau zelfstandigen gedaan. De feitelijke begeleiding van startende ondernemers, het starterstraject, wordt verzorgd door verschillende organisaties. De deelnemers aan dit onderzoek hebben aan de volgende activiteiten deelgenomen of waren er op het moment van interviewen nog mee bezig. Men kon meerdere mogelijkheden aangeven.

Aantal deelnemers	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	Bezig geweest	Nu mee bezig	Bezig geweest	Nu mee bezig
	91		59	
Individueel traject bij De Eigen Zaak	48	26	9	13
Individueel traject BRN	1	-	7	10
Deelgenomen aan cursusactiviteiten	41	8	16	5
Deelgenomen aan begeleiding IMK	16	5	0	1
Deelgenomen aan andere activiteiten	8	-	12	3
Deelgenomen aan het Starterscafé van de KvK	1	1	2	1

Tabel 4-30 Deelname activiteiten starters BZ Arnhem en Nijmegen

Hieronder worden per activiteit de ervaringen van de deelnemers weergegeven. Een verschil tussen Arnhem en Nijmegen is dat er door BZ Arnhem amper naar Adviesbureau BRN verwezen wordt en wel weer naar het IMK. In Nijmegen is het omgekeerde het geval.

#### 4.6.1 Begeleiding door Adviesbureau de Eigen Zaak

Adviesbureau De Eigen Zaak vond het belangrijk om te weten hoe het starterstraject is begonnen. Dat kon zijn:

	BZ Arnhem	BZ Nijmegen
Begonnen als begeleiding door Waalwerk	0	9
Begonnen met gesprekken bij De Eigen Zaak in Nijmegen in het pand Mariënborg	2	8
Begonnen met gesprekken bij De Eigen Zaak in Arnhem	72	5

Tabel 4-31 Start begeleiding door De Eigen Zaak

##### 4.6.1.1 Informatie over Adviesbureau De Eigen Zaak

De meeste personen zijn over De Eigen Zaak in het algemeen geïnformeerd door een adviseur van de Eigen Zaak. 85% van de Arnhemse deelnemers is daarover tevreden. Van de Nijmeegse deelnemers is dat 68%. Als reden dat de informatie niet voldoende was, noemt men de volgende punten:

Taalprobleem; zakelijk communicatieprobleem; komt niet tot kern van de zaak; moest zelf alles regelen; dhr/mw C. wist niks; tijdsplanning ondernemingsplan onduidelijk; rol EZ onduidelijk; vooringenomen standpunt dhr/mw D.; klantvriendelijker behandeling (20 min. wachten ivm telefoneren medewerker); het ging meer over een cursus; onprofessioneel; meer info over administratie en financiën (bedoeld in traject?); geen informatie; wist niet dat het zo algemeen was; zat al 3 maanden in traject zonder het te weten; nee, ongespecificeerd.

Aan de deelnemers werd eveneens gevraagd wat er verbeterd zou kunnen worden aan deze informatie. Dat leverde de volgende suggesties op:

minder zakelijk jargon; meer info over financiële aspecten; meer expertise op brancheterrein; de mogelijkheid om zelf soort begeleiding of begeleider te kiezen; frequentere afspraken; meer info over traject; meer hulp bij zoeken naar oplossingen; deskundigheid; wil 1 begeleider; duidelijker tijdplanning; minder (absurd) gedetailleerde eisen; meer info over risico's; BZ stelt andere voorwaarden dan BZ; kent onderscheid fases niet; meer info over "De Eigen Zaak"; consulent moet minder over zichzelf praten; realistischer planning van traject; ervaren mensen die al ver zijn niet behandelen als beginners; verwachtingspatroon van cliënt is niet doorgesproken.

De taalproblemen van in totaal 6 personen (5 Arnhem, 1 Nijmegen) werden door tolk, familielid, hulp bij vaktaal, cursus opgelost. Voor een persoon werd het niet echt opgelost.

#### 4.6.1.2 Informatie over het Starterstraject

Na de algemene informatie over het Adviesbureau De Eigen Zaak betreffende werd men geïnformeerd over het startersstraject zelf en is aan de deelnemers de vraag gesteld of het starterstraject voldoende duidelijk werd uitgelegd.

80% van de Arnhemse deelnemers beantwoordt deze vraag met ja. De Nijmeegse deelnemers doen dat met 77%. De mensen die de informatie niet voldoende vonden, gaven de volgende voorstellen voor verbetering:

teveel nadruk op lening ipv contact met Gemeente(?); verschillende fases beter uitleggen; consulent niet op de hoogte van cliëntgegevens; niet langs elkaar heen praten; uitleg kwam van BZ; dhr/mw C. is slecht; tijdplanning moet duidelijker; vriendelijkere houding; vage informatie; zeer slechte en verkeerde informatie.

#### *Meteen beginnen*

Van de Arnhemse deelnemers kon 86% meteen beginnen en voor de Nijmeegse deelnemers was dat 91%. Enkele mensen moesten wachten c.q. werden op een wachtlijst gezet. Ook communicatiestoornissen onderling, ziekte, vakantie van de consulent, beslissing Sociale Dienst, het zelf moeten uitzoeken wordt als reden genoemd waarom men niet meteen aan het begeleidingstraject kon beginnen.

#### 4.6.1.3 Het begeleidingstraject

Aan het begeleidingstraject namen / nemen in totaal 95 personen deel. 74 personen van BZ Arnhem en 21 personen van BZ Nijmegen. Van BZ Arnhem was op het moment van interview 35% nog bezig met het traject en van Nijmegen was 62% nog bezig.

Het begeleidingstraject voor startende ondernemers bestaat bij Adviesbureau De Eigen Zaak uit een viertal fasen t.w.:

- De intake
- De oriëntatiefase
- De fase van de startvoorbereiding en
- De fase van de startbegeleiding.

Aan het eind van elke fase wordt door Adviesbureau De Eigen Zaak het resultaat voorgelegd aan het Bureau Zelfstandigen die vervolgens wel of geen toestemming verleent voor het starten met de volgende fase.

Van elke fase worden hierna de ervaringen en de resultaten van de Arnhemse en Nijmeegse deelnemers weergegeven.

#### **De intake**

In de intakefase van het starterstraject gaat men na wat de plannen van de startende ondernemer zijn, welke markt men verwacht of wenst, welke investeringen nodig zijn, welke kwaliteiten men zelf nodig heeft en welke voorbereiding er nodig is voor de start van het eigen bedrijf.

Ongeveer 80% van de 96 deelnemers heeft 1 tot 3 gesprekken gehad in de intakefase. Deze gesprekken duurden gemiddeld 1 tot 2 uur. 1 persoon heeft de intakefase overgeslagen.

De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest:

	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
Aantal deelnemers	74		22	
<b>Onderwerpen:</b>				
Ondernemingsplan	62%	45	86%	19
Begroting	22%	16	36%	8
Financiering	31%	23	36%	8
Marktbenadering	31%	23	46%	10
Regelgeving	19%	14	18%	4
Anders namelijk:				
• oriëntatie haalbaarheid, richting;	14%	10	9%	2
• eigen geschiktheid;	5%	4	-	-
• globaal plan / algemeen beeld bedrijf;	16%	12	9%	2
• over meest geschikte begeleiding;	5%	4	-	-
• diverse onderwerpen (1 x genoemd).	16%	12	9%	2

Tabel 4-32 Onderwerpen intakefase

Aan de deelnemers is gevraagd de informatie en het informatiemateriaal dat men voor de hierboven genoemde onderwerpen ontving te beoordelen. Hieronder is een overzicht van de waardering weergegeven in zeer goed/goed en matig/slecht. Voor wat betreft de vraag naar de waardering van het informatiemateriaal wisten veel mensen zich dat niet meer te herinneren en of zij dat materiaal wel gekregen hadden.

	BZ Arnhem				BZ Nijmegen			
	74				22			
Waardering	informatie		info.materiaal		informatie		Info.materiaal	
Onderwerpen:	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht
Ondernemingsplan	76%	13%	47%	16%	53%	16%	53%	21%
Begroting	81%	13%	31%	19%	50%	13%	50%	25%
Financiering	83%	4%	52%	4%	50%	25%	38%	38%
Marktbenadering	70%	13%	83%	13%	50%	20%	50%	30%
Regelgeving	93%	7%	43%	7%	75%	25%	50%	25%
Anders namelijk: oriëntatie haalbaarheid, richting; eigen geschiktheid, globaal plan / algemeen beeld bedrijf; over meest geschikte begeleiding; diverse onderwerpen (1 x genoemd).	60%	7%	48%	5%	67%	-	33%	-

Tabel 4-33 Waardering informatie en informatiemateriaal intakefase

Uit deze cijfers blijkt dat de deelnemers van BA Arnhem de informatie van de onderwerpen in de intakefase hoger waarderen dan de deelnemers van BZ Nijmegen. Bij de cijfers over de waardering van het informatiemateriaal dient rekening gehouden te worden met het feit dat ongeveer 35% van de Arnhemse deelnemers deze vraag met 'weet niet (meer) en niet gehad' hebben beantwoord. Bij de Nijmeegse deelnemers is dat 20 tot 25%.

#### *Tevredenheid verloop intakegesprekken*

Het merendeel van de deelnemers aan de intakefase is tevreden over de gesprekken. 87% van de Arnhemse deelnemers beoordeelden deze met goed tot zeer goed en 10% vond de gesprekken matig tot slecht. Bij de Nijmeegse deelnemers vond 77% de intakegesprekken goed tot zeer goed en 18% vond het matig tot slecht.

### *Taalprobleem*

Bij 14% van de Arnhemse deelnemers en bij 5% van de Nijmeegse deelnemers was er sprake van een taalprobleem. De helft ervan kon niet echt opgelost worden en in de andere gevallen maakte men gebruik van een familielid of nam iemand mee voor de vaktaal.

### *Resultaat einde intakefase*

Na de intakefase ging 93% van de Arnhemse deelnemers en 91% van de Nijmeegse deelnemers door naar de volgende fase. 1 persoon stopte. Andere mensen moesten nog aanvullende cursussen volgen en 1 persoon moest opnieuw beginnen vanwege een nieuwe begeleider.

### *Bijdrage aan de start van het eigen bedrijf*

Aan de deelnemers is gevraagd of de gesprekken in de intakefase en de diverse onderwerpen die daarbij aan de orde kwamen hebben bijgedragen aan de start van het eigen bedrijf. Ja, zegt 60% van de Arnhemse deelnemers en 64% van de Nijmeegse deelnemers. Nee, zegt 39% van de Arnhemers en 32% van de Nijmegenaren.

### *Tevredenheid begeleiding in het algemeen*

84% van de Arnhemse deelnemers zegt tevreden te zijn over de begeleiding door de consulent van De Eigen Zaak in het algemeen. Voor Nijmegen is dat 64%. Ontevreden tot zeer ontevreden is 14% en 18% van Arnhem respectievelijk Nijmegen.

Als reden waarom men niet tevreden was noemde men de volgende punten:

ondeskundige begeleider; geen branchekennis; slechte communicatie met begeleider; krijgt te weinig advies; te weinig actieve begeleider; vooringenomen standpunt begeleider; praatte teveel over zichzelf; ervaren mensen behandelen als beginners; te weinig begeleiding; te schools en te strak programma voor hoogopgeleiden; bureaucratische dwang; ondernemingsplan in stappen.

### *Suggesties en aanbevelingen*

Als suggestie en aanbeveling worden de volgende zaken genoemd:

ze moeten niet te snel zijn met geven van cursussen; meer kennis over branche; teveel standaardverhaal; meer richten op specifieke doelgroep; inwonerszaken: vaste contactpersoon zou prettig zijn(?); heb het gevoel doorgeschoven te worden; traject sneller; frequentere afspraken; meelopen in praktijk; begeleiders moeten op 1 lijn zitten; begeleiding zou deels via internet kunnen lopen; meer aandacht voor ervaring van cliënt; duidelijkheid wie waarover gaat; meer cursussen; financiële kant beter uitleggen; wil ander soort begeleiding; duur lang concurrentie haalt in; betere deskundige begeleiders; duidelijker traject; namen en adressen helpende instanties geven; meer tijd voor bepaalde onderdelen; meer workshops over de diverse; aspecten van de bedrijfsvoering; eigen inbreng: risico afwijzing; minder zakelijk jargon; minder controle: meer begeleiding; meer informatie over de risico's; meer over financiering; minder zelf hoeven uitzoeken.

### *Toestemming van Bureau Zelfstandigen voor de volgende fase*

Alvorens gestart kan worden met de volgende fase van het starterstraject bij De Eigen Zaak dient Bureau Zelfstandigen toestemming te verlenen op basis van de behaalde resultaten in de voorafgaande fase.

Van de 74 Arnhemse deelnemers kreeg 96% toestemming om door te gaan. Van de 22 Nijmeegse deelnemers kreeg 91% toestemming.

1 persoon kreeg geen toestemming, 1 persoon heeft de intakefase overgeslagen en 3 personen weten het (nog) niet (meer).

Aan de volgende fase konden 69 (Arnhem) en 19 (Nijmegen) personen meteen beginnen. 3 personen moesten een aantal weken wachten.



### *Gestopt*

Van de 74 gestarte Arnhemse deelnemers zijn er 4 gestopt. Als reden daarvoor worden genoemd: afgekeurd ondernemingsplan, drukte, ziekte, privé omstandigheden en weet niet meer. Ad vies om te stoppen is een keer gegeven door de Sociale dienst en een keer door het IMK.

Van de 22 Nijmeegse deelnemers zijn er 3 gestopt. Een starter op basis van een negatief advies over de haalbaarheid van De Eigen Zaak en 2 weten het niet meer.

### *De oriëntatiefase*

In de zogenaamde oriëntatiefase worden de ideeën van de startende ondernemer uit de vorige fase verder uitgewerkt. Ook wordt in deze fase o.m. de haalbaarheid van het eigen bedrijf getoetst.

Het aantal deelnemers, dat aan de oriëntatiefase deelgenomen heeft, is 70 van BZ Arnhem en 19 van BZ Nijmegen. 1 persoon heeft de oriëntatiefase overgeslagen.

De meeste mensen hebben gemiddeld zo'n 3 tot 4 gesprekken gehad die 1 tot 2 uur duurden.

### *Onderwerpen*

In de oriëntatiefase zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

	<b>BZ Arnhem</b>		<b>BZ Nijmegen</b>	
<b>Aantal deelnemers</b>	<b>70</b>		<b>19</b>	
<b>Onderwerpen:</b>				
Ondernemingsplan	83%	58	90%	17
Begroting	56%	39	58%	11
Financiering	61%	43	74%	14
Marktbenadering	74%	52	58%	11
Regelgeving	33%	23	37%	7
Anders namelijk: Verandering atelier, zoeken locatie / huisvesting, haalbaarheid / bedrijfsfilosofie lening, marktpositie/concurrentie, branchegegevens, nieuwe plannen, producten / inhoudelijke activiteiten, boekhouden/administratie, import, onderzoek eigen mogelijkheden, belastingen.	26%	18	16%	3

Tabel 4-34 Onderwerpen oriëntatiefase

### *Waardering informatie en informatiemateriaal*

Aan de deelnemers is gevraagd de informatie en het informatiemateriaal dat men voor de hierboven genoemde onderwerpen ontving te beoordelen. Hieronder is een overzicht van de waardering weergegeven in zeer goed/goed en matig/slecht. Voor wat betreft de vraag naar de waardering van het informatiemateriaal wisten veel mensen zich dat niet meer te herinneren en of zij dat materiaal wel gekregen hadden.

