

A photograph of two women in a modern office setting. One woman is holding a smartphone, and the other is interacting with a tablet mounted on a stand. The background shows office supplies and a plant.

Behoeftenonderzoek ondernemers

Paloma Bunck
Rob Doornbos
Kevin Miley

M212216
12 april 2022

mkbservicedesk™

MKB
Nederland

motivaction
insights and strategy

Inhoudsopgave

Achtergrond en doelstelling	3
Methode en opzet	4
Conclusies en aanbevelingen	5
Resultaten MKB	9
Resultaten ZZP	36
Bijlagen	53
BusinessLocus	58

Achtergrond en doelstelling

In opdracht van Wayra Kowsoleea van MKB-Nederland, heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar de behoefte van ondernemers binnen het MKB op het gebied van ondersteuning door partijen als MKB-Nederland.

MKB-Nederland en VNO-NCW hebben samen met KVK en het Ondernemersklankbord een samenwerkingsprogramma opgezet, bedoeld om ondernemers die zijn getroffen door de corona-maatregelen bij te staan. Dit programma wordt mogelijk gemaakt door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Naar aanleiding van dit programma is de wens opgekomen meer inzicht te krijgen in de behoeften van ondernemers naar ondersteuning in brede zin (breder dan alleen ondersteuning op financieel gebied).

De doelstelling van dit onderzoek is:

Inzicht verschaffen in behoeften ten aanzien van externe ondersteuning van MKB-ondernemers en de verwachtingen en die daaraan ten grondslag liggen. Op basis van deze inzichten kan MKB-Nederland in samenwerking met brancheorganisaties en andere organisaties in het maatschappelijk middenveld het aanbod verder aanscherpen en aanpassen aan de behoeften van ondernemers.



Methode en opzet

Kwantitatief onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd door middel van een kwantitatief online onderzoek.

Vragenlijst

De vragenlijst is in samenwerking met MKB-Nederland en MKB Servicedesk opgesteld. De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg circa 12 minuten.

Veldwerk

Het veldwerk is verzorgd door Motivaction. Het veldwerk vond plaats van 15 februari t/m 11 maart 2022.

Doelgroep en steekproef

Het onderzoek is uitgevoerd onder MKB met beslissingsbevoegdheid*, ZZP'ers en brancheorganisaties**. De steekproef is geworven uit drie verschillende bronnen: Motivaction's onderzoekspanel Stempunt, de ondernemers aangesloten bij MKB Servicedesk en de brancheorganisaties via MKB-Nederland. Uiteindelijk hebben 352 MKB-ondernemers en 264 ZZP'ers de vragenlijst ingevuld. Dit is het aantal respondenten zonder de brancheorganisaties (respons daarbij is n=299).

** Beslissingsbevoegdheid op het gebied van algemeen management en/of financiële diensten en/of HRM en/of marketing en sales.*

***De resultaten van de brancheorganisaties worden niet behandeld in deze rapportage. De resultaten daarvan worden apart opgeleverd.*

Conclusies en aanbevelingen (1/3)

Aan welke vormen van ondersteuning en steun hebben ondernemers behoefte? *Ondernemers in zwaar weer hebben de meeste behoefte aan persoonlijke ondersteuning*

Ondernemers hebben – naast financiële ondersteuning – vooral behoefte aan iets of iemand die hen persoonlijk bijstaat om de crisis te boven te komen. Een sparringpartner, een luisterend oor, een coach. Daarnaast hebben ze veel behoefte aan contacten met andere ondernemers. Ze hebben minder behoefte aan advies hoe ze hun bedrijf moeten runnen, maar meer aan ondersteuning in de positie die ze daarin zelf moeten of kunnen innemen.

Dat de ondernemers behoefte hebben aan een luisterend oor, blijkt ook uit de eerste vraag waarin ondernemers met een open antwoord konden aangeven wat de crisis met hen doet. Alle ondernemers hebben hier uitgebreid antwoord op gegeven. Hieruit blijkt dat zij echt hun ei kwijt wilden.

Waar halen ondernemers hun kennis en ondersteuning nu/regulier vandaan? *Ondernemers zoeken steun in eerste instantie dichtbij*

Ondernemers leunen zwaar op hun directe netwerk als het gaat om advies en ondersteuning. Eigen medewerkers, het persoonlijke sociale netwerk en de accountant zijn belangrijk. Dat is in de coronacrisis niet anders. Ze vallen in eerste instantie terug op deze drie en hechten daar ook waarde aan.

Is de huidige kennis en ondersteuning effectief? *Onvoorspelbaarheid speelt een hoofdrol in de beleving en informatie is voor veel ondernemers lastig te vinden*

Onvoorspelbaarheid is een belangrijke factor in de beleving van ondernemers. Onvoorspelbaarheid is schadelijk voor hun bedrijven, dat vindt de overgrote meerderheid van de zwaar getroffen ondernemers. Dat geldt voor de pandemie, maar ook voor de onvoorspelbaarheid van de overheidsmaatregelen. Daarmee kan je zeggen dat de overheid, ondanks alle financiële ondersteuning aan bedrijven, een belangrijke en zeker niet altijd positieve rol heeft gespeeld in de ondersteuning tijdens de crisis. Slechts een minderheid van de ondernemers geeft ook aan dat de overheid hen heeft kunnen helpen.

Aan de andere kant zie je ook dat veel ondernemers op zoek zijn gegaan naar informatie, zéker ondernemers die het zwaar hadden/hebben. Maar dat is niet altijd even succesvol gebleken. Ondernemers in zwaar weer hebben veel moeite om uit het enorme aanbod aan informatie de voor hen relevante informatie boven water te halen.

Conclusies en aanbevelingen (2/3)

Ondernemers aangesloten bij brancheorganisaties weten beter hun weg te vinden en bij wie ze het best voor welke informatie kunnen aankloppen. Aan de andere kant – en dat is opvallend – zijn ze in de coronacrisis vaak de weg kwijt. Kennelijk is de onvoorspelbaarheid van de crisis zodanig, dat ze het lastig vinden om de informatie die voor hen relevant is te achterhalen. Leden hebben dan ook bovengemiddeld last van de onvoorspelbaarheid.

Leden van brancheverenigingen weten echter wel veel gemakkelijker en veel breder waar ze terecht kunnen voor hulp en ondersteuning. Ze halen die niet alleen bij hun branchevereniging op, ze hebben een veel breder netwerk en gebruiken dat netwerk ook intensiever.

Wat zegt dit over de ondernemer? *Toekomstgerichte ontplooiers hebben het extra moeilijk*

Al met al zien we dat de coronacrisis anders is dan 'een' crisis. De onvoorspelbaarheid van de crisis en de daarmee gepaard gaande onzekerheid zorgt ervoor dat juist de ondernemers die zich normaal gesproken prima redden extra worden getroffen. Het lijkt erop dat als zij de stip op de horizon kwijtraken, het perspectief verdwijnt en het fundament onder hun ondernemerschap wegvalt. Dat betekent dat de behoefte aan hulp en ondersteuning nu (ook) zit bij die ondernemers die traditioneel gesproken als 'sterk' worden gezien.

Als we kijken naar de verschillende typen ondernemers, dan valt het op dat een groep die zwaar onder druk staat de ontplooiers zijn. Dat is opvallend, want op vrijwel alle andere domeinen zien we dat juist deze groep de zaakjes goed op orde heeft, ze zijn open en sociaal, doelgericht, toekomstgericht en weten goed wat ze willen. Toch zien we dat een substantiële groep ontplooiers niet goed raad weet met deze crisis, alsof het fundament onder hen is weggeslagen. Het lijkt erop dat de onvoorspelbaarheid van deze crisis deze groep ondernemers extra hard treft en het optimisme dat deze groep zo kenmerkt zich bijna tegen hen keert. Ze zijn naarstig op zoek naar informatie, maar het lukt ze niet goed om daaruit de informatie te filteren die voor hen relevant is. Eén van de kerneigenschappen van ontplooiers is hun toekomstgerichtheid, maar als die toekomst alleen nog maar uit onzekerheid bestaat, weten ze niet meer waar ze het moeten zoeken. Ondernemers die meer in het hier en nu staan, hebben hier duidelijk minder last van.

De behoefte van ontplooiers aan ondersteuning is ook breed. Meer dan de andere groepen geven ze aan behoefte te hebben aan zakelijke en persoonlijke ondersteuning én ondersteuning op HR gebied. Maar boven alles willen ze graag netwerken.

Conclusies en aanbevelingen (3/3)

Welke rol kan MKB-Nederland (met de branches) spelen? *De belangrijkste rol ligt op het gebied van informatie en persoonlijke ondersteuning*

Ondernemers helpen met het vinden van de relevante informatie in het enorme aanbod aan informatie, lijkt ons bij uitstek een onderwerp waarin MKB-Nederland een belangrijke rol kan spelen.

De behoefte aan ondersteuning zit hem vooral in de persoonlijke sfeer. Ondernemers willen als persoon of als mens worden ondersteund. De behoefte richt zich echt minder op de zaak en meer op de ondernemer. MKB-Nederland kan zich richten op deze persoonlijke ondersteuning. Veel ondernemers geven aan behoefte te hebben aan een sparringpartner of luisterend oor. We zien een belangrijke rol voor MKB-Nederland in het bijeenbrengen van ondernemers en het bieden van netwerkbijeenkomsten. Ook de branchevereniging kan hierin een belangrijke rol vervullen. Tenslotte mag je veronderstellen dat een branchevereniging weet hoe ondernemers in elkaar zitten, wat er speelt en wat ze drijft. Daarnaast kan de branchevereniging een belangrijke rol vervullen in het netwerken, ondernemers bij elkaar brengen op inhoudelijke, maar ook praktische thema's. Ondernemers hebben behoefte aan sparren met lotgenoten. Tot slot zien wij een belangrijke rol voor de branchevereniging om de stortvloed aan informatie terug te brengen tot relevante en behapbare proporties.



Resultaten





Yes, We're
Open

★★★★★

Impact coronacrisis MKB



Het MKB in zwaar weer

In de rapportage maken we onderscheid tussen ondernemers die in zwaar weer verkeren en ondernemers die niet in zwaar weer verkeren. De groep die in zwaar weer verkeert, is samengesteld uit ondernemers die aangeven negatieve impact te ervaren op hun onderneming door de coronacrisis én ondernemers die aangeven zwaar(der) te zijn getroffen door de coronacrisis dan andere ondernemingen.

