EVALUATIE GRIPVOL PILOT

Uitkomsten en aanbevelingen

17 maart 2022

Hoe is de pilot gegaan?

Pilotgroep

- 5.1,2,e
- 5.1,2,e
- 5.1,2,e
- 5.1,2,e
- 5.1,2,e
- 5.1,2,e
- 5.1,2,e

Uitvoering

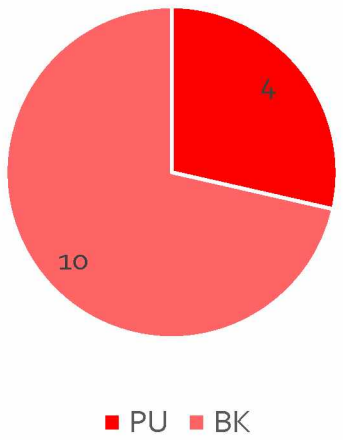
Adviseurs behandelden gezamenlijk of alleen:

- Nieuwe aanvragen die compleet zijn (BK)
- Oude aanvragen die al compleet waren (PU of BK)

Evaluatie

- Meten van de duur van een LVO
- Survey invullen na ieder LVO
- Wekelijkse evaluatiemeetings

Aantal LVO's



Succescriteria

De pilot is een succes als is voldaan aan 3 OKR's

Objective

Ondernemers worden **snel en goed** geholpen, doordat we zelfstandig LVO's uitvoeren.

Key results

- Het gebruik van Gripvol leidt tot snellere besluitvorming voor de ondernemer in vergelijking met een externe beoordeling van de levensvatbaarheid (dus <2 weken).
- De adviestool voorziet de bbz-adviseur in het leveren van betere dienstverlening aan de ondernemer (meetpunt: 3/5).
- De uniforme werkwijze is vastgelegd in werkinstructies.

Objective

Bbz-adviseurs ervaren **meer werkgeluk,** omdat zij zelfstandig LVO's uitvoeren.

Key results

- De adviestool wordt als gebruiksvriendelijk ervaren (meetpunt: 3/5).
- De helpdesk rondom vragen en/of incidenten is goed bereikbaar (meetpunt: 3/5).
- De gebruikers ervaren een hoge mate van beschikbaarheid van de adviestool (meetpunt: 3/5).
- De bbz-adviseur werkt graag met Gripvol (meetpunt: 3/5).

Objective

De afdeling Ondersteuning Ondernemers **reduceert de uitgaven** aan LVO's

Key results

- De bbz-adviseurs in de pilotgroep voeren tijdens de pilotfase gezamenlijk tenminste **20 levensvatbaarheidsonderzoeken** uit.
- De tool kost Amsterdam € 5.1,2,b per maand voor het uitgebreide Premium-abonnement. Uitgaand van een gemiddeld tarief van € 5.1,2,b voor een levensvatbaarheidstoets is een **minimale productie van 2 per maand** nodig voor een positief resultaat.

OKR 1

Objective: Ondernemers worden snel en goed geholpen, doordat we zelfstandig LVO's uitvoeren.

Key Result

Het gebruik van Gripvol leidt tot snellere besluitvorming voor de ondernemer in vergelijking met een externe beoordeling van de levensvatbaarheid

(meetpunt: <2 weken)

Gemiddeld aantal uren:

BK: **3 uur** en 44 minuten

PU: **1 uur**

"Het is nog even uitzoeken welke gegevens ik nodig heb voor het invullen van de tool. Naarmate ik meer ervaring opdoe zal dit onderdeel vanzelf gemakkelijker worden om in te vullen."

**MARS behandeltijd LVO: 10 uur*

Key Result

De adviestool voorziet de bbz-adviseur in het leveren van betere dienstverlening aan de ondernemer

(meetpunt: 3/5)

Uitkomst:

4/5

"Het gebruik van Gripvol zorgt voor professionaliteit in het advies naar de klant. Het geeft de klant een goed beeld van de realiteit en verwachtingen van zijn of haar bedrijf."

Key Result

De uniforme werkwijze is vastgelegd in werk-instructies

(meetpunt: ja/nee)

Uitkomst:

Ja*

***Aanbeveling**: werkinstructies moeten worden aangepast (adhv Gripvol werkinstructie) en er moet iemand worden aangesteld die de werkinstructies bijhoudt.

OKR 2

Objective: Bbz-adviseurs ervaren meer werkgeluk, omdat zij zelfstandig LVO's uitvoeren.

Key Result

De adviestool wordt als gebruiksvriendelijk ervaren

(meetpunt: 3/5)

Uitkomst:

4/5

"Niet alle items die moeten worden opgevoerd zijn duidelijk voor mij. Geef je bijvoorbeeld kosten inclusief of exclusief BTW op? Branches zijn niet altijd geheel duidelijk."