	BZ Arnhem				BZ Nijmegen			
Aantal deelnemers	70				19			
Waardering	informatie		info.materiaal		informatie		Info.materiaal	
Onderwerpen:	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht
Ondernemingsplan	78%	16%	52%	16%	53%	24%	35%	6%
Begroting	74%	18%	49%	18%	55%	27%	27%	9%
Financiering	77%	16%	51%	14%	50%	29%	29%	7%
Marktbenadering	81%	15%	52%	14%	46%	36%	18%	9%
Regelgeving	74%	17%	52%	17%	57%	29%	43%	14%
Anders namelijk: Verandering atelier, zoeken locatie / huisvesting, haalbaarheid / bedrijfsfilosofie lening, marktpositie/concurrentie, branchegegevens, nieuwe plannen, producten / inhoudelijke activiteiten, boekhouden/administratie, import, onderzoek eigen mogelijkheden, belastingen.	78%	22%	44%	22%	33%	33%	-	33%

Tabel 4-35 Waardering informatie en informatiemateriaal oriëntatiefase

Rond de 25% van de Arnhemse deelnemers wist niets meer over het informatiemateriaal of had het niet gehad. Bij de Nijmegenaren was dat percentage zo'n 50%. Een opvallend verschil.

De waardering van de onderwerpen in de oriëntatiefase is door de Arnhemse deelnemers over de hele linie positiever dan de waardering van de Nijmeegse BZ deelnemers.

#### *Tevredenheid over het verloop van de gesprekken in de oriëntatiefase*

77% van de Arnhemse deelnemers vond het verloop van de gesprekken goed tot zeer goed en 13% vond het matig tot slecht. Van de Nijmeegse deelnemers daarentegen beoordeelden 84% van de deelnemers het verloop van de gesprekken als goed tot zeer goed en 16% vond het matig tot slecht.

#### *Taalproblemen*

Bij 5 Arnhemse deelnemers was er sprake van een taalprobleem. Deze problemen zijn opgelost met behulp van familie, tolk, andere taal (Engels). In een geval is werd het taalprobleem niet (echt) opgelost.

#### *Resultaat einde oriëntatiefase*

Na de oriëntatiefase ging 81% (57 van de 70 deelnemers) door naar de volgende fase. 7 van hen stopten 2 personen hadden meer voorbereiding/meer onderzoek nodig. 1 persoon nam enen jaar pauze i.v.m. de kinderen en 2 personen wisten het (nog) niet (meer)  
Van de Nijmeegse BZ deelnemers ging 90% (17 van de 19 deelnemers) door naar de volgende fase. Van 1 persoon is de reden onbekend en 1 persoon noemde 'alles/algemeen voorbereiden' als reden.

#### *Bijdrage aan de start van het eigen bedrijf*

77% van de Arnhemse BZ deelnemers zeggen dat de oriëntatiefase heeft bijgedragen aan de start van het eigen bedrijf. Van de Nijmeegse deelnemers zegt 84% dat. De overigen vinden van niet met respectievelijk 21% en 16%.

### *Tevredenheid begeleiding in het algemeen*

74% van de Arnhemmers is tevreden tot zeer tevreden over de begeleiding in het algemeen. Ontevreden tot zeer ontevreden is 21%. Bij de Nijmeegse deelnemers is 68% tevreden tot zeer tevreden over de begeleiding in het algemeen en 16% is ontevreden. Als reden waarom men niet tevreden was over de begeleiding noemde men de volgende zaken:

vragen niet beantwoord; overbodige onderwerpen; werd bepaalde richting opgedwongen; ondernemingsplan niet op tijd klaar door hun slechte medewerking; gaf geen hulp maar alleen eigen ideeën; vooringenomen standpunt; ondeskundigheid begeleider, te weinig hulp; niet concreet; te weinig stimulans; meningsverschil over ondernemingsplan; belofte hulp niet nagekomen; duurde veel te lang; teveel regels en bureaucratie; geen info over financiën en juridische bedrijfsvorm; te weinig structuur (dhr/mw D.); alleen controle, geen advies; behandeld als beginner ondanks ervaring; als kind behandeld; geen branchekennis.

### *Suggesties en aanbevelingen*

Als suggestie en aanbeveling worden de volgende zaken genoemd:

te cijfermatig; weinig realistisch; vragen beantwoorden; geen overbodige onderwerpen; concreter; overzichtelijker traject en dat duidelijk bespreken; meer begeleiding nodig voor starten; liefst 1 begeleider; sneller traject; meer branchekennis; wilde andere begeleider en ook gekregen; duurt erg lang; niet steeds kleine wijzigingen in ondernemingsplan eisen; meer contacten leggen met soortgelijke bedrijven; minder zelf hoeven uit te zoeken; meer aanpassen aan persoon; dossier goed overdragen aan nieuwe begeleider; minder vooringenomenheid; iets minder streng en richtinggevend; minder strakke regels; meer info over Nederlandse regelgeving; had graag boekhoudcursus willen hebben; minder snel; niet teveel info ineens; meer mogelijkheden verkennen; meer workshops over diverse aspecten van bedrijfsvoering; info over verandering van consultant; meer deskundigheid; moest steeds zelf aangeven dat ze gesprek wilde; meer begeleiding i.p.v. controle.

### *Toestemming van Bureau Zelfstandigen voor de volgende fase*

Van de 70 personen die aan deze fase begonnen zijn, kregen 58 personen (83%) van de Arnhemse deelnemers toestemming van Bureau Zelfstandigen Arnhem om naar de volgende fase te gaan en 5 personen kregen dat niet. 1 persoon heeft de oriënteringsfase overgeslagen en 6 personen wisten het (nog) niet (meer).

Van de 19 Nijmeegse deelnemers die aan de oriënteringsfase begonnen kregen er 17 (90%) toestemming van Bureau Zelfstandigen om naar de volgende fase te gaan. 1 persoon kreeg dat niet en 1 persoon wist dat (nog) niet (meer).

Aan de volgende fase konden 55 personen van Arnhem en 16 personen van Nijmegen meteen beginnen. 3 personen moesten enkele weken wachten.

### *Gestopt na de oriëntatiefase?*

53 van de 70 deelnemers van BZ Arnhem zeggen niet gestopt te zijn. De overige 17 deelnemers geven de volgende redenen aan:

te weinig eigen kennis en vaardigheden; zakelijke familieomstandigheden; onvoldoende omzet en zwangerschap; ondernemingsplan niet op tijd klaar; niet duidelijk, zie achterzijde enquête; kon meteen starten (had ervaring); nooit bericht gekregen van BZ. Zelf ook niets ondernomen; vond het niet nodig; economisch klimaat; durfde het niet aan; niet tevreden; redde het zonder begeleiding ook wel; dus gestopt met traject; zie enquête blz.9; onbekend; taal?; persoonlijke omstandigheden; tijdelijk stop i.v.m. kindzorg; 3 personen wisten het (nog) niet (meer).

Het advies om te stoppen werd in 1 geval gegeven door De Eigen Zaak, 3 keer door Bureau Zelfstandigen en 7 keer werd het besluit om te stoppen op eigen initiatief genomen. 2 mensen weten het niet meer.

17 van de 19 deelnemers van BZ Nijmegen zeggen na de oriëntatiefase niet gestopt te zijn met de voorbereidingen voor het starten van een eigen bedrijf. De overige 2 gaven aan het (nog) niet (meer) te weten.

### **De startvoorbereiding**

Deze fase heeft als uiteindelijk doel het uitwerken van een volledig ondernemingsplan. Met name zaken als marktonderzoek en de financiering dienen als onderbouwing van het ondernemingsplan.

Aan de fase van de startvoorbereiding zijn 49 deelnemers van BZ Arnhem en 16 deelnemers van BZ Nijmegen begonnen.

De meeste mensen hebben in deze fase zo'n 3 tot 4 gesprekken gevoerd die gemiddeld 1 tot 2 uur duurden.

### **Onderwerpen**

In de fase van de startvoorbereidingsfase zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
Aantal deelnemers	49		16	
<b>Onderwerpen:</b>				
Ondernemingsplan	96%	47	100%	16
Financiering / administratie	67%	33	50%	8
Marktonderzoek	55%	27	56%	9
Regelgeving	29%	14	31%	5
Gespreksvoering / communicatie	31%	15	31%	5
Anders namelijk: persoonlijke zwakke punten; bedrijfsfilosofie; proef-importzending; publiciteit; huisvesting; inkoop	12%	6	0%	0

Tabel 4-36 Onderwerpen startvoorbereidingsfase

### **Waardering informatie en informatiemateriaal**

Aan de deelnemers is gevraagd de informatie en het informatiemateriaal dat men voor de hierboven genoemde onderwerpen ontving te beoordelen. Hieronder is een overzicht van de waardering weergegeven in zeer goed/goed en matig/slecht. Voor wat betreft de vraag naar de waardering van het informatiemateriaal wisten veel mensen zich dat niet meer te herinneren en of zij dat materiaal wel gekregen hadden.

	BZ Arnhem				BZ Nijmegen			
	informatie		info.materiaal		informatie		Info.materiaal	
<b>Aantal deelnemers</b>	<b>49</b>				<b>16</b>			
<b>Onderwerpen:</b>	<b>goed</b>	<b>slecht</b>	<b>goed</b>	<b>slecht</b>	<b>goed</b>	<b>slecht</b>	<b>goed</b>	<b>slecht</b>
Ondernemingsplan	87%	6%	51%	13%	75%	13%	44%	6%
Financiering / administratie	82%	6%	55%	6%	75%	13%	38%	13%
Marktonderzoek	85%	7%	56%	4%	67%	22%	22%	11%
Regelgeving	93%	-	71%	-	80%	-	60%	20%
Gespreksvoering / communicatie	80%	7%	53%	-	80%	-	60%	20%
Anders namelijk: persoonlijke zwakke punten; bedrijfsfilosofie; proef-importzending; publiciteit; huisvesting; inkoop	40%	-	50%	-	-	-	-	-

Tabel 4-37 Waardering informatie en informatiemateriaal startvoorbereidingsfase

Rond de 30% van de Arnhemse deelnemers wist niets meer over het informatiemateriaal of had het niet gehad. Bij de Nijmegenaren was dat percentage zo'n 40%.

De waardering van de onderwerpen in de oriëntatiefase is door de Arnhemse deelnemers over de hele linie positiever dan de waardering van de Nijmeegse BZ deelnemers.

#### *Tevredenheid verloop gesprekken startvoorbereiding*

Bijna 90% van de Arnhemse deelnemers beoordeelden het verloop van de gesprekken tijdens de startvoorbereidingsfase als goed tot zeer goed. Bij de Nijmeegse deelnemers was dat 88%.

#### *Taalprobleem*

2 personen hadden in deze fase taalproblemen. Deze zijn door familie en tolk (alleen voor lezen) opgelost.

#### *Resultaat einde startvoorbereidingsfase*

Van de 49 personen van BZ Arnhem die aan deze startvoorbereidingsfase hebben deelgenomen gaat 59% (29) door naar de volgende fase. Voor Nijmegen is dat 69%: 11 van de 16 deelnemers die de startvoorbereidingsfase hebben gevolgd.

Van de Arnhemse deelnemers zeggen 9 personen te stoppen, 2 wachten op goedkeuring IMK, 1 geeft aan meer marktonderzoek en 1 heeft een bezwaarschrift ingediend. 7 personen wisten het (nog) niet (meer).

Van Nijmegen geeft 1 persoon aan te stoppen en 1 persoon geeft eveneens meer marktonderzoek als reden aan.

#### *Bijdrage aan de start van het eigen bedrijf*

88% van de 49 deelnemers van BZ Arnhem zegt dat de gesprekken in de startvoorbereidingsfase hebben bijgedragen aan de voorbereiding van de start. Voor Nijmegen is dat ook 88% (van de 16 deelnemers).

#### *Tevredenheid over de persoonlijke begeleiding in het algemeen*

Tevreden tot zeer tevreden was men met 82% voor Arnhem en met 81% voor Nijmegen over de persoonlijke begeleiding in het algemeen.

Als reden waarom men niet tevreden was werd genoemd:

wisten niet eens dat ondernemingsplan er nog niet was; wil meer hulp i.v.m. onbekendheid met Nederlandse regels; onvoldoende stimulans; meer ontmoediging; vooringenomen begeleider; geen branchekennis; 2<sup>o</sup> begeleider onduidelijk en onvriendelijk; info was niet op cliënt gericht; ondeskundige freelance-consulent; geen advies; alleen controle; behandeld als beginner ondanks ervaring; teveel van boven opgelegd; te weinig eigen inbreng.

#### *Suggesties en aanbevelingen*

Als suggestie en aanbeveling worden de volgende zaken genoemd:

overzicht van stappen in traject op papier; second opinion; Adviesbureau L. moet sneller werken; meer info over verzekeringen; traject duurt erg lang; meer deskundigheid; meer contacten met soortgelijke bedrijven; wil begeleider zoals dhr. E.; dhr. C. is slecht; meer duidelijkheid over hoelang fase duurt; "adviesbureau F" is wassen neus; meer aanpassen aan persoon; minder vooringenomenheid; meer begeleiding na start; meer branchekennis; frequentere contacten; niet teveel info in 1 keer; meer advies; meer workshops over diverse aspecten van de bedrijfsvoering; afspraakherinnering; weten dat Arnhem andere regels hanteert dan Nijmegen; info over verandering van consulent; meer interactie; meer op kleine freelancers richten; begeleiding i.p.v. controle.

### *Toestemming van Bureau Zelfstandigen voor de volgende fase*

Toestemming voor de volgende fase werd aan 63% (31) van de deelnemers van BZ Arnhem gegeven en aan 75% (12) van de deelnemers van Nijmegen.

Geen toestemming kregen 16% van Arnhem en 6% van Nijmegen. Wist het (nog) niet (meer) zegt respectievelijk 20% en 19%.

Vrijwel alle deelnemers konden meteen aan de volgende fase beginnen. 1 persoon heeft daarop 16 weken moeten wachten.

### *Gestopt?*

Van de 49 gestarte Arnhemse deelnemers aan de startvoorbereidingsfase zijn 26 deelnemers doorgegaan naar de volgende fase. Als reden om niet door te gaan (23) wordt o.m. genoemd: geen toestemming gemeente / BZ, ondernemingsplannen afgekeurd c.q. niet haalbaar, niet gemaakt, financiering, onenigheid, weinig stimulans en meningsverschil EZ, jaar pauze en bedenktijd (totaal 13) of weten het niet meer (10).

Van de 16 gestarte Nijmeegse deelnemers aan deze fase zeggen 11 mensen door te gaan naar de volgende fase. Van de mensen die niet doorgaan weten 3 de reden niet (meer), 1 persoon op advies van BZ en 1 persoon had volgens IMK teveel lening nodig.

Het advies om te stoppen werd in totaal 6 keer door IMK gegeven, 2 keer door BZ en 3 keer op eigen initiatief genomen. 17 personen (Arnhem en Nijmegen) wisten het (nog) niet (meer).

### *De startbegeleiding*

In deze fase gaat de startende ondernemer daadwerkelijk beginnen met het eigen bedrijf. Gedurende het eerste jaar kan men nog gesprekken voeren met de adviseur / begeleider over vragen die op dat moment leven.

Het kan echter ook zijn dat de begeleiding ná de start door het Instituut voor Midden en Kleinbedrijf (IMK) is verzorgd. Van de Arnhemse deelnemers namen / nemen 21 personen deel aan de begeleiding van het IMK. Van Nijmegen is dat 1 persoon (zie paragraaf 4.6.).

Van de mogelijkheid om na de start nog gesprekken te voeren hebben 13 personen van Arnhem en 6 personen van Nijmegen gebruik gemaakt. Gemiddeld heeft men 2 gesprekken gevoerd met een gemiddelde duur van 1 tot 2 uur.

Geen gebruik of niet begonnen wordt door 25 personen uit Arnhem gemeld en door 9 personen uit Nijmegen.

De volgende onderwerpen zijn in deze fase aan de orde geweest:

	<b>BZ Arnhem</b>		<b>BZ Nijmegen</b>	
Aantal deelnemers		13		6
<b>Onderwerpen:</b>				
Bedrijfsvoering	77%	10	67%	4
Administratie	69%	9	33%	2
Huisvesting	23%	3		0
Inkoop / Verkoop	23%	3		0
Anders namelijk: inrichting winkel, financiering, marketing / acquisitie, ondernemingsplan, jaarrekening.	23%	3	50%	3

Tabel 4-38 Onderwerpen startbegeleiding

Aan de deelnemers is gevraagd de informatie en het informatiemateriaal dat men voor de hierboven genoemde onderwerpen ontving te beoordelen. Hieronder is een overzicht van de waardering weergegeven in zeer goed/goed en matig/slecht. Voor wat betreft de vraag naar de waardering van het informatiemateriaal wisten veel mensen zich dat niet meer te herinneren en of zij dat materiaal wel gekregen hadden.