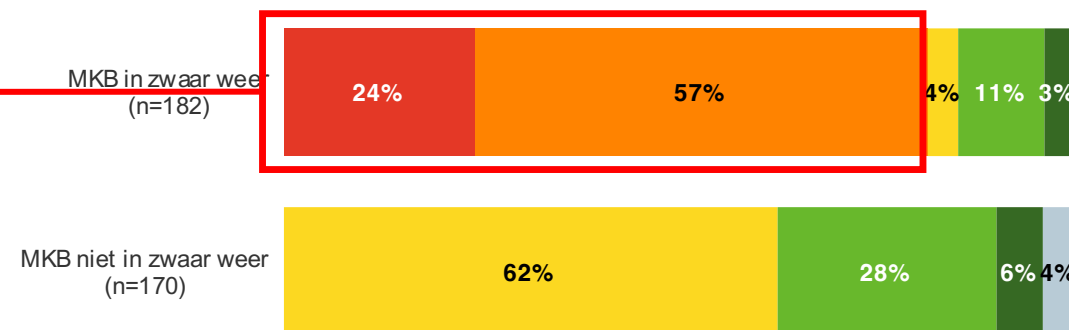
Als we kijken naar BusinessLocus, geven vooral Einzelgängers aan dat zij zwaarder zijn getroffen dan andere ondernemingen.

Op de twee volgende pagina's geven we een bloemlezing van de antwoorden die ondernemers hebben gegeven op de open vraag wat de impact van de coronacrisis was op hen als ondernemer.

Vrijwel iedereen heeft een antwoord gegeven op deze vraag. Dat geeft wel aan dat de impact van de crisis enorm is geweest. We zien ook dat de impact niet alleen financieel, maar voor velen ook emotioneel is geweest. Ondernemers bij wie het perspectief uit handen wordt geslagen, die op zichzelf worden teruggeworpen, maar ook ondernemers die geconfronteerd worden met in hun ogen oneerlijke of te weinig steun.

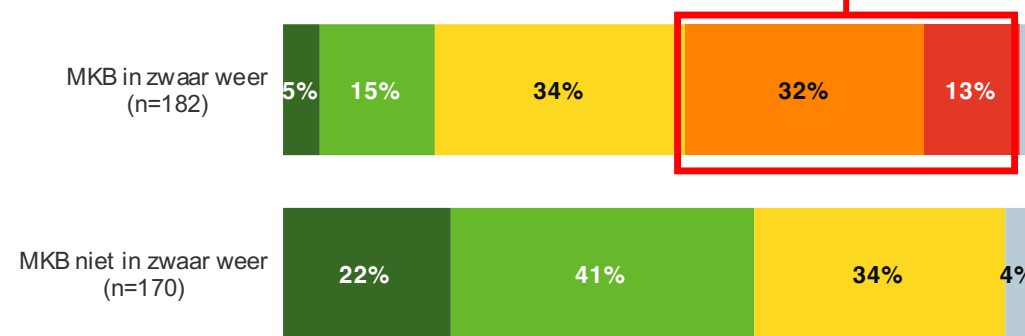
We zien ook dat er ondernemers zijn die – al dan niet na een eerste schok – de handschoen oppakken, het beste ervan maken of zelfs kansen zien.

Hoe zou je de impact van de coronacrisis op jouw onderneming willen omschrijven?
(Basis - MKB)



■ Zeer negatief ■ Negatief ■ Geen impact ■ Positief ■ Zeer positief ■ Weet niet

Als je kijkt naar je directe omgeving, je zakelijk netwerk, heb je dan het gevoel dat je onderneming zwaarder of minder zwaar getroffen is door de coronacrisis dan andere ondernemingen?
(Basis - MKB)



■ Veel minder zwaar ■ Minder zwaar ■ Ongeveer gemiddeld
■ Zwaarder ■ Veel zwaarder ■ Weet niet

Open antwoorden impact coronacrisis (1/2)

"Het ondernemerschap wordt me voor een groot deel ontnomen, ik ben alleen nog de betalende factor!! Alle financiën en zorgen voor mij als zelfstandige. Ik geen inkomsten en mijn reserves gaan naar mijn medewerkers. Betaald thuis, verlof opbouw, vakantiegeld Maar geen mogelijkheid om opbrengsten binnen te brengen. Het leed alleen maar voor mij als zelfstandige. Persoonlijk financieel enorm geraakt worden, en mijn hardgewerkte centjes aan medewerkers uitbetalen. En dan zelf geen eigen salaris kunnen opnemen. Mijn privé erin stoppen."

"Vond de zorgen eromheen het ergst. Hoe gaan we alles betalen. Steeds wéér het gejojo van open/dicht. De slechte financiële vergoeding. Nooit schuld gehad en nu wel aan het UWV. De oneerlijkheid van de vergoeding. Gemotiveerd blijven vond ik echt heel lastig."

"Vertrouwen in regering weg."

"Veel stress en gevoel van machteloosheid."

"Weemoedig is het juiste woord. Onze omzet gaat door de Corona met 90% omlaag en daar wordt je weemoedig van."

"Wij zijn actief in de Evenementenbranche en dan met name de zakelijke evenementen. Onze branche is behoorlijk geraakt. Er is sprake van een omzetverlies van ruim 40%. Gelukkig hebben we veel gedaan op gebied van webcasting, wat een enorme boost heeft gekregen, samen met de steunpakketten houden we ons hoofd boven water is de verwachting. Maar dat het kopzorgen geeft mag duidelijk zijn... ook zeker als het gaat om de toekomst."

"Het geeft veel eenzaamheid."

"Op de rand van faillissement door gebrek en onvoldoende overheidssteun. Schuld opgebouwd van 175.000,-. Verplicht gesloten en verplicht medewerkers doorbetalen zonder afdoende maatregelen. We draaien zelf voor de kosten op zonder dat omzetverlies echt vergoed wordt. Alle buffers en privé vermogen is verbruikt en hebben zelf geen enkele financiële steun gehad om in eigen onderhoud te voorzien. We willen stoppen, maar dat kan niet!"

Open antwoorden impact coronacrisis (2/2)

"Wij zijn begonnen met de onderneming op januari 2020. We konden geen eerdere cijfers overleggen en zijn dus niet gecompenseerd voor wat dan ook. Ook het personeel wordt door de overheid aangeraden vooral bij de geringste klachten om thuis te blijven. De kosten van dit extreme ziekte verzuim komen voor rekening van de ondernemer. Lekker advies geven op kosten van de ondernemer."

"Ziekmeldingen, hoge werkdruk, minder inkomsten."

"Zakelijk heeft het alleen positieve effecten: mensen kopen bewust lokaal. De webshop is drukker dan ooit."

"Voor mij is de omzet gestegen omdat veel fysieke winkels gesloten waren."

"Zware tijd met veel stress en veel geld verloren. Gaat lange tijd kosten om hier van de herstellen."

"Het heeft mij kansen gegeven."

"In eerste instantie groot verdriet, maar later omgezet in actie om er doorheen te komen."

"Het is verschrikkelijk om mee te maken dat je eigen bedrijf, waar je keihard voor gewerkt hebt en waar je ook privé 'in zit', van het ene op het andere moment van zeer goed lopend naar de rand van de afgrond glijdt, zonder dat je er ook maar iets aan kunt doen. Dat gegeven in combinatie met de grote onzekerheid, heeft zeker in het begin van de pandemie erg veel impact op mij en mijn compagnon gehad."

"Stress, onzekerheid, onrecht, boosheid dat dat waar je bloed, zweet en tranen in hebt zitten, kapot wordt gemaakt door regelgeving en beperkingen die niet altijd even logisch en rechtvaardig zijn."

"In eerste instantie tegenslag, maar dat wordt ook gewoon en dat biedt uiteindelijk ook kansen."

Het merendeel van het MKB heeft voldoende veerkracht de crisis te overwinnen

Wat doet de crisis met jou als ondernemer?

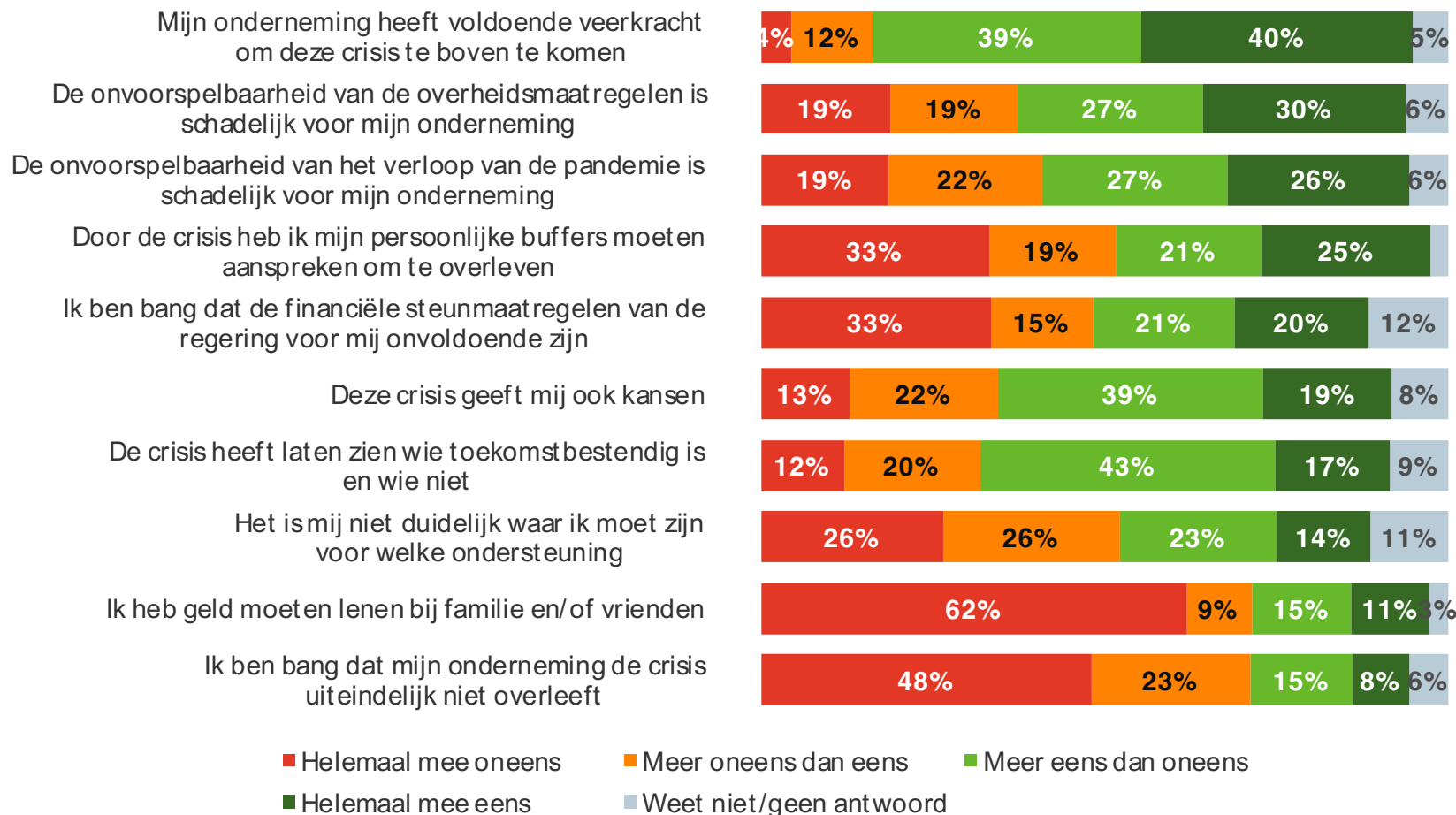
(Basis - MKB, n=352)

Als we kijken naar BusinessLocus, dan geven vooral Ontplooiers aan dat de financiële steunmaatregelen onvoldoende zijn, dat het hen niet duidelijk is waar ze moeten zijn voor ondersteuning, persoonlijke buffers hebben moeten aanspreken en dat de onvoorspelbaarheid schadelijk is.