Key Result

De helpdesk rondom vragen en/of incidenten is goed bereikbaar

(meetpunt: 3/5)

Uitkomst:

3/5

Aanbeveling: afspraken maken over hoe en wanneer de helpdesk te benaderen na 1 april. Bijv. eerst een collega/key user benaderen.

Key Result

De gebruikers ervaren een hoge mate van beschikbaarheid van de adviestool

(meetpunt: 3/5)

Uitkomst:

4/5

Key Result

De bbz-adviseur werkt graag met Gripvol

(meetpunt: 3/5)

Uitkomst:

4/5

"Ik vind het een redelijk goede tool ter ondersteuning voor het te nemen besluit. Het dwingt je gestructureerd door een aanvraag heen te lopen en naast het financiële stuk ook de 'zachte eisen' aandacht te geven."

Conclusie

Aan de gemeten OKR's is voldaan

Objective

Ondernemers worden **snel en goed** geholpen, doordat we zelfstandig LVO's uitvoeren.



Objective

Bbz-adviseurs ervaren **meer werkgeluk,** omdat zij zelfstandig LVO's uitvoeren.



Objective

De afdeling Ondersteuning Ondernemers **reduceert de uitgaven** aan LVO's



Conclusie

Het behandelen van BK's met Gripvol levert **tijdwinst** op

Adviseurs vinden het **fijn om de tool te gebruiken**

Helpt minder ervaren adviseurs een LVO te uit te voeren

Leidt tot **standaardisatie** en voorkomt willekeur



Aanbevelingen

Overzicht van aanbevelingen bij de implementatie van Gripvol binnen de Gemeente Amsterdam

1



LVO Training

Iedereen moet goed leren hoe je een LVO doet: bijv. hoe een dossier compleet te maken voorafgaand aan het LVO (IB- of omzetbelasting-aangifte, voor startend: ondernemingsplan en begroting).

2



Gripvol Training

Alle gebruikers volgen een basic Gripvol training. Super users volgen de gevorderde Gripvol trainingen (alle trainingen vanuit Gripvol).

3



LVO experts

LVO experts – bijv. ervaren adviseurs, leden van de pilotgroep of iemand van Gripvol – aanwezig op de afdeling (incl. structuur voor kennisdeling).

4



Communicatie

Communiceer duidelijk over de toegevoegde waarde van Gripvol: de tool is een hulpmiddel, maar *geen vervanging* voor het eigen inzicht en de expertise van de adviseur.

5



Werkafspraken

Afspraken maken over hoe we Q&A over Gripvol vastleggen, over rapportage in Socrates, bijlagen (en titels) in focus, en over welk type aanvragen we wel/niet beantwoorden.

6



Werkverdeling

Onervaren adviseurs starten met PU's om gevoel voor Gripvol/LVO te krijgen. Daarna is het makkelijker om BK's te behandelen. Ervaren adviseurs kunnen toetsen.

7



Toetsmomenten

Eerste toetsmoment bij het rechtmatigheidsonderzoek en tweede toetsmoment bij het levensvatbaarheidsonderzoek.

8



Aanvraagformulier

Een wens voor de toekomst: Het Bbz aanvraagformulier te laten aansluiten op Gripvol

Aanbevelingen

Overzicht van aanbevelingen voor de Gripvol Adviestool

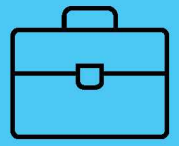
1



Corona

Vragen aan gespreksvoorbereiding toevoegen over activiteiten tijdens Corona: daarmee kun je de houding en veerkracht van de ondernemer testen.

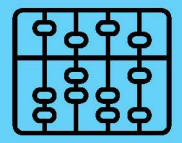
2



Locatiespecifieke branche-informatie

Locatie specifieke branche-informatie voor culturele sector, taxisector, graphic design en mode. Branche info tevens blijven updaten.

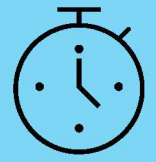
3



Jaarcijfers in taakstellende omzet

Alle jaarcijfers kunnen meenemen in de staakstellende omzet (zodat corona jaren 2020 en 2021 wel meegenomen worden in de berekening).

4



Status overzicht

Format dat een overzicht geeft van hetgeen al is ingevuld ipv per tabblad zichtbaar. Idee met vinkjes werken.

5



Privé-schulden

Privé-schulden moeten ook meegenomen kunnen worden in de behandeling PU om SHV te kunnen gebruiken.

6

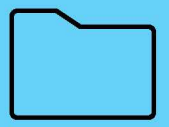


Sheiding PU & BK

Een scheiding tussen PU & BK in *Mijn Onderzoeken* is gewenst - alles loopt nu door elkaar.