	BZ Arnhem				BZ Nijmegen			
Aantal deelnemers	13				6			
Waardering	informatie		info.materiaal		informatie		Info.materiaal	
Onderwerpen:	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht
Bedrijfsvoering	60%	-	30%	10%	75%	-	75%	-
Administratie	44%	11%	33%	11%	100%	-	100%	-
Huisvesting	30%	-	33%	-	-	-	-	-
Inkoop / Verkoop	-	-	-	-	-	-	-	-
Anders namelijk: inrichting winkel, financiering, marketing / acquisitie, ondernemingsplan, jaarrekening.	67%	33%	33%	-	-	33%	33%	-

Tabel 4-39 Waardering informatie en informatiemateriaal startbegeleiding

Hoewel het om kleine aantallen gaat, blijkt dat op onderdelen Nijmegen de informatie hoger waardeert dan Arnhem. Ongeveer 50 % van de deelnemers kan zich niet meer herinneren of ze informatiemateriaal bij het betreffende onderwerp gehad hebben.

#### *Tevredenheid verloop gesprekken startbegeleiding*

92% van de deelnemers van BZ Arnhem vond het verloop van de gesprekken goed tot zeer goed. Bij de Nijmeegse BZ deelnemers is dat 67%. 33% vond het matig.

#### *Taalproblemen*

Niemand van de deelnemers had taalproblemen.

#### *Resultaat einde startbegeleiding*

Van de 13 Arnhemse deelnemers zijn 10 personen zelfstandig verder gegaan. 1 persoon wil meer voorbereiding op diverse onderdelen en 1 persoon is gestopt. 1 persoon moest diverse zaken nog uitwerken.

Van de Nijmeegse BZ deelnemers zijn 5 van de 6 personen zelfstandig verder gegaan en 1 persoon wist het (nog) niet (meer).

#### *Bijdrage aan de start van het eigen bedrijf*

De vraag of de gesprekken hebben bijgedragen aan de start van het bedrijf wordt door 77% (10 van de 13) van de Arnhemse deelnemers met ja beantwoord en 23% zegt nee. Van de Nijmeegse starters zegt 50% van de 6 deelnemers ja, 33% zegt nee en 17% weet het (nog) niet (meer).

#### *Tevredenheid begeleiding in het algemeen*

Alle Arnhemse deelnemers zijn tevreden tot zeer tevreden over de begeleiding in het algemeen. Van de Nijmeegse tweederde van de deelnemers dat. Als reden waarom men niet tevreden is wordt aangegeven dat het geen begeleiding was, alleen controle.

### *Suggesties en aanbevelingen*

Als suggestie en aanbeveling worden de volgende zaken genoemd:

ondernemers meer achter de broek zitten; gebruik maken van elkaars ondernemingsplan; had in deze fase boekhoudcursus willen hebben; had in deze fase meer begeleiding gewild; frequentere contacten; meer praktijkvoorbeelden; begeleiding in deze fase belangrijker dan ervoor met concreet materiaal; meer persoonlijke benadering; meer begeleiding i.p.v. controle; betere coördinatie met sociale dienst.

### *Gestopt?*

Van de 13 Arnhemse deelnemers zijn er 2 gestopt. Huisvestingsproblemen en te weinig klanten worden als reden genoemd. 1 persoon stopte op advies van de Sociale Dienst en 1 persoon nam zelf het initiatief.

Van de 6 Nijmeegse deelnemers weet 1 persoon (nog) niet of doorgedaan wordt met het eigen bedrijf.

Resultaat is derhalve 11 Arnhemse en 5 wellicht 6 Nijmeegse startende ondernemers.

Omdat een groot aantal mensen aangeeft nog niet met de gesprekken begonnen te zijn, zie hierboven, is dit niet het werkelijke resultaat.

Ook de resultaten van de begeleiding van de start door het IMK moeten hier nog bijgeteld worden.

## *4.6.2 Begeleiding door Adviesbureau BRN*

### *4.6.2.1 Informatie over Adviesbureau BRN*

Alle deelnemende personen (18) zijn geïnformeerd door één van de adviseurs van Adviesbureau BRN. Allen vonden de informatie over Adviesbureau BRN voldoende. Als suggestie werd een opmerking gemaakt over niet teveel informatie tegelijk en niet te snel praten. Bij één persoon was sprake van een taalprobleem. Dat is opgelost door een vriend mee te nemen voor de vaktermen.

### *4.6.2.2 Informatie over het Starterstraject*

17 van de 18 deelnemers vonden dat het begeleidingstraject goed werd uitgelegd. Als voorstel, suggestie voor verbetering wordt gesteld dat de eisen aan het voorbereidend jaar niet duidelijk zijn dat het begeleidingstraject meer toegespitst zou moeten zijn op de persoonlijke situatie.

Alle deelnemers konden meteen beginnen aan het traject.

### *4.6.2.3 Het begeleidingstraject*

Het begeleidingstraject voor startende ondernemers bij BRN bestaat uit de volgende fasen:

- De intake (Quick Scan Eigen Bedrijf)
- De voorbereiding op de start van het bedrijf (het ondernemingstraject) en
- De begeleiding ná de start.

Aan het eind van elk onderdeel dient, na rapportage door Adviesbureau BRN, door het Bureau Zelfstandigen toestemming gegeven te worden voor het doorgaan met de volgende fase.

Van elke fase worden hierna de ervaringen en de resultaten van de Arnhemse en Nijmeegse deelnemers weergegeven.



### *Aantal deelnemers*

Aan het begeleidingstraject bij adviesbureau BRN namen / nemen in totaal 18 personen deel. 1 persoon van BZ Arnhem en 17 personen van BZ Nijmegen. Van BZ Arnhem was op het moment van interview niemand bezig met het traject en van Nijmegen waren 10 personen (59%) op dat moment nog bezig.

### *De intake (Quick Scan Eigen bedrijf)*

In een gesprek dat een starter met een van de adviseurs van BRN Adviesbureau heeft, wordt de haalbaarheid van de plannen van de starter en de vaardigheden en de kwaliteiten van de starter zelf, met behulp van checklists grondig doorgelicht (Quick Scan Eigen Bedrijf). BRN adviesbureau hanteert daarbij vragenlijsten als instrument om inzicht te krijgen in het plan en in de vaardigheden en de motivatie van de ondernemer.

### *De vragenlijst*

Aan de deelnemers is gevraagd wat zij vonden van de vragenlijsten die door BRN gehanteerd worden om inzicht te krijgen in de plannen, de vaardigheden en de motivatie van de startende ondernemers.

Van de 18 personen die aan dit onderdeel deelnamen hebben 4 personen hebben geen Quick Scan gehad.

Van de overige 14 deelnemers vonden 9 Nijmeegse deelnemers en de enige Arnhemse deelnemer de vragenlijsten goed. 1 persoon vindt de vragenlijsten te uitgebreid, 2 personen vinden het onduidelijk en 1 vindt het te moeilijk.

De volgende opmerkingen werden bij de vragenlijsten gemaakt: het was geen vragenlijst maar een rapport op basis van het ondernemingsplan, veel overbodige vragen en het niet zelf rustig kunnen invullen van de vragenlijst.

Gemist werden vragen over de behoefte aan de eigen begeleiding. Men wilde geen vragenlijsten maar het ondernemersplan.

### *Verloop gesprekken met de adviseur*

Alle 14 deelnemers die de Quick Scan gemaakt hebben, beoordelen het verloop van de gesprekken met de adviseur van BRN als goed tot zeer goed. Niemand had een taalprobleem.

### *Informatiemateriaal*

57,1% van alle deelnemers vond het informatiemateriaal goed. 38,5% van de Nijmeegse deelnemers heeft geen informatie materiaal gehad.

### *Conclusie Quick Scan*

13 van de 14 deelnemers die de Quick Scan gemaakt hebben, gingen verder met het starten van de voorbereiding van het eigen bedrijf. 1 persoon moest nog zaken uitzoeken. Alle deelnemers waren het eens met de conclusie van BRN. Van 1 persoon (Arnhem) werd dat advies in 2002 medegedeeld en van 9 personen in 2003. 4 personen wisten het niet (meer).

### *Bijdrage aan de voorbereiding van de start van een eigen bedrijf.*

79% van alle deelnemers zegt dat de Quick Scan een bijdrage geleverd heeft aan de voorbereidingen om te komen tot de start van het eigen bedrijf. 21% (w.o. Arnhem) zegt dat dat niet het geval is geweest.

### *Tevredenheid in het algemeen over de Quick Scan*

86% van alle deelnemers is tevreden over de Quick Scan. Als reden waarom men niet tevreden is wordt genoemd dat men niet cliëntgericht is maar systeemgericht. Als suggestie en aanbeveling noemt men dat men meer bedenktijd had willen hebben, het liever thuis rustig had ingevuld, meer informatie en foldermateriaal, meer cliëntgericht en minder star. Er wordt teveel waarde gehecht aan een gestructureerd ondernemingsplan.

### *Toestemming van Bureau Zelfstandigen voor de volgende fase*

Alle 14 deelnemers: 1 van Arnhem en 13 van Nijmegen kregen van Bureau Zelfstandigen toestemming voor de volgende fase. Iedereen kon daar meteen mee beginnen.

### *Gestopt?*

Niemand van de 14 deelnemers is gestopt.

### **Het ondernemingstraject**

Het ondernemingstraject is een voorbereidingsfase om te komen tot een snelle en gestructureerde start. Na de zogenaamde Quick Scan in de vorige fase worden met de starter doelen geformuleerd en een plan vastgesteld. Deze fase heeft als uiteindelijk doel het uitwerken van een volledig ondernemingsplan. Met name zaken als marktonderzoek en de financiering dienen als onderbouwing van het ondernemingsplan.

Tijdens deze fase worden gesprekken door de startende ondernemer gesprekken gevoerd met de adviseur van BRN over diverse onderwerpen. Gemiddeld voerde men zo'n 4 gesprekken die ruim een uur duurden.

De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest.

	<b>BZ Arnhem</b>		<b>BZ Nijmegen</b>	
Aantal deelnemers		1		13
<b>Onderwerpen:</b>				
Ontwikkelen bedrijfsplan	100%	1	85%	11
Marktonderzoek	100%	1	77%	10
Afzetmarkt in kaart brengen	100%	1	46%	6
Sterkte / zwakte analyse	100%	1	46%	6
Interne organisatie w.o. de administratie	100%	1	39%	5
Advies over investeringen	100%	1	23%	3
Financieringsmogelijkheden en liquiditeitspositie	100%	1	46%	6
Ontwikkeling van financiële plannen	100%	1	46%	6
Vergunningen en fiscale zaken	100%	1	15%	2
Anders: promotiemateriaal		-	8%	1

Tabel 4-40 Onderwerpen fase Ondernemingstraject

### *Waardering informatie en informatiemateriaal*

Aan de deelnemers is gevraagd de informatie en het informatiemateriaal, dat men voor de hierboven genoemde onderwerpen ontving, te beoordelen. Hieronder is een overzicht van de waardering weergegeven in zeer goed/goed en matig/slecht. Voor wat betreft de vraag naar de waardering van het informatiemateriaal wisten veel mensen zich dat niet meer te herinneren en of zij dat materiaal wel gekregen hadden.

	BZ Arnhem				BZ Nijmegen							
Aantal deelnemers					1				13			
Waardering	informatie		info.materiaal		informatie		Info.materiaal					
Onderwerpen:	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht		
Ontwikkelen bedrijfsplan	100%	-	-	100%	64%	27%	55%	27%				
Marktonderzoek	100%	-	-	100%	60%	30%	40%	40%				
Afzetmarkt in kaart brengen	100%	-	-	100%	50%	33%	50%	50%				
Sterkte / zwakte analyse	100%	-	-	100%	67%	17%	50%	33%				
Interne organisatie w.o. de administratie	100%	-	-	100%	80%	20%	80%	20%				
Advies over investeringen	100%	-	-	100%	67%	33%	67%	33%				
Financieringsmogelijkheden en liquiditeitspositie	100%	-	-	100%	83%	17%	50%	17%				
Ontwikkeling van financiële plannen	100%	-	-	100%	83%	17%	67%	17%				
Vergunningen en fiscale zaken	100%	-	-	100%	50%	50%	50%	50%				
Anders: promotiemateriaal	-	-	-	-	100%	-	-	-				

Tabel 4-41 Waardering informatie en informatiemateriaal Ondernemerstraject

De cijfers tussen de deelnemers van Arnhem en die van Nijmegen zijn niet vergelijkbaar omdat er van Arnhem maar 1 deelnemer aan deze fase van de begeleiding heeft meegedaan. Ongeveer 20% zegt het niet (meer) te weten of het niet gehad te hebben.

#### *Verloop gesprekken met de adviseur*

Over het verloop van de gesprekken met de adviseur is 93% van alle deelnemers die aan deze fase hebben deelgenomen tevreden. Geen van de deelnemers had een taalprobleem.

#### *Resultaat aan het eind*

Van de 14 deelnemers is 57% doorgegaan naar de volgende fase. 1 van Arnhem en 7 van Nijmegen. 1 persoon ging een cursus ondernemen bij de Kamer van Koophandel volgen en 5 personen wisten het (nog) niet.

#### *Bijdrage aan de voorbereiding van het eigen bedrijf*

Van de 13 Nijmeegse deelnemers zeggen 11 personen dat de gesprekken in deze fase hebben bijgedragen aan de voorbereiding van de start van het eigen bedrijf. 1 persoon van Arnhem en 1 persoon van Nijmegen zegt van niet en 1 persoon weet het (nog) niet.

#### *Tevredenheid in het algemeen over de begeleiding*

78,6% van alle deelnemers (Arnhem en Nijmegen) is tevreden over de begeleiding. 2 Nijmeegse deelnemers zijn niet tevreden en 1 persoon weet het (nog) niet (meer). Als reden waarom men niet tevreden was noemde men dat er dwang was tot bepaalde begeleiding en geen aansluiting was op de behoefte. Ook gaf men aan dat de begeleiding niet nodig was omdat het alleen maar om een kredietaanvraag ging. Als suggestie voor verbetering werden genoemd: informatiemateriaal differentiëren, de begeleiding richten op de behoefte en het ook verlenen van hulp bij het verkrijgen van een voorschot voor onderzoek.

#### *Toestemming van Bureau Zelfstandigen om te starten met het eigen bedrijf?*

Ja, zeggen 6 personen: 1 van Arnhem en 5 van Nijmegen. 1 persoon kreeg geen toestemming en 7 wisten het (nog) niet.

Op de vraag of men ook meteen kon beginnen met het eigen bedrijf antwoordde 1 persoon uit Arnhem met ja en 6 personen uit Nijmegen. 2 personen moesten nog een aantal weken wachten en 4 wisten het nog niet.

#### *Gestopt?*

Na de startvoorbereiding zeggen 8 personen (1 van Arnhem en 7 van Nijmegen) gestart te zijn en 6 personen wisten het nog niet. Hoeveel mensen daarvan nog doorgaan is niet bekend. Niemand gaf aan gestopt te zijn.

#### ***De startersbegeleiding***

Als de startende ondernemer daadwerkelijk met het bedrijf gaat beginnen komen er veel zaken op haar/hem af. In vrij korte tijd moet er heel veel gebeuren. Adviesbureau BRN helpt dan bij het onderscheiden van hoofd- en bijzaken in het bedrijf. Wat kan blijven liggen en wat niet.

In deze fase gaat de startende ondernemer daadwerkelijk beginnen met het eigen bedrijf. Gedurende het eerste jaar kan men nog gesprekken voeren met de adviseur / begeleider over vragen die op dat moment leven.