Experts hebben het hoogste vertrouwen dat hun onderneming voldoende veerkracht heeft om de crisis boven te komen.

Jagers zien de crisis juist als een kans.

Eenzelgangers zijn bang dat hun onderneming de crisis niet zal overleven. Ruim de helft is hier bang voor.



Vooral onvoorspelbaarheid is schadelijk

Ondernemers die niet in zwaar weer verkeren, hebben bijna allemaal het vertrouwen dat ze voldoende veerkracht hebben om de crisis te doorstaan. Bij ondernemers in zwaar weer is dat tweederde. Ondernemers niet in zwaar weer, zien grotendeels ook kansen in de crisis ("never waste a good crisis").

Wat doet de crisis met jou als ondernemer?

Top-2 box: % (helemaal) mee eens

(Basis - MKB)



■ MKB in zwaar weer (n=182)

■ MKB niet in zwaar weer (n=170)

A photograph of three business professionals—two men and one woman—collaborating around a tablet. The man on the left is smiling and looking at the screen. The woman in the center is pointing at the tablet. The man on the right is also looking at the screen. They are all dressed in business casual attire. The background is bright and slightly blurred, suggesting an office environment. A red diagonal graphic element is on the right side of the image.

Behoeftenondersteuning MKB – terugkijken



Normaliter zijn eigen medewerkers de belangrijkste partij van ondersteuning

Partijen die extra genoemd worden:
klanten/afnemers, partner en leveranciers.

Kijkend naar BusinessLocus, geven vooral Hoeders aan zich *niet* ondersteund te voelen door andere ondernemers. Jagers voelen zich *niet* ondersteund door brancheorganisaties en Ontplooiers juist wel. Zowel Hoeders als Jagers voelen zich *niet* ondersteund door overheidsinstanties.

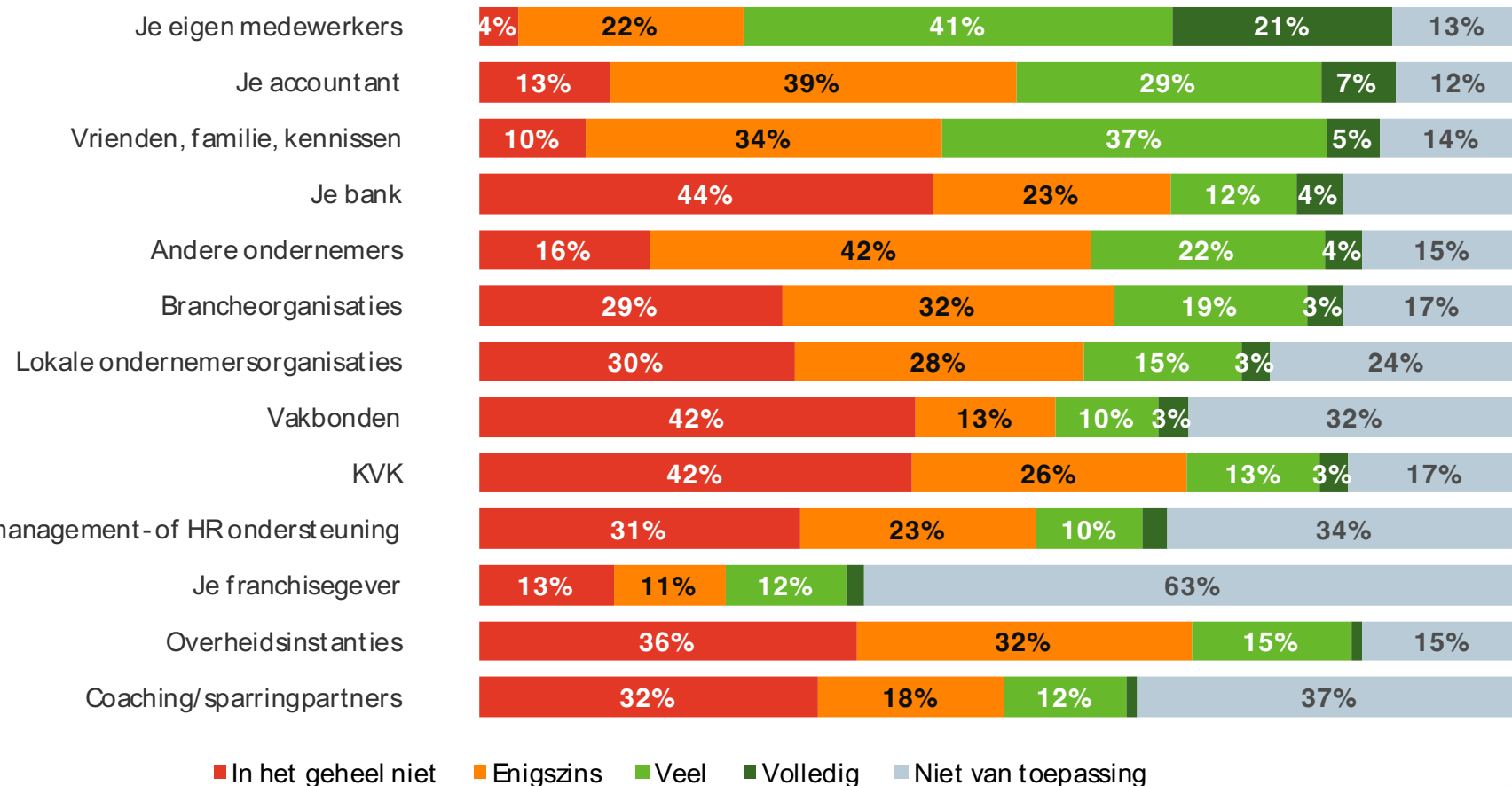
Zijn er nog andere partijen die je als ondernemer ondersteunen?

"Ja, onze klanten! Hoewel het soms heel lastig was, hebben onze klanten veel begrip voor de situatie getoond. Bijv. toen wij onze leveringsvoorwaarden gingen aanpassen en bepaalde bedragen - die wij ook als kosten hebben - 'vooraf' wilden factureren."

"Nee, gewoon de broekriem aantrekken, zoveel mogelijk je eigen broek ophouden en je niet van anderen of instanties afhankelijk maken."

Als we kijken naar de manier waarop je normaal gesproken de zaak runt, in hoeverre voel je je door de volgende partijen als ondernemer ondersteund of bijgestaan?

(Basis - MKB, n=352)

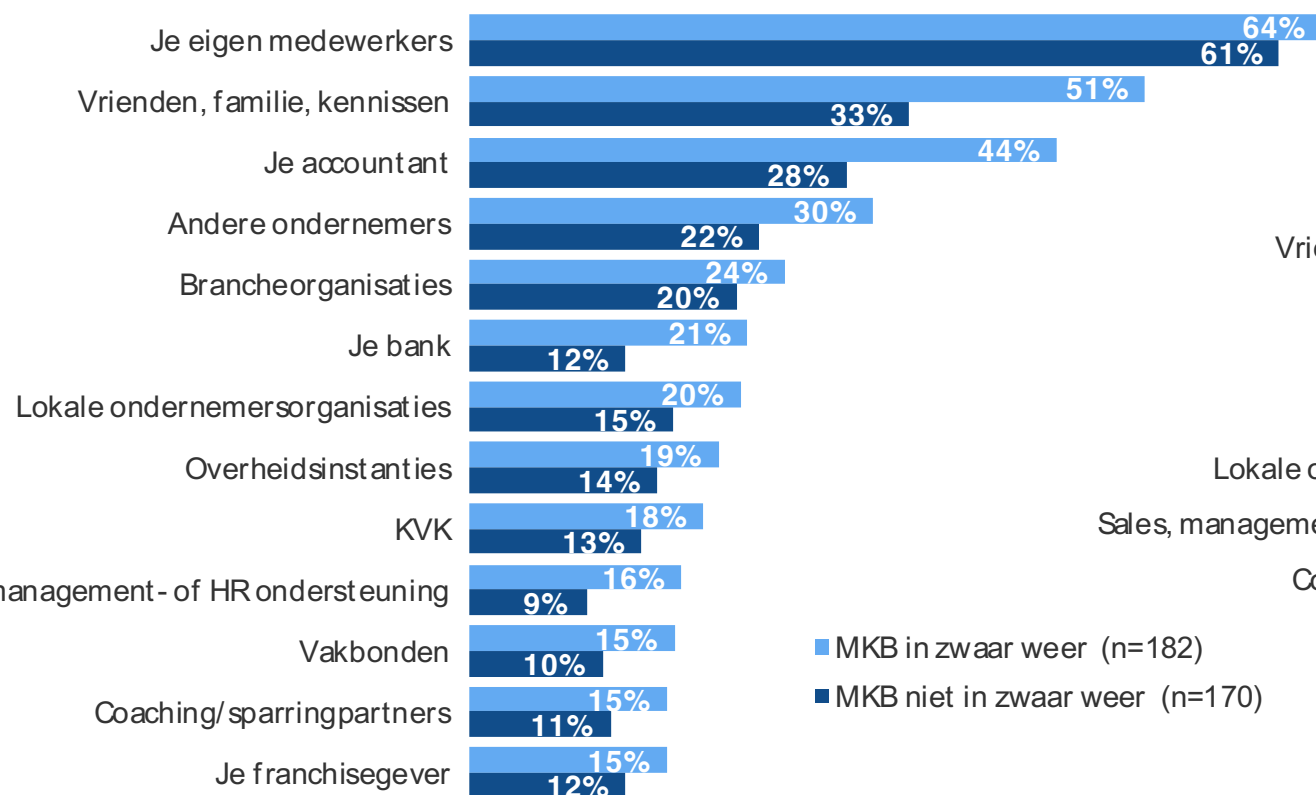


In de crisis komt de accountant op de eerste plaats

Ongeveer twee derde van alle MKB-ondernemers voelt zich normaliter ondersteund door de eigen medewerkers. Maar een groot deel daarvan zoekt die ondersteuning bij eigen medewerkers niet op in de coronacrisis. Een mogelijke verklaring kan zijn dat ondernemers deze last niet op de schouders van hun medewerkers willen plaatsen. Ondernemers in zwaar weer hebben ook meer hun bank opgezocht voor hulp (meer dan zij normaliter zouden doen, en meer dan ondernemers die niet in zwaar weer verkeren).