.

7



Tabblad Historie

De mogelijkheid om kosten te kunnen toevoegen in tabblad Historie.

8



Uploadmogelijkheden

Mogelijkheid tot uploaden van IB aangifte in Gripvol, zodat de juiste cijfers gelijk worden overgenomen.

Vervolgstappen

1. Laatste privacy issues volgende week bespreken

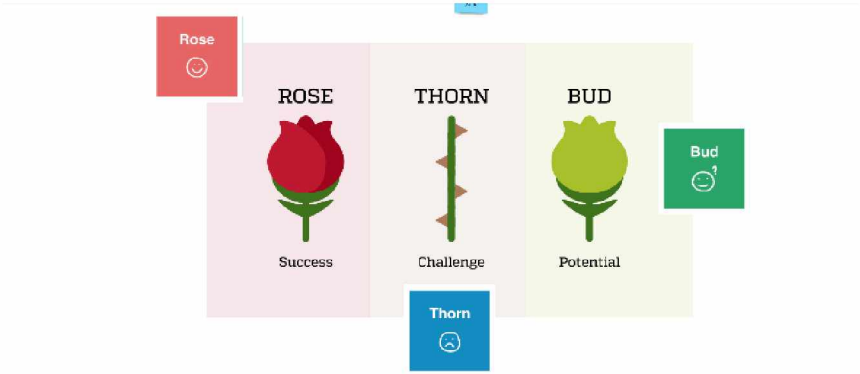
2. 5.1,2,e in gesprek met Gripvol over vervolgcontract

3. Aanbevelingen meenemen in vervolgcontract met Gripvol

4. Inkoop aanhaken (hulp van 5.1,2,e nodig om urgentie aan te geven)

5. Aanbevelingen voor implementatie van Gripvol meenemen

Eindevaluatie











EVALUATIE NOTES

17 maart 2022

Evaluatie

Samenvatting uitkomsten reflectiesessie

Wat ging goed?

Organisatorisch

- De wekelijkse pilotgroep bijeenkomsten
- Prettige samenwerking binnen pilotgroep
- Klimaat waar vragen gesteld durven worden
- Wekelijkse evaluatiemomenten
- Survey was kort en helder

Gripvol applicatie

- Geschikt voor zowel afhandeling BK als PU
- Structuur in afhandeling van aanvragen (PU & BK)
- Up-to-date branche informatie is handig
- Overzichtelijk en gebruiksvriendelijk
- Tool biedt duidelijke leidraad in gespreksvoering
- Vraagteken in applicatie was makkelijk in gebruik en dezelfde dag antwoord op vraag
- Resultaten uit tool kwamen overeen met verwachting

Wat was uitdagend?

Organisatorisch

- Het vinden van aanvragen die compleet waren
- Informatie opzoeken in Focus / upload formulieren inzien in Focus
- Bk-gesprek voeren
- Gebrek aan Bbz ervaring in de praktijk
- Gevoel krijgen bij de taakstellende omzet

Gripvol applicatie

- Ontbrekende branches
- Theorie over Gripvol in praktijk toepassen
- Financiële gegevens overnemen uit aangeleverde documenten
- Het jaartal 2020 laten meetellen (lukt niet in applicatie)

Evaluatie

Samenvatting uitkomsten reflectiesessie

Wat zijn aanbevelingen vanuit de pilotgroep voor als we Gripvol in gaan kopen?

Gripvol Applicatie

- Vragen aan gespreksvoorbereiding toevoegen over activiteiten tijdens Corona: daarmee kun je de houding en veerkracht van de ondernemer testen.
- Locatie specifieke branche-informatie voor culturele sector, taxisector, graphic design en mode. Branche info tevens blijven updaten.
- Alle jaarcijfers kunnen meenemen in de staakstellende omzet (zodat corona jaren 2020 en 2021 wel meegenomen worden in de berekening)
- Format dat een overzicht geeft van hetgeen al is ingevuld ipv per tabblad zichtbaar. Idee met vinkjes werken.
- Mogelijkheid tot uploaden van IB aangifte in Gripvol, zodat de juiste cijfers gelijk worden overgenomen.
- Kosten kunnen toevoegen in tabblad Historie.
- Scheiding maken in *mijn onderzoeken* tussen PU en BK, alles is nu door elkaar.
- Prive schulden ook meenemen in de behandeling PU omSHV te kunnen gebruiken.