Het kan echter ook zijn, dat de begeleiding ná de start door het Instituut voor Midden en Kleinbedrijf (IMK) is verzorgd. Van de Arnhemse deelnemers namen / nemen 21 personen deel aan de begeleiding van het IMK. Van Nijmegen is dat 1 persoon. Zie paragraaf 4.6.4.

Het aantal deelnemers, dat aan de startersbegeleiding gesprekken deelneemt, is 5. 1 van BZ Arnhem en 4 van BZ Nijmegen. 9 personen geven aan nog niet met de gesprekken begonnen te zijn.

#### *Onderwerpen*

De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest.

	<b>BZ Arnhem</b>	<b>BZ Nijmegen</b>
Aantal deelnemers	1	4
<b>Onderwerpen:</b>		
Klantencontact	1	2
Debiteuren	1	0
Financiën	1	2
Reclame	1	3
Huisvesting	1	2
Anders namelijk: procedure i.v.m. persoonlijke omstandigheden		1

Tabel 4-42 Onderwerpen Starterbegeleiding

#### *Waardering informatie en informatiemateriaal*

Aan de deelnemers is gevraagd de informatie en het informatiemateriaal dat men voor de hierboven genoemde onderwerpen ontving te beoordelen. Hieronder is een overzicht van de waardering weergegeven in zeer goed/goed en matig/slecht. Voor wat betreft de vraag naar de waardering van het informatiemateriaal wisten veel mensen zich dat niet meer te herinneren en of zij dat materiaal wel gekregen hadden.

	BZ Arnhem				BZ Nijmegen			
Aantal deelnemers	1				4			
Waardering	informatie		info.materiaal		informatie		Info.materiaal	
Onderwerpen:	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht
Klantencontact	100%	-	-	100%	100%	-	100%	-
Debiteuren	100%	-	-	100%	-	-	-	-
Financiën	100%	-	-	100%	100%	-	100%	-
Reclame	100%	-	-	100%	100%	-	67%	-
Huisvesting	100%	-	-	100%	100%	-	100%	-
Anders namelijk: procedure i.v.m. persoonlijke omstandigheden	-	-	-	-	100%	-	100%	-

Tabel 4-43 Waardering informatie en informatiemateriaal Startbegeleiding

De cijfers tussen de deelnemers van Arnhem en die van Nijmegen zijn niet vergelijkbaar omdat er van Arnhem maar 1 deelnemer aan deze fase van de begeleiding heeft meegedaan.

#### *Verloop gesprekken met de adviseur*

Alle deelnemers (5) beoordeelden de gesprekken als goed tot zeer goed. Er was geen taalprobleem bij de deelnemers.

#### *Bijdrage aan de start van het eigen bedrijf*

De 4 Nijmeegse deelnemers geven aan dat de gesprekken hebben bijgedragen aan de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf. De Arnhemse deelnemer is van mening dat dat niet het geval is.

#### *Tevredenheid over de begeleiding ná de start*

Alle deelnemers zeggen tevreden te zijn over de begeleiding na de start van het eigen bedrijf. Er werden geen suggesties of aanbevelingen gedaan voor verbetering.

#### *Gestopt?*

Geen van de 5 startende ondernemers, 1 van Arnhem en 4 van Nijmegen, is na de startersbegeleiding gestopt.

Omdat een groot aantal mensen aangeeft nog niet met de gesprekken begonnen te zijn, zie hierboven, is dit niet het werkelijke resultaat.

Ook de resultaten van de begeleiding van de start door het IMK moeten hier nog bij betrokken worden.

#### **Producten Adviesbureau BRN**

BRN heeft meerdere producten waar de starter gebruik van kan maken. Van deze producten hebben 11 mensen één of meerdere producten gebruikt. 1 deelnemer van BZ Arnhem en 10 deelnemers van BZ Nijmegen namen hieraan deel.

#### *Onderwerpen*

De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest:

	BZ Arnhem	BZ Nijmegen
Aantal deelnemers	1	10
<b>Onderwerpen:</b>		
Voorlichting en doorverwijzing	-	5
Persoonlijke coaching	1	6
Schrijven bedrijfsplan	1	6
Vaardigheidstraining: • cursus ondernemen • verkoop en acquisitie,	-	1
Grip op groei (begeleiding van het startjaar)	-	1
Overige producten	-	-

Tabel 4-44 Onderwerpen producten BRN

	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
<b>Aantal deelnemers</b>	<b>1</b>		<b>10</b>	
<b>Waardering</b>	<b>informatie</b>		<b>informatie</b>	
<b>Onderwerpen:</b>	<b>goed</b>	<b>slecht</b>	<b>goed</b>	<b>slecht</b>
Voorlichting en doorverwijzing	-	-	80%	20%
Persoonlijke coaching	100%	-	83%	17%
Schrijven bedrijfsplan	100%	-	83%	17%
Vaardigheidstraining: verkoop en acquisitie	-	-	-	-
Grip op groei (begeleiding van het startjaar)	-	-	100%	-
Overige producten	-	-	-	-

Tabel 4-45 Waardering informatie producten BRN

#### *Waardering van de informatie en het informatiemateriaal*

Vrijwel alle deelnemers waarden de informatie van de verschillende producten als goed.

#### *Bijdrage aan de voorbereiding c.q. bedrijfsvoering van het eigen bedrijf*

Van de 11 personen zegt 72,7% (8 incl. Arnhem) dat de producten van BRN een bijdrage hebben geleverd aan de voorbereiding c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf. Er niets aan gehad zegt 1 persoon en 2 personen zeggen er weinig aan gehad te hebben.

#### *Tevredenheid over de producten in het algemeen*

73% van alle deelnemers (8) is tevreden tot zeer tevreden over de producten van BRN. Ontevreden is 10% en weet niet (meer) is eveneens 10%. Als reden waarom men niet tevreden is wordt opgemerkt dat het niet aansluit aan de behoefte.

Als suggestie voor verbetering wordt genoemd: meer aansluiten aan de behoefte, nuttige tips op het vakgebied en deelnemers van hetzelfde niveau laten deelnemen.

### 4.6.3 *Aanvullende cursusactiviteiten*

Aan de deelnemers van BZ Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen is gevraagd of zij naast de begeleiding door Adviesbureau De Eigen Zaak of door Adviesbureau BRN nog andere cursussen hebben gevolgd voor het starten van het eigen bedrijf.

### Deelname cursussen

Van de Arnhemse deelnemers hebben 49 mensen en van de Nijmeegse deelnemers hebben 20 mensen deelgenomen aan de volgende cursussen:

	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
<b>Aantal deelnemers</b>	<b>49</b>		<b>21</b>	
<b>Cursus / training</b>				
Boekhouden	82%	40	43%	9
Massage-opleiding	-			1
Presentatie en communicatie technieken		2		1
Commercieel plan en marktonderzoek		-		1
Communicatie en zakelijke gespreksvoering		3		1
VOB zelfstandig ondernemen		1		-
Zelfstandig ondernemen		4		1
Nederlands		1	24%	5
Sociale hygiene		-		1
Verkoop / acquisitie		-		2
Kappersopleiding / kappersworkshop		-		2
Im- en exportcursus		-		2
Energetische coaching		1		-
Verkooptechnieken		1		-
Middenstandsdiploma		1		-
Ondernemersacademie		-		2
PC-cursus Office		1		-
Startende ondernemers		2		1
Reiki yoga		1		-
Cursus PC		2		-
(mini-)ondernemersplan		1		1
<b>Totaal aantal gevolgde cursussen</b>		<b>61</b>		<b>30</b>

Tabel 4-46 gevolgde aanvullende cursussen

Een groot aantal deelnemers volgde een boekhoudcursus: 82% van de Arnhemse deelnemers en 45% van de Nijmeegse deelnemers. Gemiddeld werden door de Arnhemse deelnemers 1,2 cursussen gevolgd. Bij Nijmegen was dat 1,4.

### Door wie betaald?

Aan de deelnemers is gevraagd door wie de cursus betaald werd.

Wie betaalt?	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
Zelf	4%	2	10%	2
SoZaWe	70%	34	52%	11
Gemeente	18%	9	14%	3
BZ	6%	3	10%	2
Zelf en de Sociale Dienst	2%	1	10%	2
gratis		0	4%	1
	100%	49	100%	21

Tabel 4-47 Wie betaalt de cursussen

### *Bijdrage aan de voorbereiding van de start van het eigen bedrijf*

71% van de 49 deelnemers van BZ Arnhem zegt dat de gevolgde cursussen een bijdrage hebben geleverd aan de voorbereiding van de start. 29% vindt dat dat niet het geval is. Van de Nijmeegse BZ deelnemers vindt 86% van de 21 deelnemers dat de cursussen een bijdrage hebben geleverd. 14% vindt van niet.

### *Oordeel over de cursussen, trainingen in het algemeen*

Over de cursussen zelf zegt 71% van de Arnhemse deelnemers dat ze tevreden tot zeer tevreden zijn en 16% is ontevreden tot zeer ontevreden. Van de Nijmegenaren zegt 57% dat ze tevreden tot zeer tevreden zijn en 24% is ontevreden over de cursussen, trainingen in het algemeen.

Als reden waarom men niet tevreden is noemt men de volgende zaken:

Communicatie training is geldverspilling; te schools; wordt moeilijker gemaakt dan nodig is; teveel zakelijk jargon; had het al gehad/ niets nieuws; niet boeiend; langdradig; ging te snel; te weinig hulp ondernemingsplan; had het ook zelf kunnen doen; cursus was van te laag niveau; te laag niveau computervaardigheden; onderdeel logistiek was slecht; ben analfabeet: had er dus niks aan.

### *Suggesties en aanbevelingen voor verbetering*

De volgende suggesties voor verbetering werden genoemd:

liever toegespitst op eigen branche; teveel uiteenlopende deelnemers; meer praktijkvoorbeelden; meer praktijkgericht; meer opbouw van simpel naar moeilijk; fictief bedrijf als voorbeeld; niveau-splitsing in groep; niet te moeilijk voor beginners; betere leraar/ docenten; cursuspraktijk anders dan voorgesteld; meer bijeenkomsten; meer hulp bij ondernemingsplan; iets meer tijd tussen bijeenkomsten; meer rekening houden met buitenlanders; niveau moet hoger; cursus moet langer en/of uitgebreider; minder op marketing richten; cursus "kennis van ondernemen" te algemeen: had er zelf weinig aan; koppeling mini-ondernemingsplan aan eigen ondernemingsplan beter begeleiden; ervaringen met andere deelnemers uitwisselen; graag herhalingscursus na start; wordt dan concreter; minder oppervlakkige onderwerpen behandelen; betere organisatie; ging te snel; communicatie cursus mag sneller; meer kijken naar niveau cursist.

#### **4.6.4 Begeleiding door het Instituut voor Midden- en Kleinbedrijf (IMK)**

Het Instituut voor Midden- en Kleinbedrijf (IMK) is door BZ Arnhem en een enkele keer door BZ Nijmegen ingeschakeld voor de begeleiding van de startende ondernemer. Dat kan zijn vóór men met het begeleidingstraject bij hetzij Adviesbureau De Eigen Zaak of BRN begint, of ná de start van het eigen bedrijf.

Er hebben 22 personen aan de begeleiding door het IMK deelgenomen. 21 deelnemers van BZ Arnhem en 1 persoon van BZ Nijmegen.

	<b>BZ Arnhem</b>	<b>BZ Nijmegen</b>
Deelgenomen aan begeleiding IMK	<b>21</b>	<b>1</b>
Vóór traject Eigen Zaak / BRN	19% 4	
Ná de start eigen bedrijf	62% 13	100% 1
Beide	19% 4	

Tabel 4-48 Wanneer begeleid door het IMK

Gemiddeld heeft men zo'n 2 tot 3 gesprekken gevoerd die ongeveer 1 tot 2 uur duurden.

### ***Onderwerpen vóór de start van het begeleidingstraject***

Aan de deelnemers is gevraagd welke onderwerpen besproken zijn in het begeleidingstraject.



	BZ Arnhem	BZ Nijmegen
Aantal deelnemers	8	0
<b>Onderwerpen:</b>		
Ondernemingsplan	87,6% 7	-
Acquisitie / klantencontact	12,5% 1	-
Haalbaarheid	12,5% 1	-
Kapitaal / financiën	37,5% 3	-
Regelgeving	12,5% 1	-
Begroting	12,5% 1	-
Rapportage / evaluatie	12,5% 1	-

Tabel 4-49 Onderwerpen vóór de start

Het ondernemingsplan blijkt het meest belangrijkste onderwerp te zijn voor de voorbereiding op het begeleidingstraject gevolgd door kapitaal / financiën.

#### *Waardering informatie en informatiemateriaal*

Aan de deelnemers is gevraagd de informatie en het informatiemateriaal dat men voor de hierboven genoemde onderwerpen ontving te beoordelen. Hieronder is een overzicht van de waardering weergegeven in zeer goed/goed en matig/slecht. Voor wat betreft de vraag naar de waardering van het informatiemateriaal wisten sommige mensen zich dat niet meer te herinneren en of zij dat materiaal wel gekregen hadden.

Aantal deelnemers	BZ Arnhem				BZ Nijmegen			
	8				0			
Waardering	informatie		info.materiaal		informatie		Info.materiaal	
Onderwerpen:	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht	goed	slecht
Ondernemingsplan	78%	11%	33%	22%				
Acquisitie / klantencontact								
Haalbaarheid								
Kapitaal / financiën	60%	40%	20%	40%				
Regelgeving								
Begroting								
Rapportage / evaluatie	-	100%		100%				

Tabel 4-50 Waardering informatie en informatiemateriaal

#### *Waardering verloop van de gesprekken*

Alle deelnemers (8) waardeerden de gesprekken met goed tot zeer goed. Niemand had een taalprobleem.

#### *Bijdrage aan de voorbereiding van het eigen bedrijf*

75% van de deelnemers zegt dat de gesprekken hebben bijgedragen aan de voorbereiding op het begeleidingstraject.

### *Tevredenheid in het algemeen*

88% van de deelnemers is tevreden over de voorbereiding op het begeleidingstraject. Eén opmerking werd gemaakt over het feit dat er te weinig kennis was over im- en export.

### *Suggesties en aanbevelingen*

Opmerkingen werden gemaakt over de te lange duur van het traject, minder controle en meer advies i.v.m. recessie.

### ***Onderwerpen ná de start van het bedrijf***

Voor 18 personen (17 van Arnhem en 1 van Nijmegen) is de begeleiding van de start van het eigen bedrijf niet door de Eigen Zaak of BRN gedaan maar door het IMK.

Gemiddeld zijn er 2 tot 3 gesprekken gevoerd van 1 tot 2 uur. De enige Nijmeegse deelnemer was nog niet met de gesprekken begonnen.

De volgende onderwerpen werden besproken tijdens de begeleiding na de start van het eigen bedrijf:

	<b>BZ Arnhem</b>	<b>BZ Nijmegen</b>
Aantal deelnemers	17	1
<b>Onderwerpen:</b>		
Ondernemingsplan	24% 4	-
Huisvesting	12% 2	-
Acquisitie / klantencontact	24% 4	-
Rapportage / evaluatie	24% 4	-
Haalbaarheid	6% 1	-
Kapitaal / financiën	35% 6	-
Tegenvallende omzet	6% 1	-
Overleving / doorstart	6% 1	-
Overzicht klanten / leveranciers	6% 1	-
In- en verkoopcontracten	12% 2	-
Bedrijfsvoering / stappenplan	24% 4	-
Tariefstelling	6% 1	-
Reclame / promotie	6% 1	-
Werknemers	6% 1	-
Administratie	6% 1	-

Tabel 4-51 Onderwerpen startbegeleiding IMK

### *Waardering van de onderwerpen*

Over het algemeen werd de informatie over de onderwerpen met goed tot zeer goed gewaardeerd. Een klein aantal vond het matig. Slecht werd geen enkele keer genoemd. Voor wat betreft het informatiemateriaal wisten veel mensen dat niet (meer) of konden zij zich niet herinneren informatiemateriaal gehad te hebben.