Als we kijken naar de manier waarop je normaal gesproken de zaak runt, in hoeverre voel je je door de volgende partijen als ondernemer ondersteund of bijgestaan?

(Basis - MKB)

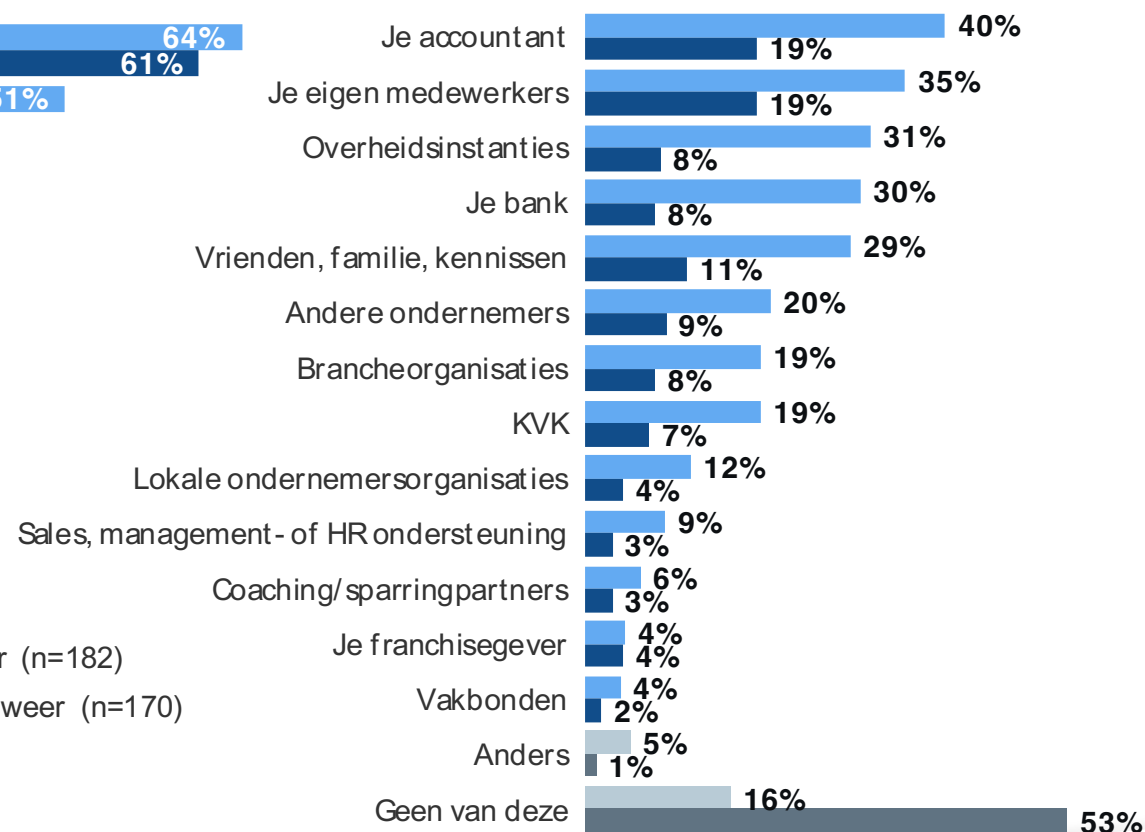


■ MKB in zwaar weer (n=182)

■ MKB niet in zwaar weer (n=170)

Bij welke partij heb je hulp gezocht in de coronacrisis?

(Basis - MKB)



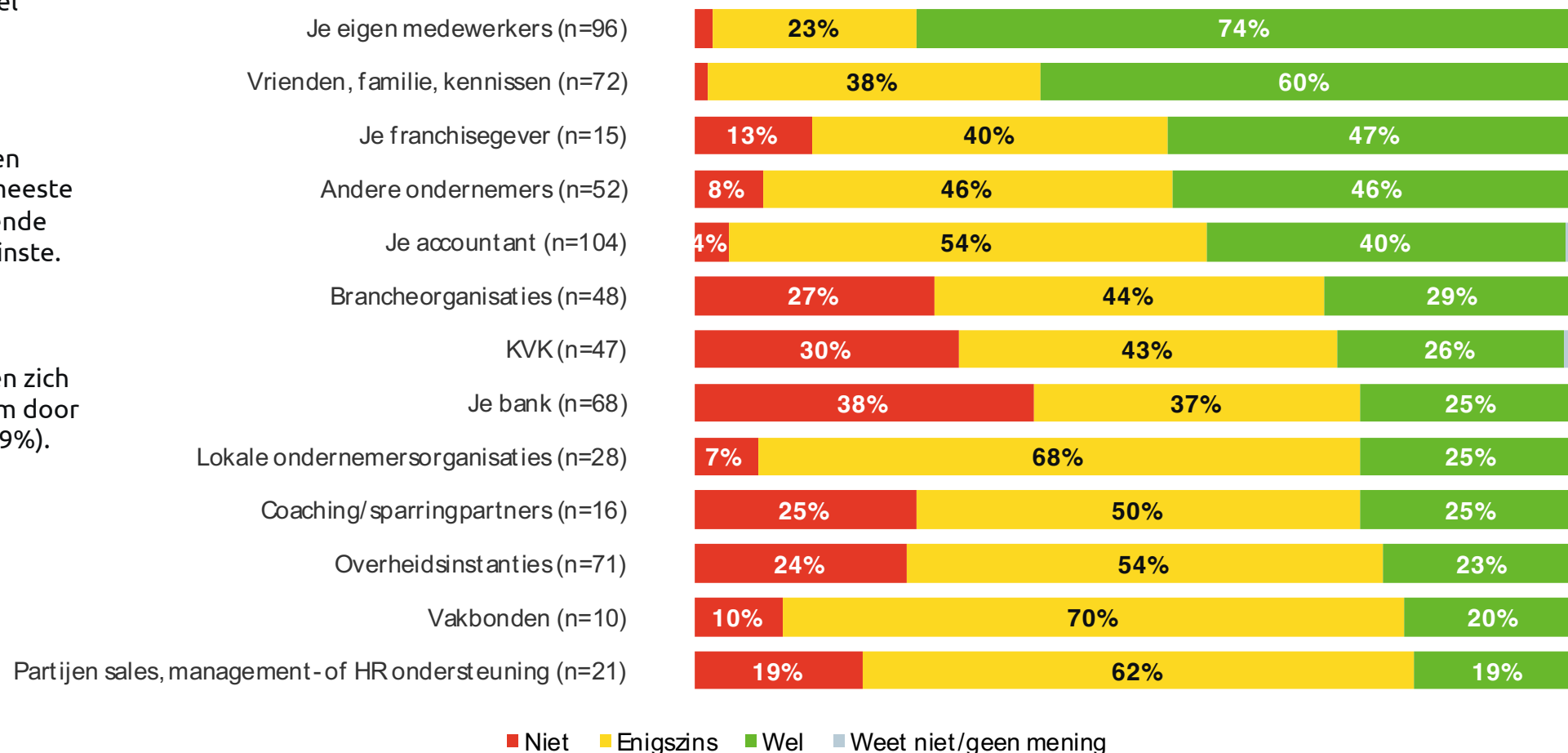
Eigen medewerkers en het eigen netwerk het meest effectief

Hoewel een aanzienlijk deel ondernemers hulp heeft gezocht bij hun bank, heeft dat veel ondernemers nauwelijks geholpen.

Als we kijken naar BusinessLocus, dan hebben Ontplooiers relatief het meeste hulp gezocht bij verschillende partijen en Experts het minste.

Ondernemers die zijn aangesloten bij een brancheorganisatie, voelen zich ook door hen geholpen om door te crisis heen te komen (79%).

In hoeverre hebben deze organisaties je geholpen om door de crisis heen te komen? (Basis - MKB, heeft hulp gezocht bij deze partij)



MKB-ondernemers in zwaar weer zoeken meer informatie op (m.n. overheidssites en MKB sites)

Ondernemers die het zwaar hebben zoeken breder naar informatie, maar hebben ook duidelijk meer moeite de antwoorden te vinden waar ze naar op zoek zijn. Het lijkt er haast op dat ze zijn verdwaald.

Wat zijn de belangrijkste informatiebronnen die je raadpleegt bij het beantwoorden van coronagerelateerde vragen met betrekking tot je onderneming?

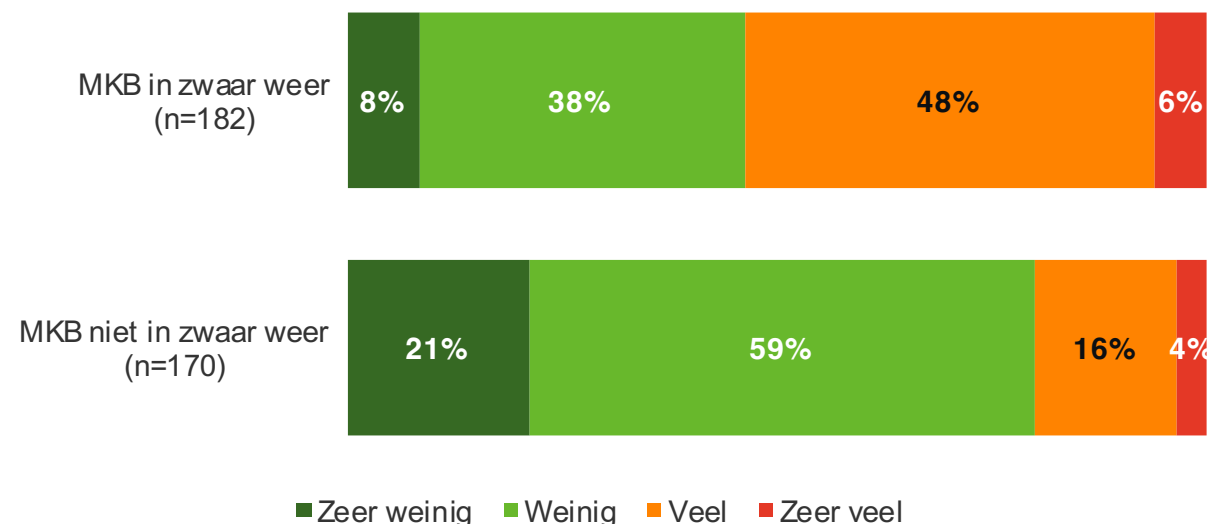
(Basis - MKB)



■ MKB in zwaar weer (n=182) ■ MKB niet in zwaar weer (n=170)

Hoeveel moeite moet je in het algemeen doen om de antwoorden te vinden op je vragen naar aanleiding van de coronacrisis?