Het voorstel/besluit vanuit het MT is om Gripvol tot nader bericht uitsluitend te gebruiken voor PU aanvragen en de BK aanvragen uit te besteden aan externe adviesbureaus. We stellen daarom de werkverdeling onder de adviseurs als volgt voor:

1. Alle PU aanvragen door de adviseurs die voor het eerst kennismaken met Bbz levensvatbaarheidsonderzoeken (LVO's) te laten behandelen
2. Al het toetswerk door de ervaren adviseurs te laten uitvoeren

- Twee toets momenten te hebben:

1. Bij het rechtmatigheidsonderzoek, wanneer alle documenten compleet zijn
2. Bij het levensvatbaarheidsonderzoek, waarbij Gripvol is gebruikt om tot een besluit te komen

- Documenten die nodig zijn voor het LVO staan in FOCUS (ingescand / geupload). Vaak staat er niet de juiste omschrijving of een te algemene omschrijving bij de desbetreffende documenten. Dit maakt het zoeken naar specifieke documenten omslachtig. Bij voorkeur worden documenten ingescand in een logische volgorde, waarbij slechts 1 type document (bijv. IB aangiftes) onder één file met een duidelijke omschrijving worden ingescand. Bovendien zorgt het inscannen van (te)veel documenten onder 1 file er ook voor dat de file te zwaar wordt om als zip file te mailen naar de adviesbureaus. (5.1.2,e gaat samen met 5.1.2,e kijken wat de mogelijkheden voor verbetering zijn)
- Alle Gripvol trainingen te laten verzorgen door Gripvol ipv eigen adviseur(s)
- Alle ervaren collega's een Gripvol verdiepingstraining te laten volgen, zodat zij beter ondersteuning kunnen geven aan de adviseurs die voor het eerst kennismaken met Bbz levensvatbaarheidsonderzoeken
- Afspraken maken over hoe we vragen / antwoorden over Gripvol vastleggen in een document dat alle adviseurs kunnen raadplegen
- Wanneer het LVO is vastgelegd in Gripvol hoeft er slechts een verwijzing naar het Gripvol adviesrapport en de uitkomst (levensvatbaar / niet levensvatbaar) te worden vastgelegd in Socrates. Het rechtmatigheidsonderzoek kan worden vastgelegd in het Excel bestand dat gebruikt is voor Q4 2021 en Q1 2022)
- Afspraken maken over type aanvragen waarvoor we Gripvol wel /niet gaan gebruiken:

1. Saneringskredieten (extern adviesbureau)
2. VOF's, waarbij de vennoten geen levenspartners van elkaar zijn (extern adviesbureau)
3. BV's (extern adviesbureau)
4. BK's boven een x bedrag (extern adviesbureau)

- Een wens voor de toekomst: Het Bbz aanvraagformulier te laten aansluiten op Gripvol

Evaluatie

Samenvatting uitkomsten reflectiesessie

Wat zijn aanbevelingen vanuit de pilotgroep voor als we Gripvol in gaan kopen?

Gripvol Amsterdam intern (pratische randvoorwaarden)

- LVO experts (ervaren adviseurs of pilotgroep of 5.1.2,e) aanwezig op de afdeling.
- Training over Gripvol door trainers van Gripvol.
- Gripvol trainingen voor super users en basic Gripvol training voor iedereen.
- E-learning, waarin geoefend kan worden met het invullen van de tool. Bevestiging op het moment dat de cijfers correct zijn ingevuld.
- Junioren starten met PU's om gevoel voor Gripvol/LVO te krijgen waarna het makkelijker wordt om BK's te behandelen.
- Iedereen moet goed leren een dossier compleet te maken voordat je een tool gaat invullen (IB aangifte, omzetbelastingaangifte of voor startend: ondernemingsplan en begroting).
- Niet in 100 bijlagen, maar in 1 bijlage net zoals bij de definitieve vaststellingen. We willen wel dat de documenten per stuk (niet per pagina) en met de juiste omschrijving in FOCUS worden geüpload en niet één lange document, zodat we de relevante documenten kunnen terugvinden en indien er meer dan € 20.000 BK wordt aangevraagd de documenten niet te groot worden (teveel MB's in één document)om te mailen naar de adviesbureaus.
- Keuze bij adviseur laten om Gripvol te gebruiken bij aanvraag of niet.
- Gebruik Gripvol zorgt voor professionaliteit in advies naar klant. Geeft klant goed beeld van de realiteit en verwachtingen van zijn/haar bedrijf. Resultaten bedrijf laten zien aan klant tov branche. Onderbouwing in communicatie bij afwijzing/toewijzing Bbz. Daar komt relevantie voor ervaren adviseur bij kijken.
- Goed in achtnemen dat minder ervaren adviseurs mogelijk het advies dat voortkomt uit de tool als leidend gaan ervaren en daardoor minder gevoel krijgen bij het afhandelen van de aanvragen.