### *Waardering verloop van de gesprekken*

82% van alle 17 deelnemers waardeerden het verloop van de gesprekken met goed tot zeer goed. 12% vond het matig. Niemand van de deelnemers had een taalprobleem.

### *Bijdrage aan de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf*

Van alle deelnemers zei 77% dat de gesprekken bij het IMK een bijdrage hebben geleverd aan de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf.

### *Tevredenheid in het algemeen*

Over de begeleiding ná de start zegt 77% tevreden te zijn. Ontevreden is 12%. Ontevreden is men over het feit dat er alleen geluisterd werd en geen advies gegeven, teveel standaard advies en niet op de specifieke situatie toegesneden en teveel onvermogen.

### *Suggesties en aanbevelingen*

De volgende aanbevelingen werden gedaan:

minder controle; meer meedenken; het gaat om financiële hulp; meer begeleiding; meer deskundigheid; meer marketing; meer marktinformatie; meer richten op allochtonen; haalbaarheidstoets niet toegespitst op de branche; onervarenheid medewerker; dat begeleiding langer doorloopt; advies over omgaan met slechte economische situatie.

### *Gestopt?*

Aan alle deelnemers is telkens aan het einde van een begeleidingsperiode gevraagd of zij gestopt zijn met hun eigen bedrijf.

Na het begeleidingstraject bij IMK gingen 16 van de 17 deelnemers door met het bedrijf. 1 persoon is gestopt omdat er geen geschikte huisvesting was (te dure huisvesting).

Betrokkene is op advies van de sociale dienst gestopt.

#### 4.6.5 *Andere activiteiten*

Aan de starters is gevraagd of zij ook aan andere activiteiten voor startende ondernemers hebben deelgenomen. Het gaat dan bijvoorbeeld om vergunningen, vakbekwaamheid, belastingen e.d.

Aan deze activiteiten hebben 23 personen deelgenomen. 8 deelnemers van BZ Arnhem en 15 personen van BZ Nijmegen. Aan de volgende activiteiten werd deelgenomen:

	BZ Arnhem	BZ Nijmegen
Aantal deelnemers	8	15
<b>Onderwerpen:</b>		
Startersdag Kamer van Koophandel	2	1
Maken van ondernemingsplan	2	1
Massagecursus	0	1
Zakelijke gesprekken	2	-
Waalwerk (voorbereidingstraject)	-	2
Ondernemersacademie	-	1
Gesprekken met de heer M.	-	2
Gesprekken met de heer B. van BZ	-	1
Gesprekken BZ	-	1
Auteursrecht	-	1
Computervaardigheden	1	-
Collega-ondernemersclub	1	-
Financiële planning	-	1
Adviesvaardigheden	-	1
Stucadoorsopleiding	-	1
Trainersvakbekwaamheid	-	1
Bewustzijnstraining	-	1

Tabel 4-52 Deelname andere activiteiten

### *Bijdrage aan de voorbereiding c.q. de start van het eigen bedrijf*

Voor 63% van de Arnhemse deelnemers hebben deelname aan de hierboven genoemde activiteiten bijgedragen aan de voorbereiding c.q. de start van het eigen bedrijf. Van de Nijmeegse deelnemers zegt 93% dat.

### *Oordeel over de activiteiten in het algemeen*

Vrijwel alle deelnemers van Arnhem en Nijmegen zijn tevreden tot zeer tevreden over de activiteiten in het algemeen. Als reden waarom niet tevreden is wordt genoemd: begeleiding zeer kritisch, voelde zich aangevallen en dat het te weinig ging over het starten van een bedrijf.

### *Suggesties voor verbetering*

Als suggestie voor verbetering werden de volgende zaken genoemd:  
had tijdens W.I.K. moeten gebeuren. Sociale dienst heeft WIK (Wet Ink.kunsten) niet serieus genomen; te weinig gesprekken gezien grote investeringen; opleiding bestaat niet meer; mist doorverwijzing naar andere deskundigen en instanties; sneller traject; zaken niet zoek maken; frequentere bijeenkomsten.

### *Gestopt?*

Van de deelnemers die aan bovengenoemde 'andere activiteiten' hebben deelgenomen zijn 3 Arnhemse deelnemers gestopt met de voorbereidingen c.q. de start van het eigen bedrijf. 1 persoon heeft 1 jaar pauze / bedenkijd genomen, 1 persoon is gestopt vanwege persoonlijke omstandigheden en van 1 persoon is het ondernemingsplan tot 3 keer toe afgekeurd. In 2 gevallen stopte men op advies van Bureau Zelfstandigen en 1 persoon nam zelf het initiatief.

## **4.6.6 Bezoek Starterscafé**

Het Starterscafé is een initiatief van de Kamer van Koophandel en maakt deel uit van het StartKlaar project van het Equalprogramma. In het Starterscafé worden themabijeenkomsten georganiseerd. Deze bijeenkomsten vinden wisselend om de maand in Arnhem en Nijmegen plaats. Ook de startende ondernemers van BZ Nijmegen en Arnhem zijn op deze avonden welkom.

Aan het Starterscafé hebben 5 personen een bezoek gebracht. 2 van Arnhem en 3 uit Nijmegen.

Aan de volgende themabijeenkomsten werd deelgenomen:

	<b>BZ Arnhem</b>	<b>BZ Nijmegen</b>
<b>Aantal deelnemers</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Onderwerpen:</b>		
Ondernemerschap	1	1
Ondernemersplan	1	
Financiering	1	1
Marketing	1	1
Netwerken	1	1
Communicatie	1	1
Fiscaliteiten / subsidies		1
Bestaand / nieuw bedrijf		1
Ondernemerschap (freelance / parttime)		1

Tabel 4-53 Deelname aan themabijeenkomsten Starterscafé

### *Er iets aan gehad?*

3 van de 5 deelnemers zeggen er weinig tot niets aan gehad te hebben. Als reden daarvoor wordt genoemd: te oppervlakkig, te weinig gericht op specifieke sector, en niet gericht op een specifieke branche. Niets gehad aan de onderdelen marketing, communicatie, fiscale zaken en subsidies, ondernemerschap, netwerken, bestaand of nieuw bedrijf, financiering en communicatie. De bedrijfsvoering was dan ook niet verbeterd door het bijwonen van de themabijeenkomsten in het Starterscafé.

### *Tevredenheid Starterscafé in het algemeen*

In het algemeen was het merendeel wel tevreden over het Starterscafé in het algemeen. Als suggestie voor verbetering noemt men: meer toespitsen op specifieke branches, meer richten op gevorderden.

## **4.7 Financiële ondersteuning**

Bureau Zelfstandigen kan aan startende ondernemers financiële ondersteuning bieden. Nagegaan is of de mensen hiervan op de hoogte zijn, hoe is men geïnformeerd en of men gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid m.b.t. een rente dragende lening.

### *4.7.1 De BBZ-regeling*

Aan de deelnemers is gevraagd of zij een uitkering ontvangen volgens het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (BBZ-regeling). Deze regeling biedt, onder bepaalde voorwaarden, bijstandsmogelijkheden aan zelfstandigen waaronder mensen die een eigen bedrijf willen beginnen. Aan de deelnemers van Bureau Zelfstandigen van Arnhem en van Nijmegen is gevraagd of zij een uitkering volgens deze regeling ontvingen.

	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
ja	55	60%	37	63%
nee	36	40%	22	37%
	91	100%	59	100%

Tabel 4-54 Financiële ondersteuning BBZ

### *4.7.2 Informatie financiële ondersteuning*

Aan de deelnemers die financiële steun ontvangen is hun mening gevraagd naar de informatie over deze regeling. Van de Arnhemse deelnemers vindt 64% van de 55 deelnemers de informatie goed tot zeer goed. Bij de Nijmeegse deelnemers is dat 76% van de 37. Matig tot slecht vindt 26% van de Arnhemmers en 16% van de Nijmeegse deelnemers.

### *4.7.3 Bijdrage aan de voorbereiding c.q. start van het eigen bedrijf?*

71% (39) deelnemers van BZ Arnhem zeggen dat de financiële ondersteuning een bijdrage geleverd heeft aan de voorbereiding c.q. de start van het eigen bedrijf. Van de Nijmeegse deelnemers zegt dat 81% (30).

#### 4.7.4 *Bedrijfskapitaal*

Het Bureau Zelfstandigen kan in sommige gevallen een bedrijfskapitaal in de vorm van een rentedragende lening verstrekken. Aan de deelnemers is gevraagd of zij deze ontvangen hebben.

	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
ja	31	34%	20	34%
nee	60	66%	39	66%
	91	100%	59	100%

Tabel 4-55 Ontvangen rentedragende lening

Het percentage toegekende rentedragende leningen is zowel voor Arnhem als voor Nijmegen 34%.

#### *Informatie over de rentedragende lening*

84% van de Arnhemse en 85% van de Nijmeegse deelnemers die een rentedragende lening hebben ontvangen is tevreden tot zeer tevreden over de informatie. Matig tot slecht vindt 13% van de Arnhemmers en 5% van de Nijmegenaren de informatie.

#### 4.7.5 *Bijdrage aan de voorbereiding c.q. de start*

Vrijwel alle deelnemers zeggen dat de rentedragende lening een nuttige tot zeer nuttige bijdrage heeft geleverd aan de voorbereiding c.q. de start van het eigen bedrijf.

### 4.8 **Wat heeft men gemist en wat waren de grootste problemen**

#### 4.8.1 *Wat heeft men gemist*

Aan de deelnemers is gevraagd wat men gemist heeft in de begeleiding naar het ondernemerschap. Ongeveer de helft van alle deelnemers (53% van Arnhem en 49% van Nijmegen) zegt niets gemist te hebben.

De deelnemers die dat wel hebben maken de volgende opmerkingen:

op branche toegespitst(e) materiaal ondersteuning; psychologische ondersteuning; realiteit; inlevingsvermogen; meer info van tevoren over starterstraject, ook van BZ; duidelijkheid over starten (tijdstip van); na startbegeleiding door BZ aan lot overgelaten, meer nazorg; gemeenschappelijk gebruik van faciliteiten (computer, fax, telefoon e.d.); beter geïnformeerde begeleiders; marketing/ meer marktinformatie; ondernemingsplan stapsgewijs doornemen; betere begeleider; advisering over kennisbescherming; nooit in traject gezeten; meer praktische begeleiding o.a. bij acquisitie; meer praktische begeleiding bij boekhouden; meer info over risico's, over wat er mis kan gaan; traject op schrift zetten; meer rekening houden met taalproblemen; niets meer gehoord van BZ; geen praktische ondersteuning mogelijk i.v.m. blindheid; meer begeleiding; meer over financiële zaken; meer aandacht voor persoonlijke situatie; mis positieve uitgangshouding BZ en adviesbureau F.; Adviesbureau F. heeft te weinig contacten met bedrijven en instanties; meer feedback; had behoefte aan financiële steun; Adviesbureau L. moet beter zijn best doen; meer open visie, teveel regeltjes; men moet verantwoording afleggen aan diverse instanties; beter doorverwijzen naar deskundigen; wist niet dat startbegeleiding mogelijk was; rol van sociale dienst onduidelijk; meer over bedrijfsstrategie; crediteurenbeheer; wanbetaling; meer maatwerk; onduidelijke eisen aan goed ondernemerschap; beter luisteren naar klant; hulp bij huisvesting; betere voorbereiding ondernemingsplan op beoordeling Adviesbureau L.; te weinig over financiering; problemen met "Verklaring Arbeid uit overige Resultaten"; verwacht advies over omgaan met economische recessie; begeleiding i.p.v. schoolse lessen; te weinig gericht op kleine freelancers; advies over huisstijl; voel me soms opgejaagd.

#### 4.8.2 Wat is het grootste probleem geweest

Aan de deelnemers is gevraagd wat het grootste probleem geweest is bij de voorbereiding en bij het starten van een eigen bedrijf. Van de 91 Arnhemse deelnemers zeggen 4 personen geen probleem gehad te hebben en na de 59 Nijmeegse deelnemers zeggen 8 mensen dat.

De overige mensen maken de volgende opmerkingen:

(zakelijk) zelfvertrouwen; onzekerheid over haalbaarheid; (goede) locatie; (start)kapitaal; slechte contacten met gemeente; ontmoediging door waarschuwendende instanties; traagheid van het traject; eisen aan (het schrijven van het) ondernemingsplan; boekhouden/ administratie; kinderopvang; gemeenschappelijk gebruik bedrijfsmiddelen (pc, telefoon e.d.); ondeskundige begeleiding; vinden van klanten; er alleen voorstaan; kennisbescherming/ octrooiering; financiële kwesties met banken; vervoer; acquisitie erg seizoensgebonden; wat ik precies wilde/ keuzes; maken van produktafbakening; onzekerheid over verloop traject, risico's; de onmogelijkheid om buiten het seizoen haalbaarheid aan te tonen; geen praktische hulp i.v.m. blindheid; tegenwerking van gemeente; uittreden venoot (bedrijf bestond al?); problemen met instanties/overheden, bureaucratie; informatie over branche; houding begeleider slecht; was zelf niet goed voorbereid; wegopbreking voor deur: klanten weg; voorwaarden lening; regelgeving; economische vooruitzichten, recessie; beoordeling ondernemersplan duurt veel te lang; onaangepaste wijze waarop sociale dienst omgaat met individuele uitzonderlijke gevallen; plotselinge grote kosten door wetswijziging; afkeuring plan; heb geen vaste plaats op markt; persoonlijke omstandigheden; tegenspraak Adviesbureau F. en BZ over wanneer je bedrijf kunt beginnen; tijdsplanning; huisvesting; ziekte collega (minder optredens); teveel info in een keer; onzekerheid over zakelijke partners; fouten BZ; starterstraject niet conform verwachtingspatroon; traject niet op kleine freelancers gericht; investeringen in materiaal.

#### 4.8.3 Heeft de begeleiding bijgedragen aan het oplossen?

Vervolgens is aan de deelnemers gevraagd of de activiteiten waaraan men in het kader van het starterstraject heeft deelgenomen, geleid hebben tot het oplossen van problemen waarmee de starter geconfronteerd wordt.

	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	26	28%	12	20%
Deels	6	7%	2	3%
Nee	39	43%	26	44%
Weet niet	3	3%	7	12%
Nog mee bezig	5	6%	1	2%
Traject was probleem	7	7%	3	5%
Niet van toepassing	5	6%	8	14%
Totaal	91	100%	59	100%

Tabel 4-56 Bijdrage aan de oplossing van problemen van starters

#### Conclusie

Ruim 40% van alle deelnemers zegt dat deelname aan het starterstraject de problemen niet heeft opgelost. Niet alle problemen kunnen door de startersbegeleiding opgelost worden zoals b.v. het vinden van huisvesting, financiering, persoonlijke omstandigheden e.d. Ook de verwachtingen die men heeft van de begeleiding spelen een rol.

Wel opgelost door deelname zegt 28% van de deelnemers van BZ Arnhem en 20% van de Nijmeegse BZ Deelnemers.

#### 4.8.4 Betalen voor de activiteiten en hoeveel?

Aan de deelnemers is gevraagd of men ook aan de activiteiten van de startersbegeleiding zou hebben deelgenomen als men daarvoor zou moeten betalen.

Op die vraag zijn de volgende antwoorden gegeven:

	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja zeker	11	12%	4	7%
Waarschijnlijk wel	26	29%	16	27%
Waarschijnlijk niet	13	14%	4	7%
Zeker niet	34	37%	25	42%
Weet niet	7	8%	10	17%
Totaal	91	100%	59	100%

Tabel 4-57 Betalen

Vervolgens is aan alle deelnemers gevraagd hoeveel zij bereid zijn te betalen

Van de 37 Arnhemse deelnemers die zeker en waarschijnlijk wel iets willen betalen zeggen 3 mensen niets te willen betalen, 14 mensen willen tussen de 0 en 100 euro betalen, 12 mensen tussen de 101 en 300 euro, 3 mensen tussen de 301 en 500 euro, 2 personen meer dan 501 euro en 3 personen weten het niet.