(Basis - MKB)



Behoeftenondersteuning MKB – vooruitkijken



Tweederde van de ondernemers in zwaar weer heeft behoefte aan ondersteuning op zakelijk gebied

Naast financiële steun, zoeken de zwaarst getroffen ondernemers toch vooral naar business coaching. Ze zien een belangrijke rol voor brancheorganisaties toch vooral op het financiële vlak of als het gaat om de meer functionele kant van het zakendoen. Ook uit de open vragen zien we dat ondernemers vooral een rol zien in praktische ondersteuning door brancheorganisaties

Als je kijkt naar de huidige situatie van je onderneming in de coronacrisis, op welk gebied zou je dan graag advies en ondersteuning van derden kunnen gebruiken?

(Basis – MKB)



Op welke van de volgende onderwerpen zouden brancheorganisaties je kunnen bijstaan om door de coronacrisis heen te komen?

(Basis – MKB, kan hulp gebruiken op dit gebied)



■ MKB in zwaar weer (n=182) ■ MKB niet in zwaar weer (n=170)

Toelichting zakelijke ondersteuning

Kan je je antwoord toelichten? Hoe zouden brancheorganisaties je kunnen ondersteunen op zakelijk gebied?
Open antwoorden

*Adviezen i.v.m. energieprijzen,
kortstondige extra financiering*

*Tips om toch nog inkomsten te
genereren*

Panels en bijeenkomsten

*Meer persoonlijke begeleiding om
zaken gerealiseerd te krijgen. Een
beetje een stok achter de deur en
niet verzanden in 'business as usual'*

*Hybride ondernemen wordt
waarschijnlijk wel een blijvertje. Hoe
pak je dat aan? En hoe onderscheid je
je dan opnieuw van je concurrenten?*

*Coaching ondernemersvaardigheden,
acquisitie, naamsbekendheid*

*Onderzoek naar haalbaarheid
nieuwe businessmodellen*

*Informatie blijven verstrekken
door onderwerpen in
nieuwsbrieven e.d.*

*Helaas ben ik het slachtoffer
van verkeerde energie-inkoop.
Hoe ga ik hier mee om?*

*Om nieuwe projecten te kunnen opstarten heb je
financiële middelen en tijd nodig. Je moet voor kunnen
financieren om een uitgewerkte versie van een project
aan te bieden aan externen. Dat is nu heel lastig
geworden.*

*Om je wegwijs te maken in de manier
waarop een lening bijvoorbeeld
aangevraagd kan worden. En waar je die
kan aanvragen, wat goede partijen zijn.*

*Ik kom niet meer uit de gedachtenspiraal,
eigenlijk zou ik een nieuw ondernemersplan
moeten schrijven. Ik zou hier wel een soort
schriftelijk stappenplan voor willen ontvangen
en dit vervolgens met iemand doorspreken.*

Tweederde van de ondernemers in zwaar weer heeft behoefte aan ondersteuning op persoonlijk gebied

De zwaarst getroffen ondernemers zoeken vooral naar persoonlijke ondersteuning, kennis en een luisterend oor, iemand waartegen ze kunnen aanpraten. Daarnaast hebben ze veel behoefte aan netwerken en sparren met andere ondernemers. Brancheorganisaties kunnen een goede rol spelen als het gaat om netwerken en kennis.

Als je kijkt naar de huidige situatie van je onderneming in de coronacrisis, op welk gebied zou je dan graag advies en ondersteuning van derden kunnen gebruiken?

(Basis – MKB)

Persoonlijk

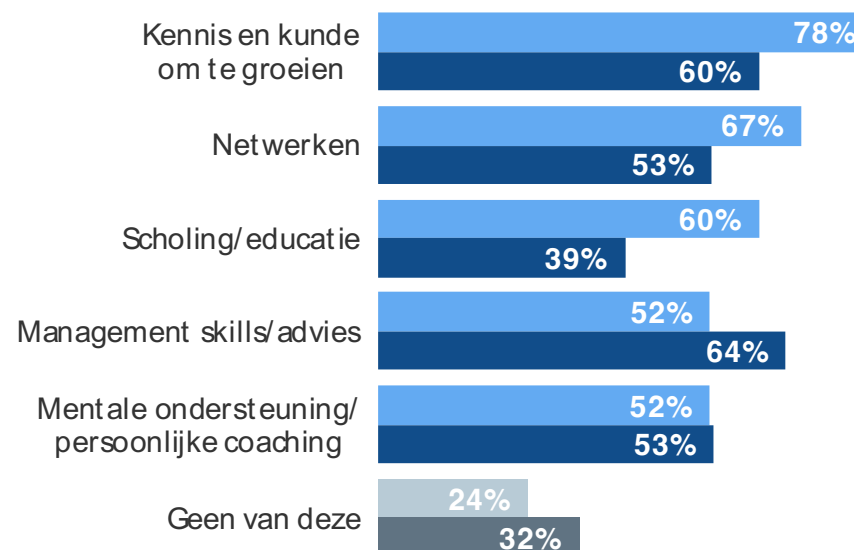


Indien 'ja'

Op welke van de volgende onderwerpen zouden brancheorganisaties je kunnen bijstaan om door de coronacrisis heen te komen?

(Basis – MKB, kan hulp gebruiken op dit gebied)

Persoonlijk



■ MKB in zwaar weer (n=182) ■ MKB niet in zwaar weer (n=170)

Toelichting persoonlijke ondersteuning

Kan je je antwoord toelichten? Hoe zouden brancheorganisaties je kunnen ondersteunen op persoonlijk gebied?
Open antwoorden

*Zaken en privé apart houden, betere
tijdsplanning*

*Testen van persoonlijke
kwaliteiten en daarop
aansluitende leads naar
opdrachten*

*Informatie over scholingen,
thuiswerken*

*Dialogoog met andere
ondernemers*

*Met specialisten en panels en
bijeenkomsten*

*Testen van persoonlijke kwaliteiten
en daarop aansluitende leads naar
opdrachten*

*Informatie betreffende al het
nieuws in de branche, adviezen
hoe evt. te reageren.*

*Ik ben op zoek naar nieuwe partners
om de herdefinitie van de core
business van mijn bedrijf vorm te
geven*

*Vaardigheden ontwikkelen via
netwerkbijeenkomsten / opleidingen
aanbieden*

*Door meer mogelijke netwerk
events te organiseren. Er is
behoefte aan nieuwe initiatieven
na deze periode.*

Luisterend oor

*Uit de negatieve spiraal stappen. Weer in
mogelijkheden en mijzelf als ondernemer
gaan geloven.*

Hoe nu verder?

*Er zijn meer bedrijven en ondernemers in hetzelfde schuitje
als ik: help die met voorlichting hoe hier met de problemen
om te gaan.*

De helft van de ondernemers in zwaar weer heeft behoefte aan ondersteuning op het gebied van HR

Er zijn niet veel ondernemers, ook niet in zwaar weer, die advies en ondersteuning kunnen gebruiken op het gebied van personeel en HR. Maar we zien wel dat de behoefte hieraan bij ondernemers in zwaar weer groter is.

Als je kijkt naar de huidige situatie van je onderneming in de coronacrisis, op welk gebied zou je dan graag advies en ondersteuning van derden kunnen gebruiken?

(Basis – MKB)

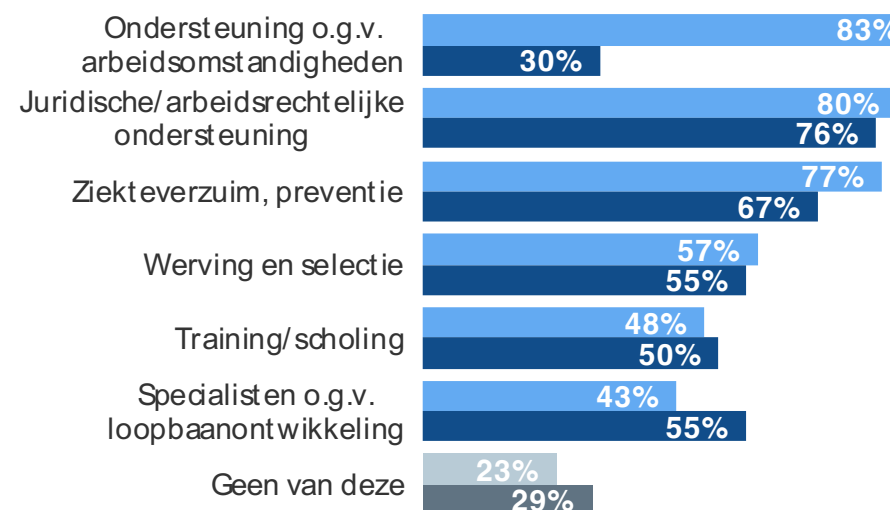
Personeel & HR



Op welke van de volgende onderwerpen zouden brancheorganisaties je kunnen bijstaan om door de coronacrisis heen te komen?

(Basis – MKB, kan hulp gebruiken op dit gebied)

Personeel & HR



■ MKB in zwaar weer (n=182) ■ MKB niet in zwaar weer (n=170)

Toelichting personeel & HR ondersteuning

Kan je je antwoord toelichten? Hoe zouden brancheorganisaties je kunnen ondersteunen op het gebied van HR en personeelszaken?
Open antwoorden

Wij hebben een verzuim van 15%

Om ziekteverzuim zo goed mogelijk in te kunnen schalen, schuiven in de contract tijden.

Adviezen voorkomen hoog ziekteverzuim, advies bij eventuele noodgedwongen inkrimping/reorganisatie.

Veel collega's kampen met dezelfde problemen. Collectief oplossen lijkt mij het meest efficiënt en effectief.

Betreft het thuiswerken van mijn medewerkers

Ze helpen de juiste opleidingen te vinden, met korting

Adviezen betreffende de juiste manier om om te gaan met personeel die problemen hebben met nasleep coronacrisis

Langdurig zieke medewerker is een hoofdpijn dossier, helemaal als uitval niet werk gerelateerd is. Weinig begrip en steun.