Van de 20 Nijmeegse deelnemers wil 1 persoon niets betalen, 8 personen tussen de 0 en 100 euro, 1 persoon tussen de 101 en 300 euro, 5 personen 501 euro en meer en 5 personen weten het niet.

#### 4.9 Hoe belangrijk is ondersteuning?

Aan de respondenten is gevraagd of en zo ja welke ondersteuning zij, naast het deelnemen aan de diverse begeleidingsactiviteiten en/of cursussen, hebben gehad van anderen en op andere manieren.

##### 4.9.1 Door wie ondersteund

	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	91 deelnemers		59 deelnemers	
Ondersteuning door:	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Familie	48	53%	38	57%
Vrienden, kennissen	55	60%	44	75%
Banken / financiële instellingen	10	11%	5	9%
Ondernemersvereniging	2	2%	6	10%
Kamer van Koophandel	36	40%	21	36%
Accountants / boekhouder	41	45%	30	51%
Overigen: Vakbond, brancheleden / ex collega's, sociale dienst, stichting 3 <sup>e</sup> wereldhulp, notaris, ex-werkgever, brouwerij /speelautomatenbedrijf, consulent BZ, expeditie, Nederlands consulaat Roemenie, advocaat, belastingdienst. * de brancheleden/ex-collega's worden resp 9 en 5 keer genoemd	20	22%	7	12%

Tabel 4-58 Ondersteuning door anderen

Ondersteuning is een belangrijke factor bij de voorbereiding, de start en de bedrijfsvoering van een eigen bedrijf.

Vrienden, kennissen en familie zijn veruit favoriet gevolgd door de accountant/boekhouder en de Kamer van Koophandel.



#### 4.9.2 Waaruit bestond de ondersteuning

De steun bestaat uit een veelheid van vormen. De belangrijkste worden hier genoemd. De steun door familie bestond voor een groot deel uit morele steun en financiën en kapitaal / lening. Dat wordt ook genoemd bij de ondersteuning door vrienden. Algemeen advies en vakmatig advies worden ook door vrienden gegeven. Ook voor computergebruik /website en klantenwerving / marktonderzoek kan men bij vrienden terecht.

Banken worden, logischerwijs, veelal ingeschakeld voor financiën en kapitaal / lening.

De kamer van Koophandel wordt ingeschakeld voor informatie en algemeen advies.

De accountant boekhouder wordt het meest in geschakeld voor de boekhouding, administratie en jaarrekening. Verder voor belastingszaken en algemeen advies.

#### 4.9.3 Waardering van de ondersteuning

Hieronder is weergegeven hoe de deelnemers de ondersteuning waardeerden:

Deelnemers BZ Arnhem										
Ondersteuning door:	Zeer veel		veel		redelijk		weinig		Niets aan gehad	
Familie	33%	16	35%	17	25%	12	6%	3		-
Vrienden, kennissen	40%	22	27%	15	27%	15	5%	3		-
Banken / financiële instellingen	20%	2	40%	4	10%	1	30%	3		-
Ondernemersvereniging		-		-	100%	2		-		-
Kamer van Koophandel	3%	1	28%	10	36%	13	28%	10	6%	2
Accountants / boekhouder	32%	13	34%	14	27%	11	5%	2	2%	1
Overigen	50%	10	25%	5	10%	2	10%	2	5%	1

Tabel 4-59 Nut van de ondersteuning starters BZ Arnhem

Deelnemers BZ Nijmegen										
Ondersteuning door:	Zeer veel		veel		redelijk		weinig		Niets aan gehad	
Familie	40%	15	29%	11	24%	9	8%	3		-
Vrienden, kennissen	45%	20	30%	13	23%	10	2%	1		-
Banken / financiële instellingen		-	20%	1	20%	1	40%	2	20%	1
Ondernemersvereniging	17%	1	67%	4		-	17%	1		-
Kamer van Koophandel	10%	2	19%	4	24%	5	39%	8	10%	2
Accountants / boekhouder	23%	7	37%	11	27%	8	13%	4		-
Overigen	14%	1	43%	3	43%	3		-		-

Tabel 4-60 Nut van de ondersteuning BZ Nijmegen

De ondersteuning door familie, vrienden en kennissen wordt het meest gewaardeerd, gevolgd door de accountant / boekhouder.

## 4.10 Gestopt

### 4.10.1 Wanneer gestopt.

Van de 91 Arnhemse deelnemers en de 59 Nijmeegse deelnemers zijn er respectievelijk 27 en 5 gestopt.

Van de 27 Arnhemse starters zijn 14 personen tijdens de voorbereiding en 13 personen zijn ná de start van het bedrijf gestopt. Van de 5 Nijmeegse starters zijn er 2 tijdens de voorbereiding en 3 ná de start gestopt.

De meeste deelnemers stopten op eigen initiatief. In totaal 13 deelnemers stopten op advies van een adviseur van De Eigen Zaak of BRN of een consultant van BZ Arnhem of Nijmegen. 5 personen stopten in 2002, 24 in 2003 en 3 in 2004.

Op de vraag wat men van het advies van de adviseurs vond, gaf men de volgende antwoorden: 3 personen vonden het redelijk omdat het niet in de regels paste. 8 mensen zijn het er om diverse redenen niet mee eens, 1 persoon is het wel eens met de adviseur maar heeft zelf geen vertrouwen in de voortgang en 1 persoon antwoordt met geen mening.

### 4.10.2 Reden om te stoppen

Aan de deelnemers is naar de reden gevraagd die geleid heeft tot het stoppen van de voorbereiding c.q. na de start van het eigen bedrijf.

De volgende redenen werden genoemd:

Reden om te stoppen	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	Vóór de start	Ná de start	Vóór de start	Ná de start
Tekort aan ervaring met een eigen bedrijf	2			1
Problemen met wet- en regelgeving		3		
Functioneren instanties	5	2		
Huisvestingsproblemen	2	2		
Financiële problemen	3	4	1	
Tekort aan informatie en advies		1		1
Onvoldoende marktkansen	3		1	
Onvoldoende afzet / omzet		5		2
Te weinig tijd				1
Te weinig begeleiding	1			
Zakelijke familieomstandigheden	1			
Advies EZ	1			
Afkeuring IMK	2			
Economische recessie	1	1		
Persoonlijke omstandigheden	1			1
Slecht betalende klanten		1		
Diefstal voorraad		3		
Vinden locatie		1		
Persoonlijke omstandigheden		2		
Gedwongen door Sociale Dienst		1		

Tabel 4-61 Reden om te stoppen voor en na de start

Ook is gevraagd naar meer persoonlijke redenen om te stoppen.

Persoonlijke reden om te stoppen	BZ Arnhem	BZ Nijmegen
Persoonlijke omstandigheden (ongespecificeerd)	5	
Kon het niet aan	2	1
Eigen capaciteit, kennis en ervaring	1	1
Politieke overtuiging partner	1	
Gezondheid	1	
Zwangerschap	2	
Te ondernemend	1	
Zorg kinderen		1

Tabel 4-62 Persoonlijke redenen

#### 4.10.3 Financiële gevolgen

Voor 7 van de 27 Arnhemse deelnemers heeft het stoppen financiële consequenties. 2 personen weten het nog niet.

Van de 5 Nijmeegse deelnemers die gestopt zijn is dat voor 4 mensen het geval.

Financiële gevolgen	BZ Arnhem	BZ Nijmegen
Grote schulden	3	1
Blijf in uitkering	2	2
Geen inkomsten, wel kosten	2	-
Dreiging strafkorting	1	-
Particuliere schulden	-	1

Tabel 4-63 Financiële gevolgen

#### 4.10.4 Hoeveel uur bezig met het eigen bedrijf

Aantal uren	BZ Arnhem	BZ Nijmegen
0-5 uur	12	1
6-10 uur	1	-
11-20 uur	3	1
21-30 uur	2	2
31-40 uur	4	1
Meer dan 40 uur	5	-
Totaal	27	5

Tabel 4-64 Aantal uren werkzaam

#### 4.10.5 In de toekomst nogmaals starten?

Van de 27 personen van BZ Arnhem zegt 74,1% (20 mensen) dat ze in de toekomst nog eens willen proberen een eigen zaak te beginnen. Van de Nijmeegse deelnemers zegt 80% dat. (4 van de 5).

#### 4.10.6 *Conclusie*

Van de 91 Arnhemse respondenten is 30% gestopt en van Nijmegen is dat 5% van de 59 deelnemers.

De meeste deelnemers stopten op eigen initiatief. In totaal 13 deelnemers stopten op advies van een adviseur van De Eigen Zaak of BRN of een consultant van BZ Arnhem of Nijmegen. Er zijn verschillende redenen in de zakelijke en persoonlijke sfeer om te stoppen.

Voor 11 mensen heeft het stoppen financiële gevolgen.

Veel mensen willen in de toekomst toch nog een eigen bedrijf beginnen.

## 5 Deelnemers kijken terug

### 5.1 Tevredenheid totale begeleiding

Aan het eind van het interview is aan de deelnemers gevraagd om terug te kijken vanaf de start van de begeleiding en daar een totale waardering aan te geven.

	StartKlaar		BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
Zeer tevreden	16%	14	14%	13	5%	3
Tevreden	55%	46	51%	46	58%	34
Noch tevreden / noch ontevreden	8%	7	11%	10	17%	10
Ontevreden	10%	8	14%	13	15%	9
Zeer ontevreden	6%	5	8%	7	3%	2
Weet niet / geen mening	5%	4	2%	2	2%	1
Totaal	100%	84	100%	91	100%	59

Tabel 5-65 Algehele tevredenheid

Ruim 70% van de 'StartKlaar' deelnemers is tevreden tot zeer tevreden over de totale begeleiding. Bij ZB Arnhem is dat 65% en bij BZ Nijmegen 63%. Het aantal mensen dat ontevreden tot zeer ontevreden was is bij 'StartKlaar' ruim 15% en bij BZ Arnhem en Nijmegen rond de 20%.

### 5.2 Verwachtingen

Ook werd gevraagd of de begeleiding opgeleverd had wat men er van verwachtte. Dat leverde de volgende informatie op:

	StartKlaar		BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
Veel meer	4%	3	4%	4	-	-
Meer	21%	18	15%	14	25%	15
Evenveel	30%	25	35%	31	44%	26
Minder	24%	20	27%	24	17%	10
Veel minder	13%	11	15%	14	7%	4
Weet niet / geen mening	8%	7	4%	4	7%	4
Totaal	100%	84	100%	91	100%	59

Tabel 5-66 Verwachtingen

De begeleiding van de Nijmeegse BZ deelnemers komt voor een groot deel overeen met wat ze ervan verwacht hadden. 44% zegt namelijk dat het evenveel is en ruim 25% zegt dat het meer heeft opgeleverd.

Bij de Arnhemse BZ deelnemers zegt 35% evenveel en 19% zegt dat het meer heeft opgeleverd.

Van de 'StartKlaar' deelnemers zegt 30% dat het evenveel heeft opgeleverd en 25% zegt meer tot veel meer.

Minder tot veel minder zegt 37% van 'StartKlaar', 42% van BZ Arnhem en 24% van Nijmegen.

## 5.3 Slotopmerkingen

Aan het eind van het interview werd aan alle respondenten de gelegenheid geboden om opmerkingen te maken, suggesties te doen. Hoe divers de groep startende ondernemers is blijkt o.m. ook uit de veelheid van verschillende opmerkingen die gemaakt zijn. Daar waar mogelijk lijkt maatwerk bij de begeleiding van startende ondernemers een gewenste aanpak.

### 5.3.1 *Deelnemers project 'StartKlaar'*

Door 34 respondenten (41%) van 'StartKlaar' werd hier geen gebruik van gemaakt.

De volgende opmerkingen / suggesties werden genoteerd:

cursus in avonduren voor werkenden, meer deelnemers per sessie, gaat freelance verder (stopt als ondernemer)  
Dhr. E. was een goede docent, respondent is veel zelfverzekerder geworden, weinig aandacht voor het hebben van kinderen, waarom ook voor "rijke vrouwen"?, na 3 jaar is het alles of niks; beter is meer begeleiding, enquête is een goede zaak, zou na start nog willen deelnemen aan starterscursus, evaluatie na verloop van tijd, graag een vervolg wat is hun motivatie (van begeleiders), meer duidelijke afspraken over inhoud traject, in cursus teveel verschil tussen starters en reeds gestarte ondernemers, andere dingen gekregen dan verwacht, meer p.r. over bestaan van project, prettig een cursus alleen voor vrouwen, jammer dat ik er niet meer van gebruik kan maken, goed project; ermee doorgaan, zie (achterzijde) enquête, liever cursus met steeds dezelfde groep mensen, meer hulp w.b. subsidie/ businessplan/ financiën, meer expertise w.b. ICT, huisvesting bij soortgelijke bedrijfjes wel goed (-gekeurd?), systeem met vakdeskundige coaches invoeren, persoonlijke coach, ook na verloop van tijd, cursus was essentieel voor starten bedrijf, zie opmerkingen in enquête, blij met deze mogelijkheden, onduidelijke info case-manager Soc.dienst en BZ, langs elkaar heen werken BZ en Adviesbureau K, had bedrijf van zus overgenomen, zijn er nog (gesubsidieerde) ondernemerscursussen? meer inleven in persoonlijke omstandigheden, meer richten op specifieke (allochtone) groepen, afwachten en onderzoek doen, slechts kort info-gesprek gehad bij Adviesbureau K., voorschot op lening alleen voor mensen in de bijstand; niet voor Ww-érs, consulent wil eigen ideeën doordrukken, verblijfsvergunning is enige probleem, veel onduidelijkheden over mogelijke ondersteuning en over BBZ, zit wel in BBZ-regeling, belofte afspraak voor evaluatie en sturen van info niet nagekomen (Adviesbureau K.), slechts 1 oriënterend gesprek gehad, begeleiding Adviesbureau K. moet beter, onduidelijk wat aanbod aan ondersteuning is voor starters, veel van elkaar geleerd, vanuit WIK gestart, meer gerichte steun.

Doorgaan met het project en graag een vervolg wordt 6 respectievelijk 4 keer genoemd.

### 5.3.2 *Deelnemers Bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen*

Ook aan de deelnemers van BZ Arnhem en BZ Nijmegen werd de gelegenheid geboden om opmerkingen te maken, suggesties te doen. Door 28 respondenten van BZ Arnhem (31%) en 19 respondenten (32%) van BZ Nijmegen werd hiervan geen gebruik gemaakt.