Gevolgen voor positie(s) op langere termijn

Grote uitval door coronaziek personeel

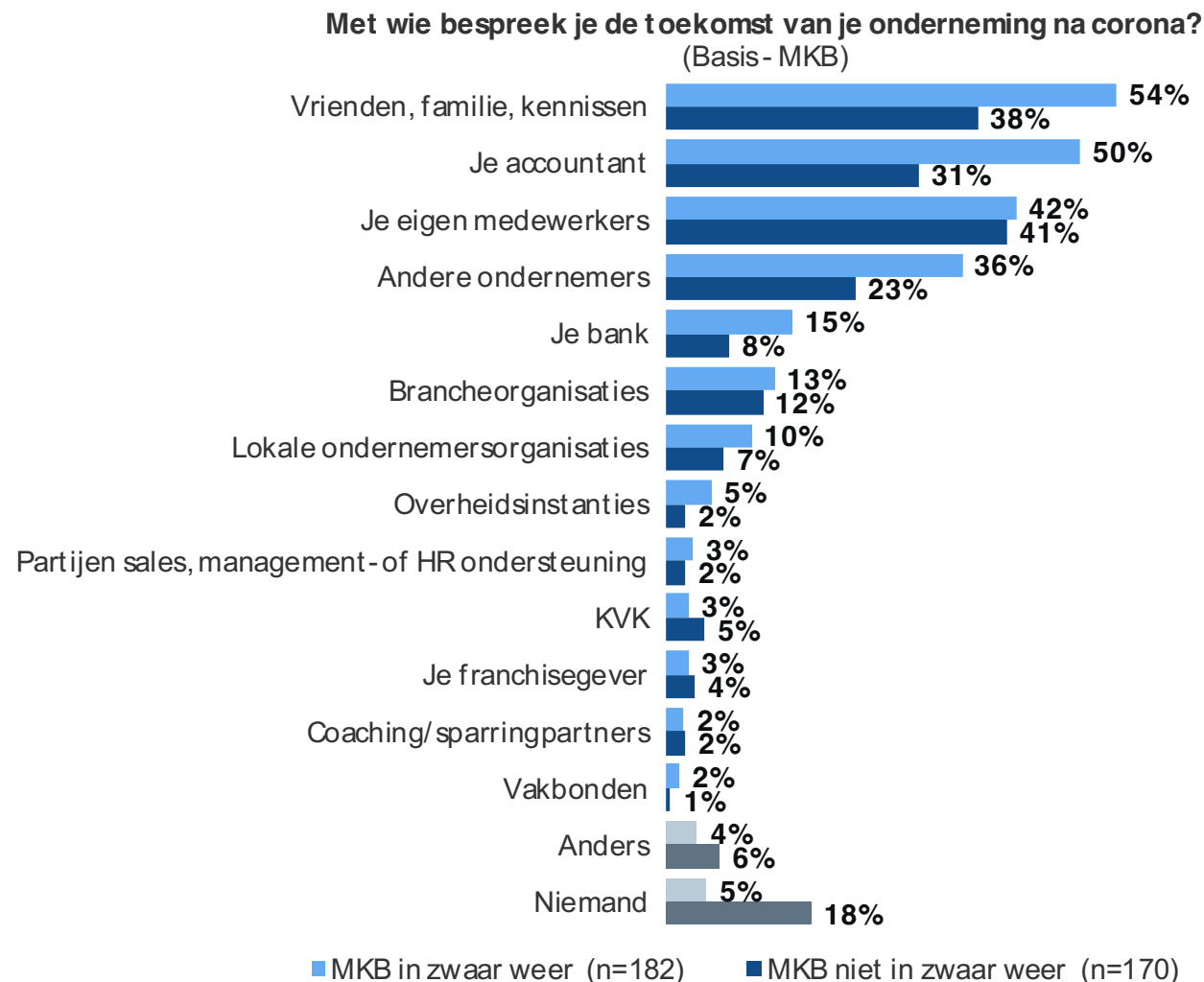
Bij eventuele bedrijfsbeëindiging in deze crisis, kom ik wellicht voor de vraag te staan, waar mijn personeel recht op heeft

Hier hebben we te weinig kennis over

Persoonlijke contacten zijn even belangrijk als de accountant voor het bespreken van de toekomst

Kijkend naar BusinessLocus, geven Experts het vaakst aan dat zij met niemand de toekomst na corona bespreken (26%).

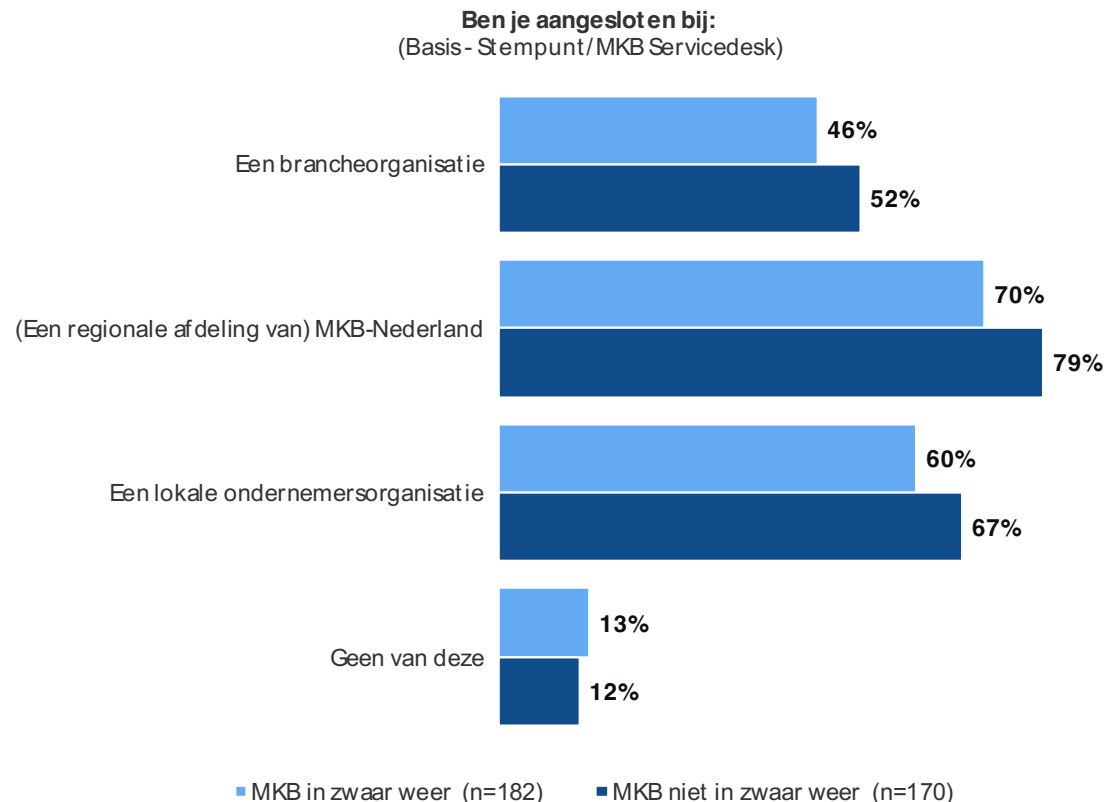
Ook ondernemers die *niet* bij een brancheorganisatie zijn aangesloten geven vaker aan dat ze de toekomst met niemand bespreken (23%) dan ondernemers die wel bij een brancheorganisatie aangesloten zijn (12%).



Doelgroepanalyses



Aangesloten ondernemers weten hun weg beter te vinden

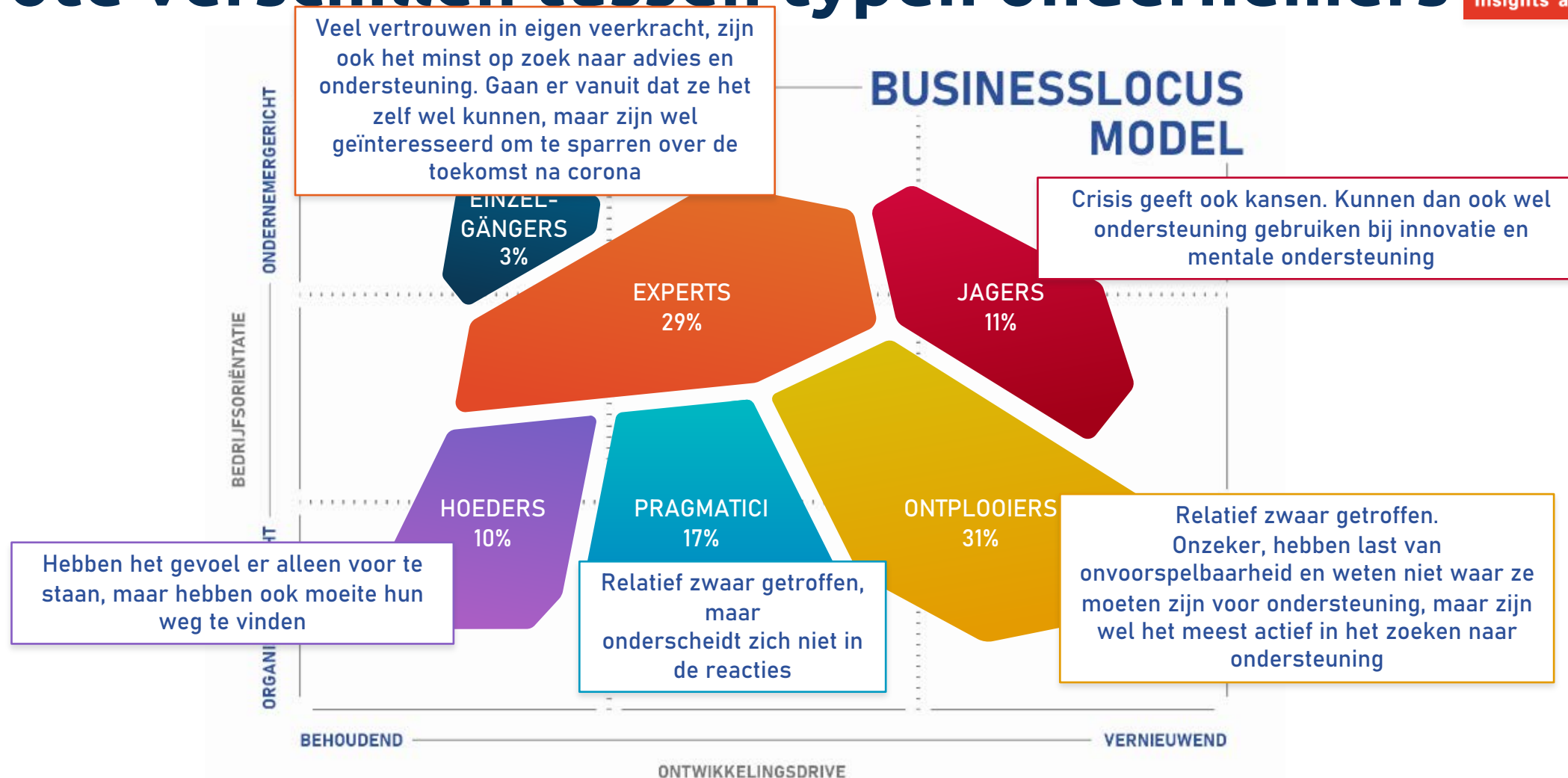


Ondernemers die wel zijn aangesloten bij een brancheorganisatie:

- Verkeren iets minder vaak in zwaar weer
- Zijn vaak ontplooiers
- Zijn wat onzekerder over de toekomst
- Zijn stilliger dat de onzekerheid van de pandemie en de onzekerheid van overheidsmaatregelen schadelijk is voor hun onderneming
- Maar geven ook vaker aan dat het hen niet duidelijk is waar ze moeten zijn voor informatie
- Maar de impact van de crisis is vergelijkbaar
- Voelen zich in bredere zin door meer partijen bijgestaan (dus niet alleen door brancheorganisaties) en hebben ook bij veel meer partijen steun gezocht tijdens de crisis
- Hebben ook over (veel) meer onderwerpen steun gezocht

Kortom: ondernemers aangesloten bij brancheorganisaties weten hun weg veel beter te vinden dan andere ondernemers. Ze weten beter bij wie ze moeten zijn voor welke informatie. Dat lijkt in tegenstrijd met de eerdere opmerking dat zij vaker aangeven dat het niet duidelijk is waar ze moeten zijn voor welke informatie. Een directe verklaring hiervoor geeft het onderzoek niet.

Grote verschillen tussen typen ondernemers

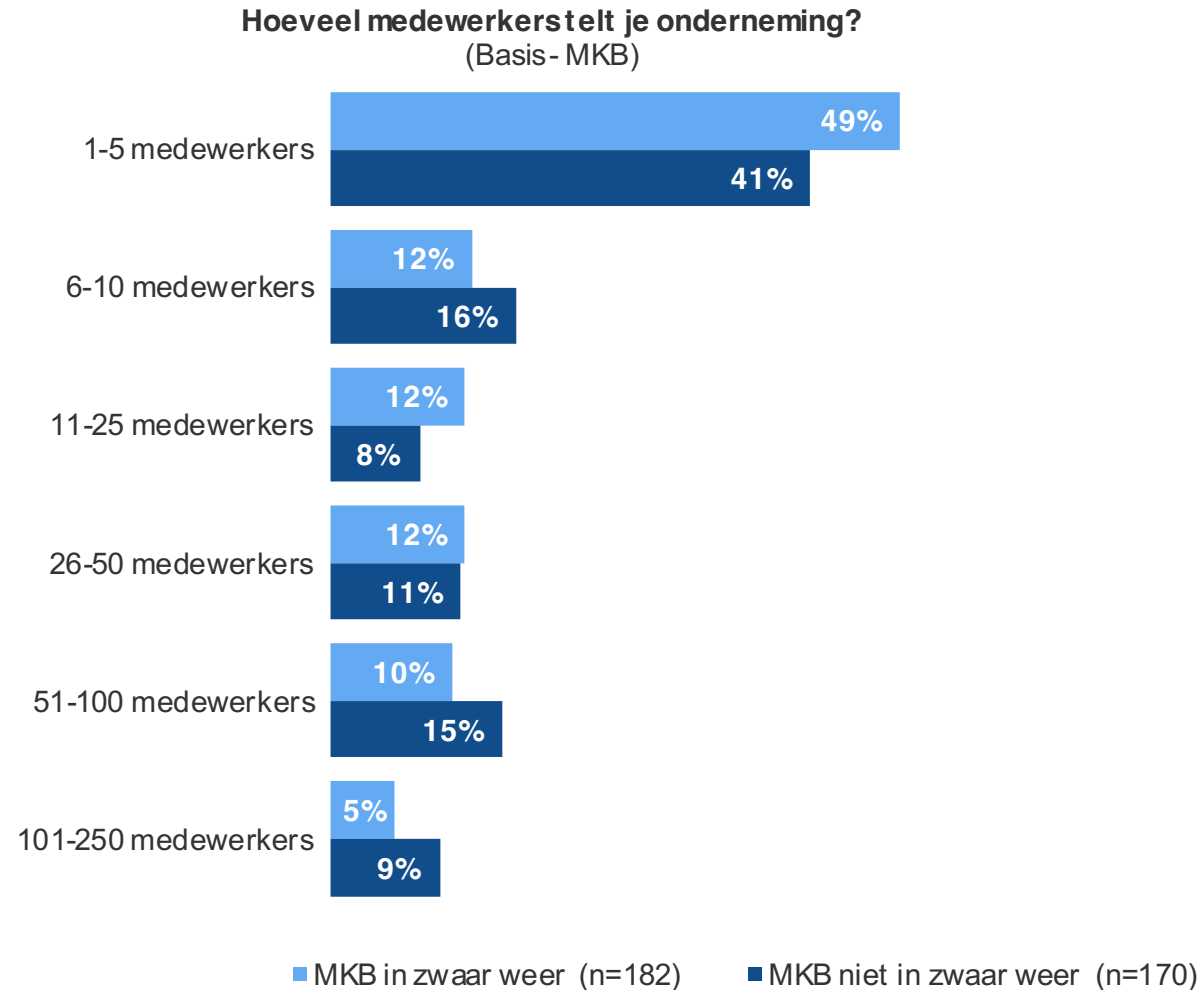


De figuur geeft de percentages van de verschillende BusinessLocus-typen (zie bijlage) weer, zoals deze verdeeld is in de steekproef van dit onderzoek.