De volgende opmerkingen / suggesties werden genoteerd:

Blij met kansom uitkering te verlaten; Tevreden, alles duidelijk uitgelegd; Goed behandeld, maar niet volgens verwachting; Adviesbureau F. kan geen percentage geslaagde starters noemen; Adviesbureau F. verdient aan onnodige cursussen en begeleiding; Ontevreden over gesprekken; werd in een hokje geduwd; Niet gevolgde mediatraining werd toch bij gemeente gedeclareerd; Graag meer begeleiding na de start; Wil graag uitslag onderzoek; Meer hulp bij praktische zaken (gedeelde p.c., fax, e.d.); Deskundiger begeleiders; Aantal gesprekken van tevoren vaststellen; Negatief advies niet beargumenteerd; Zoek sparringpartners met ervaring in branche (gepensioneerden); Respondent kent fases niet; Respondent is meteen bij start traject gestart; Had graag concreet advies tariefstelling gehad; Onduidelijk traject; Alle procedures duren erg lang; Onduidelijk of begeleiding is gestopt na start; Betere info; alleen over plichten, niet over rechten; Onduidelijkheid bij Bureau Zelfstandigen (B.Z.); Krijgt pas geld bij slagen; maar geld nodig; vicieuze cirkel; Tevreden over dhrn/mw G.; rest weet niks of heeft geen tijd; V.a. Waalwerk t/m B.Z.: veel wisselingen contactpersonen, dat werkt vertragend; Begeleiders met bedrijfsachtergrond is belangrijk; Graag sneller traject; Maak boekje met praktijkvoorbeelden; B.Z. had ongenueanceerde benadering, geen medewerking; Meer info Nederlandse regelgeving; Meer info over belastingen; Meer vertrouwen stellen in iemands capaciteiten; Meer praktijkhulp bij handicap; Minder bureaucratie; minder regeltjes; Ondernemingsplan blijft giswerk; Betere regeling bij Sociale Dienst t.a.v. wisselende inkomsten; Meer info over verzekeringen; Bij Adviesbureau F. werken mensen langs elkaar heen en adviseren verschillend; B.Z. werkt slecht, inefficiënt en ondeskundig; Nieuwe consulent Adviesbureau F. gekregen i.v.m. slechte communicatie met eerste begeleider; Meer tijd om samen met iemand ondernemingsplan te schrijven; Meer begeleiding tav boekhouden; Verplicht van W.I.K. naar BBZ-regeling; Ondanks tegenwerking gemeente toch zelfstandig ondernemer geworden; Verwachte lening niet verstrekt; Verkeerde beoordeling door IMK; Meer info over oriëntatie en ondernemingsplan; Geen begeleiding of traject; alleen enkele gesprekken met B.Z.; Twee eerste fases overgeslagen; Had meer hulp verwacht; Meer rekening houden met opvoeden kinderen; Sociale Dienst werkte eigen initiatief tegen; Had traject gewild voor de start; Liever te maken met 1 begeleider; had cursus boekhouden eerder willen

hebben; Adviesbureau F.: goed geholpen; Men moet zich richten op typische problemen van allochtonen; Belangenstrijd adviesbureau F. en B.Z. c.q. onduidelijke relatie adviesbureau F. en B.Z.; Kan als deel-WAO-er geen lening krijgen; Goed geholpen door dhr./mw. H. (Gem.); Flexibelere tijdplanning van traject; Traject erg vanuit organisatie gedacht en opgesteld; Klant houdt zich niet bezig met organisatie van adviesbureau F. en van traject; Moet stoppen van Sociale Dienst: Weet niet waarom, wil info; Traject goed/positief. Tevreden over begeleiding; Begeleiden en beoordelen scheiden; "Bezint eer ge begint"; Men moet verder kijken dan het financiële plaatje; Zou goed zijn om ervaringen met andere starters uit te wisselen; Vooral blij met mentale steun; Ondernemingsplan 2x afgekeurd door adviesbureau L., toch met eigen geld gestart; Directeur adviesbureau F. is deskundig; Betere samenwerking gewenst diverse uitkeringsinstanties; Begeleiding moet wel naar niveau dat Adviesbureau L. eist; Tevreden over begeleiding van dhr. J. van adviesbureau K.; Meer rekening houden met achtergrond en opleiding klant; Te weinig ruimte voor eigen inbreng in enquête; Faciliteiten delen met andere starters; Bij 1<sup>e</sup> gesprek adviesbureau F. beledigd weggegaan wegens klantvriendelijke behandeling; Heeft al 25 jaar eigen (grote) bedrijven gehad. Leuk om nieuwe te starten; Meer uitleg financiële kant van traject; Langere opstartperiode zou mogelijk moeten zijn; BZ en Adviesbureau L. hebben tekort aan branchespecifieke deskundigheid v.w.b. import/export.; Onderzoek is duur en verdwijnt in la; Geef allochtoon meer vertrouwen want hun kansen in loondienst zijn klein; Wil rentevrije lening i.v.m. Islam; Mis duidelijkheid over duur uitkering en hulp in moeilijke tijden; Meer controle op begeleiding adviesbureau F. (klacht bij Soc.Dienst ingediend); Adviesbureau F. is monopolist; Had meer hulp en advies verwacht; Begeleiding allochtonen ook uitstrekken naar handel of projecten in/met herkomstland; Heeft interesse in helpen opzetten sparringpartnersysteem (zie label 15); Kredietprobleem door administratiefout Gem.Z.

De antwoorden deskundiger begeleiders, sneller traject, traject onduidelijk, kende de verschillende fasen niet, meer begeleiding ná de start, werden diverse malen genoemd.

## 6 Samenvatting en conclusie

### 6.1 Samenvatting

#### 6.1.1 Onderzoeksvragen en onderzoeksopzet

Dit onderzoek betreft de ervaringen met de begeleiding van startende ondernemers van de deelnemers aan het project 'StartKlaar' van het Equal-programma<sup>2</sup> en van de deelnemers van bureau Zelfstandigen van Arnhem en van Nijmegen. Doel van het onderzoek is na te gaan in welke mate de middelen die worden ingezet, bijdragen tot zelfstandig ondernemerschap. Voor het onderzoek zijn de volgende vragen geformuleerd:

1. Hoe ervaren de startende ondernemers de dienstverlening die geboden wordt door Bureau Zelfstandigen en de begeleiding die in het kader van het project 'StartKlaar' geboden wordt?
2. Heeft die dienstverlening bijgedragen aan de oprichting en het voortbestaan van hun bedrijf en hoe nuttig was die bijdrage?
3. In welk opzicht heeft de begeleiding c.q. dienstverlening niet bijgedragen?
4. Wat zijn de belangrijkste redenen om te stoppen met het starten van het bedrijf en welke rol spelen de begeleiding van het project 'StartKlaar' en de dienstverlening van Bureau Zelfstandigen daarin?
5. Zijn er andere factoren dan de hierboven bedoelde dienstverlening, die van belang zijn voor de oprichting en de voortzetting van het bedrijf?

Hieronder wordt op deze vragen ingegaan, maar eerst worden enige gegevens over de starters gegeven.

Alle deelnemers zijn thuis bezocht en aan de hand van een vragenlijst geïnterviewd. Voor het project 'StartKlaar' van het Eagle-programma zijn 84 deelnemers geïnterviewd en voor Bureau Zelfstandigen van Arnhem 91 en voor Bureau Zelfstandigen Nijmegen 59 deelnemers. De respons was 70%, 76% en respectievelijk 57%.

#### 6.1.2 Algemene gegevens over de doelgroep

Hieronder zijn enkele algemene gegevens over de deelnemers zoals leeftijd, opleiding, branche en motivatie weergegeven.

	'StartKlaar'	BZ Arnhem	BZ Nijmegen
Aantal deelnemers	84	91	59
Vrouwen	73%	44%	49%
Mannen	27%	56%	51%
Kostwinner	73%	95%	95%
Allochtonen	58%	44%	44%
Autochtonen	42%	56%	56%
	'StartKlaar'	BZ Arnhem	BZ Nijmegen

<sup>2</sup> Het project 'StartKlaar' van het Equal-programma wordt gesubsidieerd uit het ESF en heeft tot doel het bestrijden van discriminatie en ongelijkheid op de arbeidsmarkt van o.a. vrouwen en etnische ondernemers.



<b>Leeftijd:</b>			
Jonger dan 25 jaar	2%	2%	-
25-34 jaar	26%	23%	15%
35-44 jaar	41%	44%	48%
45 jaar en ouder	31%	31%	37%
<b>Opleiding:</b>			
LO/LBO	11%	10%	17%
MAVO/HAVO/VWO	6%	13%	17%
MBO	16%	25%	17%
HBO	46%	38%	20%
WO	21%	14%	29%
<b>Branche:</b>			
Industrie	1%	8%	2%
Bouwnijverheid	5%	3%	3%
Groot- en tussenhandel	10%	9%	3%
Detailhandel	11%	22%	19%
Horeca	6%	9%	8%
Financiële en zakelijke dienstverlening	4%	6%	10%
Auto- en reparatiebedrijven	-	1%	2%
Vervoer	2%	2%	-
Overige dienstverlening	45%	23%	27%
Onderwijs	2%	4%	3%
Gezondheid- en welzijnszorg	13%	11%	14%
Sport en recreatie	1%	2%	9%
<b>Status eigen bedrijf:</b> <sup>3</sup>			
Voorbereiding	16%	22%	29%
Geplande start	2%	4%	2%
Reeds gestart	65%	44%	61%
Reeds gestopt	17%	30%	8%
<b>Reden start eigen bedrijf:</b>			
Eigen baas zijn	69%	55%	
Uitdaging	38%	22%	
Vanzelf ingegroeid	21%	18%	
Meer geld verdienen	16%	16%	
Dreigende werkloosheid	14%	23%	
Uit de nood geboren / privé omstandigheden	8%	21%	

Tabel 6-67 Overzicht algemene gegevens

Bij de start van het onderzoek zijn er verschillen geconstateerd tussen de deelnemers aan het StartKlaar project en de deelnemers van BZ Arnhem en Nijmegen. Het betrof verschillen in de man/vrouw verhouding, het al dan niet starten vanuit een uitkeringssituatie, individueel versus meer klassikaal traject, opleidingsachtergrond, leeftijd e.d.

Op grond van de hierboven opgenomen cijfers worden de volgende opvallende verschillen geconstateerd:

Aan 'StartKlaar' nemen meer vrouwen deel namelijk bijna driekwart van de deelnemers t.o.v. iets minder dan de helft bij de BZ deelnemers. Ruim tweederde van alle 'StartKlaar' deelnemers is hoger opgeleid.

<sup>3</sup> Op het moment van interview in de periode van januari 2004 tot juni 2004.

De deelnemers van BZ Nijmegen zijn gemiddeld iets ouder en het percentage kostwinners is bij de BZ deelnemers 95%.  
Het eigen baas zijn scoort bij beide groepen het hoogst als het gaat om de reden waarom men een eigen bedrijf wil starten.

### 6.1.3 Deelname en beoordeling van de begeleiding en de dienstverlening

De begeleiding van de deelnemers van 'StartKlaar' verschilt met die van de deelnemers van Bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen. De laatste namen allen deel aan een individueel traject, terwijl de deelnemers van 'StartKlaar' ook aan cursorische activiteiten deelnamen.

De begeleiding / advisering is uitbesteed aan Adviesbureau De Eigen Zaak, Adviesbureau BRN, Het Instituut voor Midden en Kleinbedrijf en Syntens. Daarnaast hebben de deelnemers ook nog andere activiteiten ondernomen of cursussen gevolgd.

Alle deelnemers konden het 'Startercafé' dat door de Kamer van Koophandel georganiseerd werd, bezoeken.

#### 6.1.3.1 Deelname

De deelnemers hebben aan een of meerdere van de volgende activiteiten deelgenomen:

	'StartKlaar'	BZ Arnhem	BZ Nijmegen
<b>Aantal deelnemers</b>	<b>84</b>	<b>91</b>	<b>59</b>
De Kunst van het ondernemen deel I De EZ	22		
De Kunst van het ondernemen deel II De EZ	15		
Individuele coaching / advisering De EZ	18		
Individueel starterstraject (BZ)		74	22
Individuele bedrijfsadviesing BRN	32		
Individuele coaching / begeleidng BRN	14		
Individueel starterstraject BRN (BZ)		1	17
Aanvullende cursusedactiviteiten	14	49	21
Triatlonsessies Syntens	5		
Begeleiding IMK		21	1
Starterscafé	19	2	3
Andere activiteiten	13	8	15

Tabel 6-68 Overzicht deelnemers

#### 6.1.3.2 Beoordeling

De hiernavolgende informatie gaat in op de vragen naar de ervaringen van de deelnemers over de geboden dienstverlening en of deze dienstverlening bijgedragen heeft aan de voorbereiding, de start c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf.

##### *Deelnemers 'StartKlaar'*

Over 'de Kunst van het ondernemen deel I en deel II' zijn vrijwel alle deelnemers (90%) tevreden tot zeer tevreden. De cursus wordt door bijna iedereen (94%) als nuttig tot zeer nuttig ervaren.

Het onderdeel 'individuele advisering' bij De eigen Zaak werd door de deelnemers van 'StartKlaar' eveneens positief beoordeeld. Dat geldt zowel voor de communicatie (94%) met de adviseur, de bijdrage (89%) van de gesprekken aan de voorbereiding, de start c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf als de tevredenheid (89%) in het algemeen.

De individuele bedrijfsadviesing bij BRN heeft betrekking op verschillende onderwerpen. 75% van de 32 deelnemers nam deel aan het onderwerp bedrijfsplannen en 63% nam deel aan (etno)marketing. Ruim de helft van deze deelnemers waardeerden deze onderwerpen als nuttig tot zeer nuttig.

Over de bedrijfsadviesing bij BRN is 63% tevreden tot zeer tevreden. 56% van de deelnemers zegt dat de individuele advisering bijgedragen heeft aan de voorbereiding c.q. bedrijfsvoering van het eigen bedrijf.

Over de individuele coaching door BRN zegt 86% dat de communicatie met de begeleider goed was. 57% zegt dat de coaching een bijdrage geleverd heeft aan de start van het eigen bedrijf en eveneens 57% is in het algemeen tevreden.

Van alle betreffende starters zijn 2 personen na afloop van de individuele begeleiding op eigen initiatief gestopt.

Aan de Triatlonsessies van Syntens hebben 5 personen deelgenomen. Daarvan was 80% tevreden.

#### *Deelnemers Bureau Zelfstandigen Arnhem en Nijmegen*

74 Arnhemse en 22 Nijmeegse BZ deelnemers volgden het individuele begeleidingstraject bij De Eigen Zaak.

Het traject bij De Eigen Zaak bestaat uit een aantal fasen: de intake, de oriëntatie de startvoorbereiding en de startbegeleiding. Soms wordt de voorbereiding en/of de laatste fase uitgevoerd door het IMK. Na elke fase wordt beslist of men doorgaat naar de volgende fase. Nagegaan is of de starters tevreden zijn over de bijdrage van de begeleiding aan de start van het eigen bedrijf en de begeleiding meer in het algemeen. Dit is voor de verschillende fasen gevraagd.

Adviesbureau De Eigen Zaak	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	Bijdrage aan eigen bedrijf	Tevredenheid algemeen	Bijdrage aan eigen bedrijf	Tevredenheid algemeen
Intakefase	60%	84%	64%	64%
Oriëntatiefase	77%	74%	84%	68%
Startvoorbereidingsfase	89%	82%	88%	81%
Startbegeleidingsfase	77%	100%	50%	67%

Tabel 6-69 beoordeling bijdrage en algemene tevredenheid

De begeleiding levert een bijdrage aan de verschillende fasen. Bij de Arnhemse deelnemers varieert dat van 60 tot 90% en bij de Nijmeegse deelnemers van 50 tot bijna 90%. De algemene tevredenheid over de begeleiding varieert van 75 tot 100% bij Arnhem. Bij de Nijmeegse deelnemers is dat lager, namelijk tussen de 65 en ruim 80%

Het individueel begeleidingstraject van Adviesbureau BRN is door 1 Arnhemse en 17 Nijmeegse BZ deelnemers gevolgd. Het traject bestaat uit de intakefase (Quick Scan Eigen Bedrijf), de voorbereiding op de start: het ondernemingstraject en de begeleiding ná de start. De deelnemers konden daarnaast gebruik maken van de eigen producten van BRN. De waardering en het verloop van de deelnemers, is hieronder weergegeven.

Ook voor deze producten is nagegaan hoe tevreden de starters zijn over de bijdrage hiervan aan de start van hun bedrijf en over de tevredenheid in het algemeen.

Adviesbureau BRN	BZ Arnhem		BZ Nijmegen	
	Bijdrage aan eigen bedrijf	Tevredenheid algemeen	Bijdrage aan eigen bedrijf	Tevredenheid algemeen
Intake (Quick Scan Eigen Bedrijf)			79%	86%
Het ondernemingstraject		100%	86%	77%
De startersbegeleiding		100%	100%	100%
Gebruik producten BRN	100%	100%	70%	70%

Tabel 6-70 Bijdrage en tevredenheid algemeen

De Nijmeegse BZ deelnemers zeggen dat de begeleiding in de vereschillende fasen 70 tot 100% bijdraagt aan de aan de start van het bedrijf. Datzelfde geldt ook voor de tevredenheid in het algemeen.

Het Instituut voor Midden- en Kleinbedrijf (IMK) is voor 21 Arnhemse en 1 Nijmeegse BZ deelnemer ingeschakeld.

8 Arnhemse deelnemers zijn begeleid vóór de start. Driekwart van de deelnemers zegt dat de gesprekken een bijdrage hebben geleverd aan de voorbereiding op het begeleidingstraject en is in het algemeen tevreden over dit onderdeel.

Over de begeleiding ná de start zegt ruim driekwart dat de gesprekken een bijdrage hebben geleverd aan de bedrijfsvoering en een zelfde percentage zegt in het algemeen tevreden te zijn over de begeleiding ná de start. Eén Nijmeegse deelnemers was op het moment van interview nog niet begonnen met de begeleiding ná de start.

Degenen die niet tevreden waren zijn dat omdat er te weinig advies gegeven werd of teveel een standaard advies wat niet op de specifieke situatie was toegesneden.

#### *Andere cursusactiviteiten*

Naast de individuele begeleiding neemt men ook nog deel aan andere cursusactiviteiten. Dat doet 18% van de deelnemers van 'StartKlaar', 54% van de deelnemers van BZ Arnhem en 36% van de deelnemers van BZ Nijmegen. Een groot aantal volgt of volgde een boekhoudcursus. Meer dan de helft van de gevolgde cursussen van de BZ deelnemers werd door de Sociale Dienst betaald. Bij de 'StartKlaar' deelnemers was dat een kwart. Bijna de helft betaalde zelf de cursus. 60 tot 70% is tevreden over de gevolgde cursussen en is van mening dat het een bijdrage levert aan het eigen bedrijf.

#### *Het 'Starterscafé'*

Het 'Starterscafé' georganiseerd door de Kamer van Koophandel werd door 19 deelnemers (23%) van het project 'StartKlaar' bezocht en door 5 deelnemers (7,5%) van BZ Arnhem (2) en Nijmegen (3).

De respondenten die het 'Starterscafé' bezocht hebben zijn over het algemeen wel tevreden over de bijeenkomsten. Over de bijdrage ervan voor de voorbereiding, de start of de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf zegt 63% van de 'StartKlaar' deelnemers er iets aan gehad te hebben. Van de BZ deelnemers zegt 60% er niets aan gehad te hebben. Als reden daarvoor wordt genoemd: te oppervlakkig te weinig gericht op een specifieke sector c.q. branche.

Als suggestie voor verbetering wordt o.m. genoemd: meer diepgang, avonden voor echte beginners, thema-avonden voor specifieke doelgroepen waaronder allochtonen, meer interactie en eerdere berichtgeving.

### *Deelname andere activiteiten*

De deelnemers aan het onderzoek konden aangeven of zij ook nog aan andere activiteiten hadden deelgenomen zoals b.v. advies gevraagd bij deskundigen, informatie over vergunningen, vakbekwaamheidcursussen e.d.

Van deze 'andere activiteiten' maakten 15% van de 'StartKlaar' deelnemers gebruik. Van de BZ deelnemers deed dat 9% van de Arnhemse en 16% van de Nijmeegse deelnemers.

Behalve het bezoeken van de 'Startersdag' van de Kamer van Koophandel, zijn het veelal individuele onderwerpen en gesprekken.

Van de 'StartKlaar' deelnemers beoordeelden 92% deze initiatieven als een nuttige bijdrage voor de start van het eigen bedrijf c.q. de bedrijfsvoering daarvan en 85% zegt tevreden te zijn over de inhoud.

De Arnhemse BZ deelnemers zegt 63% dat deelname een bijdrage geleverd heeft aan het eigen bedrijf en van de Nijmeegse deelnemers zegt 93% dat. Vrijwel alle BZ deelnemers zijn tevreden tot zeer tevreden over de activiteiten in het algemeen.

#### *6.1.3.3 Algehele conclusie*

De begeleiding en de voorzieningen worden goed gewaardeerd en hebben bijgedragen aan de start c.q. de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf.

#### *6.1.4 Belangrijkste reden om de stoppen*

	<b>StartKlaar</b>	<b>BZ Arnhem</b>	<b>BZ Nijmegen</b>
Aantal deelnemers	84	91	59
Gestopt	17% 14	30% 27	9% 5
Tijdens de voorbereiding	11	14	2
Ná de start	3	13	3

Tabel 6-71 aantal gestopte deelnemers

Zowel bij de deelnemers aan 'StartKlaar' als bij de deelnemers Van BZ Arnhem en Nijmegen wordt het onderwerp financiën het meest genoemd als reden om te stoppen. Vervolgens worden problemen met wet en regelgeving, functioneren instanties, huisvestingsproblemen en onvoldoende omzet / afzet genoemd. Ook zijn er persoonlijke reden om te stoppen. Voor zover men bereid was deze te noemen, had dat te maken met zaken als eigen kennis en ervaring, motivatie, zwangerschap/kinderzorg, het niet aan kunnen, gezondheid, slecht Nederlands en aanpassen aan de Nederlandse situatie.

Voor 3 deelnemers van 'StartKlaar' heeft het stoppen financiële consequenties. Voor de Arnhemse BZ deelnemers is dat voor 7 personen het geval en voor 4 Nijmeegse deelnemers. 6 personen hebben grote financiële schulden.

Van de 14 gestopte deelnemers van 'StartKlaar' denkt 79% (11) erover om nog een keer een eigen bedrijf te beginnen.

Bij de deelnemers van BZ Arnhem wil 74% (20) van de 27 gestopte deelnemers het nog een keer proberen en bij de Nijmeegse BZ deelnemers zegt 80% van de gestopte deelnemers dat.

#### *6.1.5 Ondersteuning*

Naast de begeleidingstrajecten zijn er ook andere vormen die de startende ondernemer kunnen helpen bij de voorbereiding en de start van een eigen bedrijf. In het kader van dit onderzoek hebben we de deelnemers gevraagd naar wie (personen en/of instanties) hun in

welke vorm ondersteund heeft en wat zij daarvan vonden. De deelnemers van BZ Arnhem en Nijmegen is gevraagd naar de financiële ondersteuning die zij op basis van het Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen (de BBZ-regeling) ontvangen. Over de verstrekte informatie over deze regeling is een kwart van de Arnhemmers niet zo tevreden. Bij Nijmegen is dat 16%.

Ruim 60% van alle deelnemers (91 en 59) zegt een uitkering te ontvangen volgens de BBZ-regeling. 71% van de Arnhemse deelnemers en 81% van de Nijmeegse deelnemers zeggen dat deze financiële ondersteuning een bijdrage geleverd heeft aan de voorbereiding c.q. de start van het eigen bedrijf.

Een bedrijfskapitaal in de vorm van een rentedragende lening is aan 34% van de BZ deelnemers verstrekt. Arnhem en Nijmegen hebben eenzelfde percentage. Over de informatie die zij ontvingen over deze lening is 84% van Arnhem en 85% van Nijmegen tevreden.

Bij alle starters, 'StartKlaar' en BZ Arnhem en Nijmegen zijn vrienden en kennissen, gevolgd door familie de belangrijkste ondersteunende personen. Ook de boekhouder / accountant is een belangrijke ondersteuner voor de startende ondernemer.

De steun door familie betreft morele steun en motivatie, maar ook financiën en kapitaal. Vrienden en kennissen zijn er voor adviezen, praktische zaken, ideeën en computergebruik. De boekhouder / accountant voor de boekhouding en de jaarrekening en de Kamer van Koophandel voor informatie en algemeen advies.

## 6.2 Conclusie

Doel van dit onderzoek is na te gaan in welke mate de middelen die worden ingezet voor de deelnemers aan het project 'StartKlaar' en de deelnemers van het Bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen, bijdragen tot zelfstandig ondernemerschap.

*Hoe ervaren de startende ondernemers de dienstverlening die geboden wordt door Bureau zelfstandigen en de begeleiding die in het kader van het project 'StartKlaar' geboden wordt?*

Er zijn verschillende vormen van dienstverlening voor de startende c.q. gestarte ondernemer. De dienstverlening varieert van klassikale cursussen, groepsessies, individuele advisering en coaching, bijeenkomsten en voor wat betreft de deelnemers van Bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen, ook financiële ondersteuning.

Zowel de deelname aan de meer klassikale aanpak als de individuele aanpak, worden positief beoordeeld. Bij de klassikale aanpak is naast de inhoudelijke kant, sprake van 'collega-startende ondernemers' en het opbouwen van een netwerk. Bij de meer individuele aanpak daarentegen kan veel meer maatwerk geboden worden. Dat laatste wordt weer gemist bij een klassikale aanpak. De vraag om maatwerk is groot. De startende ondernemer heeft behoefte aan heel concrete adviezen, begeleiding, e.d. gericht op zijn/haar specifieke persoonlijke situatie en plannen.

Wat opvalt is dat het maken het ondernemingsplan, veel genoemd wordt als onderwerp waar de deelnemers extra aandacht voor vragen tijdens het begeleidingstraject. Het Dat geldt voor zowel de 'StartKlaar'-deelnemers als voor de BZ-deelnemers. Voor de BZ deelnemers is dat zelfs voorwaarde om het begeleidingstraject te kunnen voortzetten. Een goed ondernemingsplan is een van de belangrijkste pijlers bij de start van een eigen bedrijf.

*Heeft de dienstverlening bijgedragen aan de oprichting en het voortbestaan van hun bedrijf en hoe nuttig was die bijdrage?*

Daar waar sprake is van een meer persoons- en situatie gerichte aanpak, maatwerk dus, wordt de bijdrage van de dienstverlening positiever gewaardeerd. Uit algemene opmerkingen blijkt dat men minder tevreden is als het gaat om algemene adviezen en inleidingen. Dat blijkt bijvoorbeeld ook uit de het geringe aantal bezoekers aan het 'Starters-café'.

Of de begeleiding bijdraagt aan de oprichting c.q. het voortbestaan van het eigen bedrijf heeft ook te maken met de verwachtingen die de startende ondernemer heeft van het begeleidingstraject. Niet alle problemen waarmee een startende ondernemer geconfronteerd wordt, kunnen worden opgelost. Een reëel verwachtingspatroon bij de start van een begeleidingstraject is belangrijk.

De respondenten geven aan dat de informatie over procedures, financiën, fasering van de begeleiding van de deelnemers van Bureau Zelfstandigen nog verbeterd kan worden. Dat geldt ook voor de schriftelijke informatie. Uit de opmerkingen van de deelnemers blijkt ook dat een goede relatie met de consulent of adviseur eveneens van belang wordt geacht.

Naast een positieve waardering van de begeleiding en de dienstverlening, werden er ook kritische opmerkingen gemaakt door de deelnemers die niet zo tevreden waren. Het betreft dan de deskundigheid, betrokkenheid e.d. van de begeleider.

Driekwart van de BZ-deelnemers zegt dat de financiële ondersteuning een bijdrage levert aan de voorbereiding en de start van het eigen bedrijf. Over het bedrijfskapitaal in de vorm van een rentedragende lening zeggen vrijwel alle deelnemers dat.

*In welk opzicht heeft de begeleiding c.q. de dienstverlening niet bijgedragen?*

Aan de deelnemers is gevraagd of zij aan wilden geven waarom de begeleiding geen bijdrage heeft geleverd aan de start dan wel de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf. Dat leverde een veelheid van antwoorden op. Zoals hierboven reeds aangegeven heeft de mening over het al of niet bijdragen van de begeleiding ook te maken met het verwachtingspatroon van de startende c.q. gestarte ondernemer. Het vinden van huisvesting, het niet gefinancierd krijgen van het ondernemingsplan, regelgeving en het niet krijgen van een verblijfsvergunning zijn voorbeelden waarin de begeleidende organisatie niet in kan voorzien.

Daar waar de begeleiding en de informatie te algemeen is, te weinig toegesneden is op de eigen concrete situatie en draagt de begeleiding niet bij aan de voorbereiding en de start van een eigen bedrijf. Door allochtone starters wordt kennis van hun achtergrond en hun specifieke situatie als een gemis ervaren.

*Welke rol speelden de begeleidende instanties in geval van stoppen van de voorbereiding of start van van het eigen bedrijf? En welke redenen waren daarbij belangrijk?*

Omdat het Bureau Zelfstandigen in vergelijking met Startklaar een andere positie en invloed heeft op het verloop van het startproces wijken de antwoorden navenant af.

In het begeleidingsproces vanuit BZ moeten deelnemers in diverse fasen van de begeleiding toestemming krijgen om door te gaan met de voorbereiding of start 'met behoud van hun uitkering'. Daaronder ligt het advies van de consulent van BZ. Dit toetsend effect laat zich teruglezen in de antwoorden: van de BZ-deelnemers die gestopt zijn zegt 40% er mee opgehouden te zijn naar aanleiding van het advies van een adviseur of consulent en 60% is gestopt op eigen initiatief. Overigens was tweederde van de eerstgenoemde groep het om verschillende redenen niet eens met het advies van de consulent<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Dat wil overigens niet zeggen dat BZ-deelnemers de rol van de consulent als negatief ervaren. De aanwezigheid van deze BZ-consulent als vraagbaak tijdens het begeleidingstraject wordt door driekwart van alle deelnemers als positief beoordeeld.

Omdat de positie en doelgroep van 'StartKlaar' anders is, zitten in hun begeleidingsproces geen momenten waarin men aan de deelnemers toestemming geeft of onthoudt om door te gaan. M.a.w. de verantwoordelijkheid ligt bij Startklaar duidelijker bij de deelnemer zelf. Dat laat zich dan ook lezen in de antwoorden. De 'StartKlaar'-deelnemers die gestopt zijn zeggen allen dat ze zelf het initiatief daartoe genomen hebben.

Om welke redenen stopt men doorgaans?

De financiering dan wel gebrek aan financiën is de belangrijkste factor bij het starten, maar daardoor ook bij het stoppen van de voorbereiding van een eigen bedrijf. Onvoldoende omzet en afzet na de start worden ook als redenen genoemd. Vervolgens kunnen persoonlijke omstandigheden ook een aanleiding zijn voor stoppen. Zoals hierboven bleek, is bij de BZ-deelnemers het advies om te stoppen in 40% van de gevallen een aanleiding om te stoppen. De redenen die genoemd worden door alle deelnemers in Startklaar, resp. BZ om te stoppen, verwijzen soms naar de begeleidende instanties, waarbij niet altijd duidelijk is of het om Startklaar/BZ danwel andere instanties gaat. Maar de hoofdredenen liggen, zoals gezegd, in het financieel-economische vlak.

*Zijn er andere factoren die van belang zijn voor de oprichting en de voortzetting van het bedrijf?*

Veel startende ondernemers nemen, naast de geboden begeleiding, ook deel aan andere activiteiten die kunnen helpen bij de voorbereiding, de start en de bedrijfsvoering van het eigen bedrijf. Het gaat dan om zaken die specifiek met hun eigen bedrijf te maken hebben. De steun van vrienden, kennissen, familie en de accountant/boekhouder is onontbeerlijk voor de startende ondernemer. De Kamer van Koophandel wordt als belangrijke bron voor informatie genoemd.

### **6.3 Aanbevelingen**

Zowel de meer klassikale vorm van begeleiding als de individuele begeleiding dragen bij tot het starten van een eigen bedrijf. Bij de klassikale aanpak zijn o.m. het hebben van 'collega'-starters', het opbouwen van een netwerk van belang en bij de meer individuele aanpak kan meer maatwerk geleverd worden.

Gelet op de verscheidenheid van de groep startende ondernemers is maatwerk en concreetheid van advisering, wellicht gecombineerd met groepsactiviteiten, de meest optimale aanpak.

Voor de deelnemers van Bureau Zelfstandigen van Arnhem en Nijmegen zijn er mogelijkheden voor financiële ondersteuning. Deze mogelijkheid is er niet voor de deelnemers aan het project 'StartKlaar'. Wellicht kan overwogen worden ook voor deze groep starters een of andere vorm van financiële hulp te ontwikkelen.