Profielschets MKB

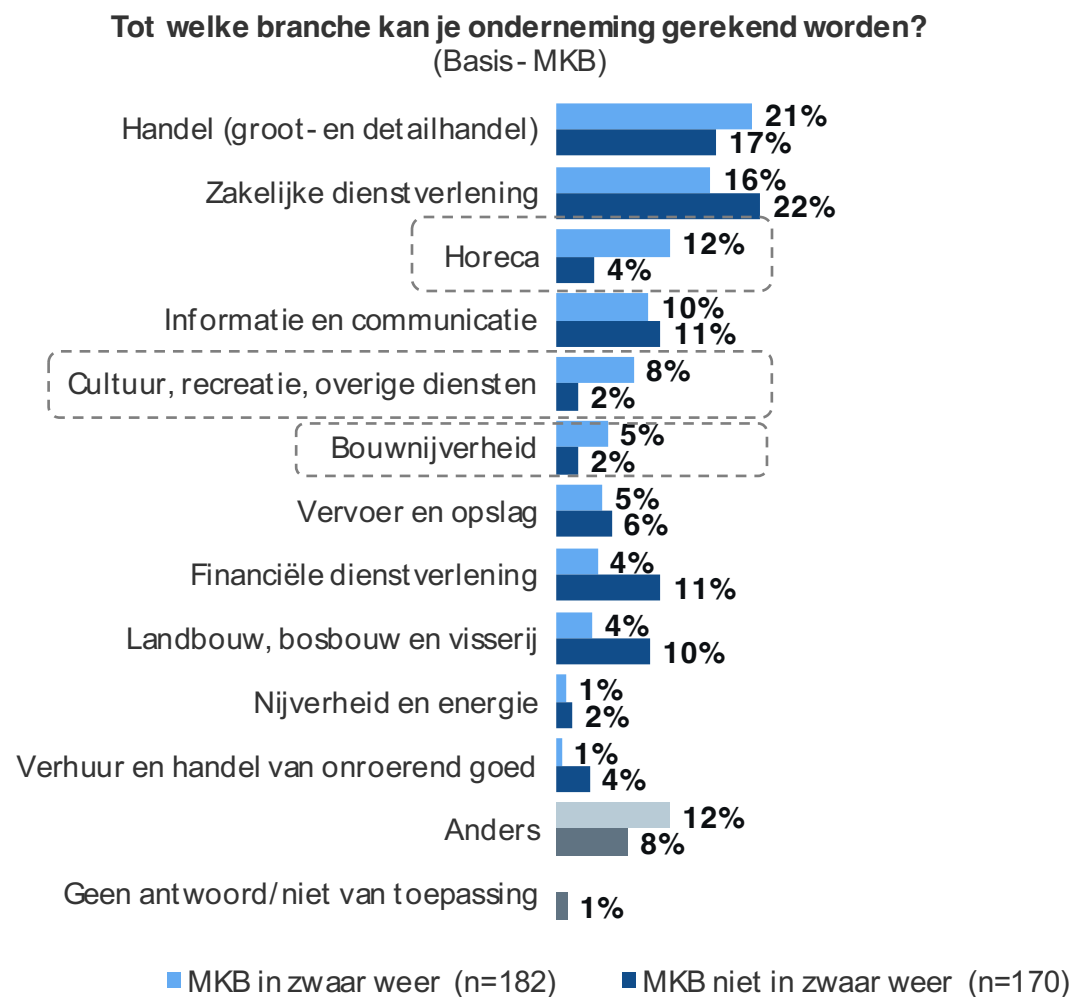


Weinig verschil in omvang



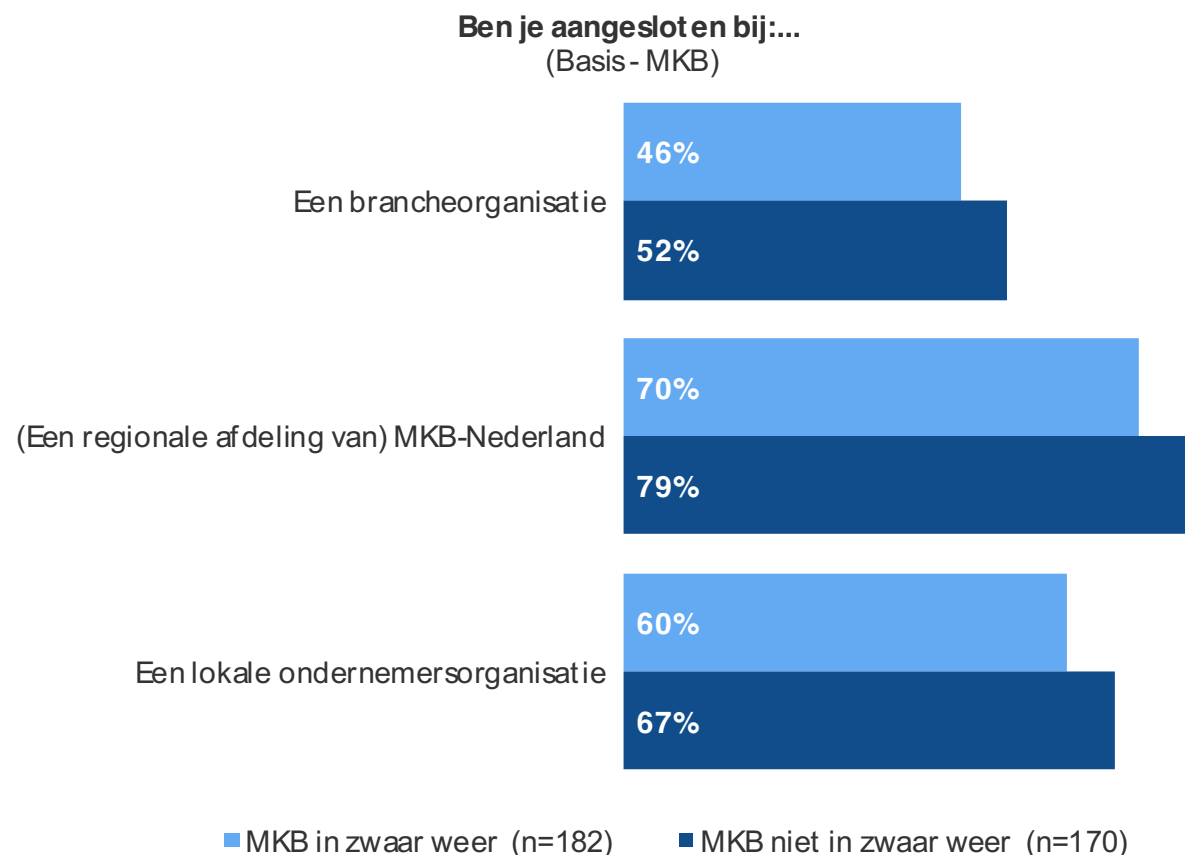
Horeca hard getroffen; vaker MKB in zwaar weer

Zwaarst getroffen sectoren werden ook het meest direct getroffen door de sluitingen. Maar ook bouwnijverheid is relatief zwaar getroffen.



De helft van de MKB-ondernemers is aangesloten bij een brancheorganisatie

Logischerwijs zien we ook dat ondernemers die aangesloten zijn bij een brancheorganisatie zich meer ondersteund voelen door brancheorganisaties. Wat opvallend is, is dat ondernemers die aangesloten zijn, vaker hulp zoeken bij verschillende partijen in de coronacrisis.





Yes, We're
Open

★★★★★

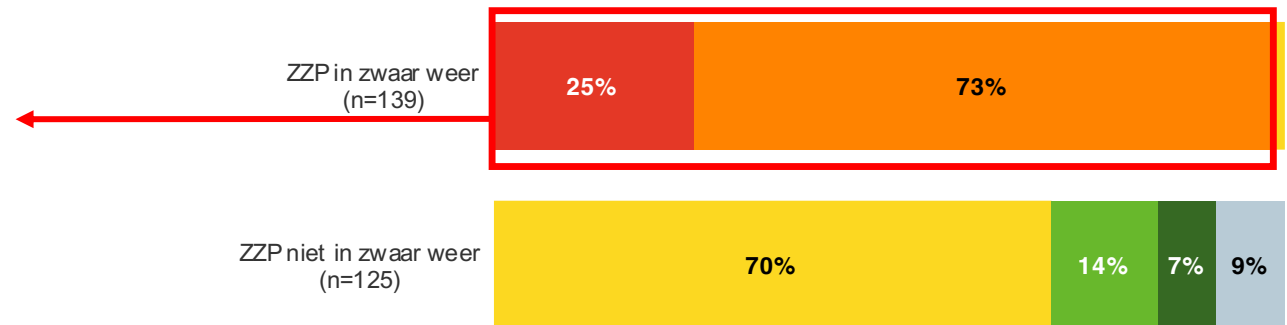
Impact coronacrisis ZZP



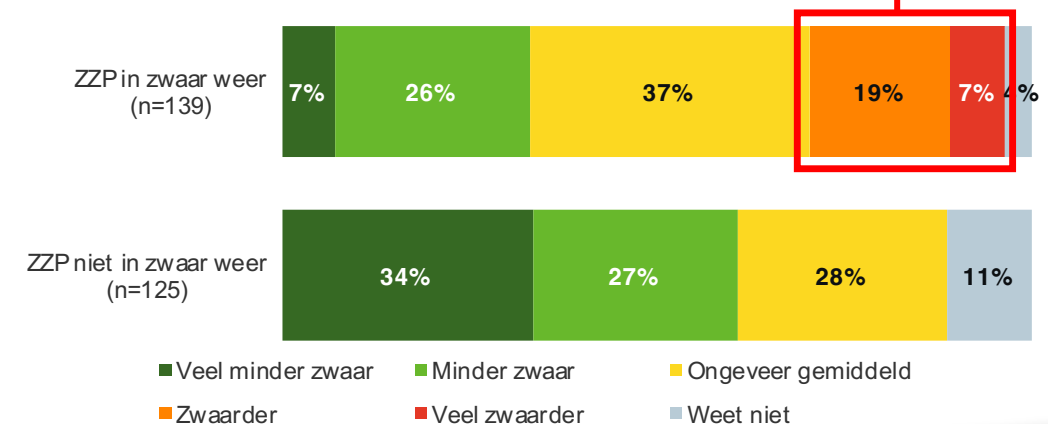
ZZP in zwaar weer

In de rapportage maken we onderscheid tussen ondernemers die in zwaar weer verkeren en ondernemers die niet in zwaar weer verkeren. De groep die in zwaar weer verkeert, is samengesteld uit ondernemers die aangeven negatieve impact ervaren op hun onderneming door de coronacrisis én ondernemers die aangeven zwaar(der) te zijn getroffen door de coronacrisis dan andere ondernemingen.

Hoe zou je de impact van de coronacrisis op jouw onderneming willen omschrijven?
(Basis - ZZP)

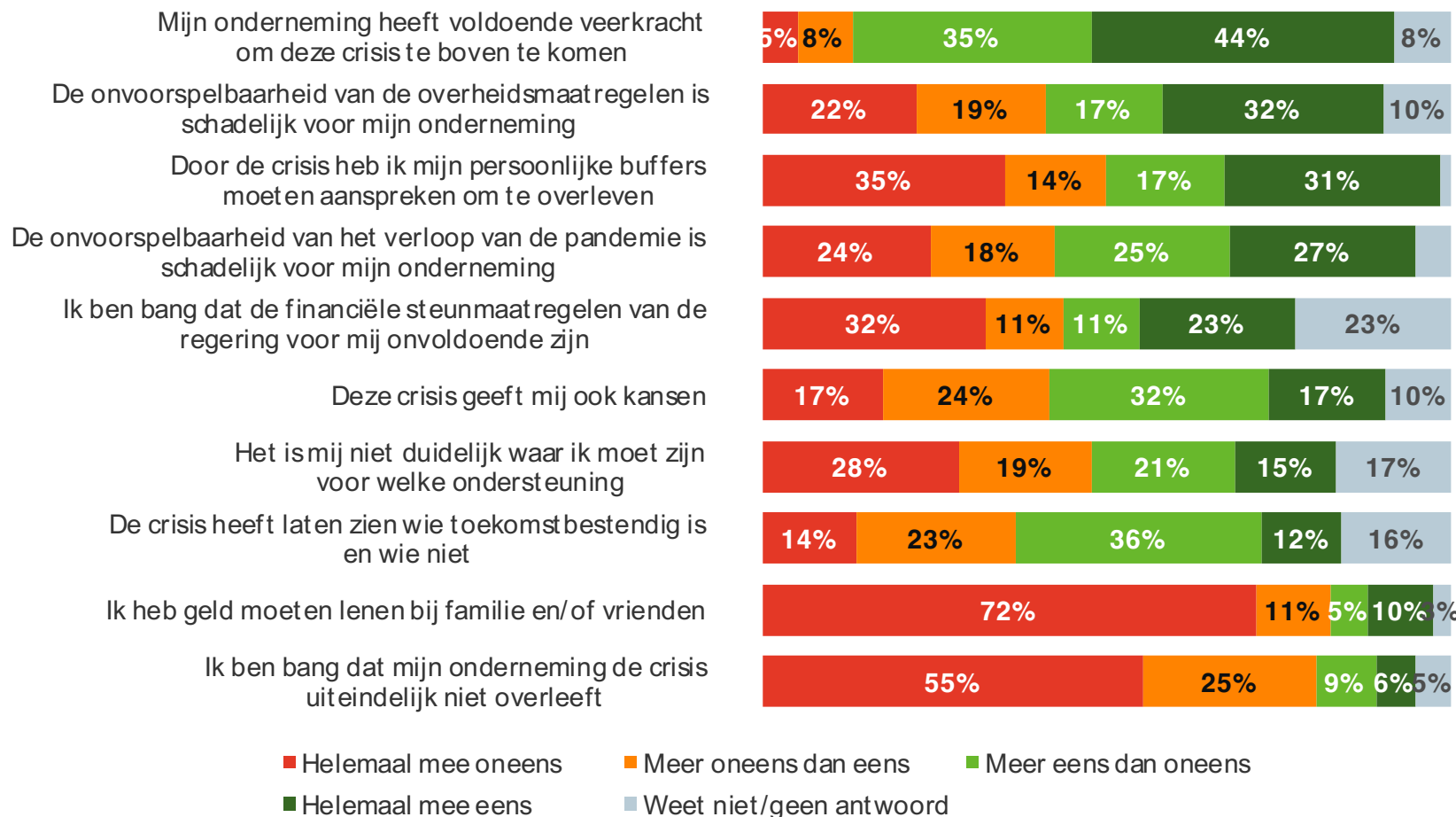


■ Zeer negatief ■ Negatief ■ Geen impact ■ Positief ■ Zeer positief ■ Weet niet
Als je kijkt naar je directe omgeving, je zakelijk net werk, heb je dan het gevoel dat je onderneming zwaarder of minder zwaar getroffen is door de coronacrisis dan andere ondernemingen?
(Basis - ZZP)



Het merendeel van de ZZP'ers is ervan overtuigd dat ze de crisis kunnen doorstaan

Wat doet de crisis met jou als ondernemer?
(Basis - ZZP, n=264)

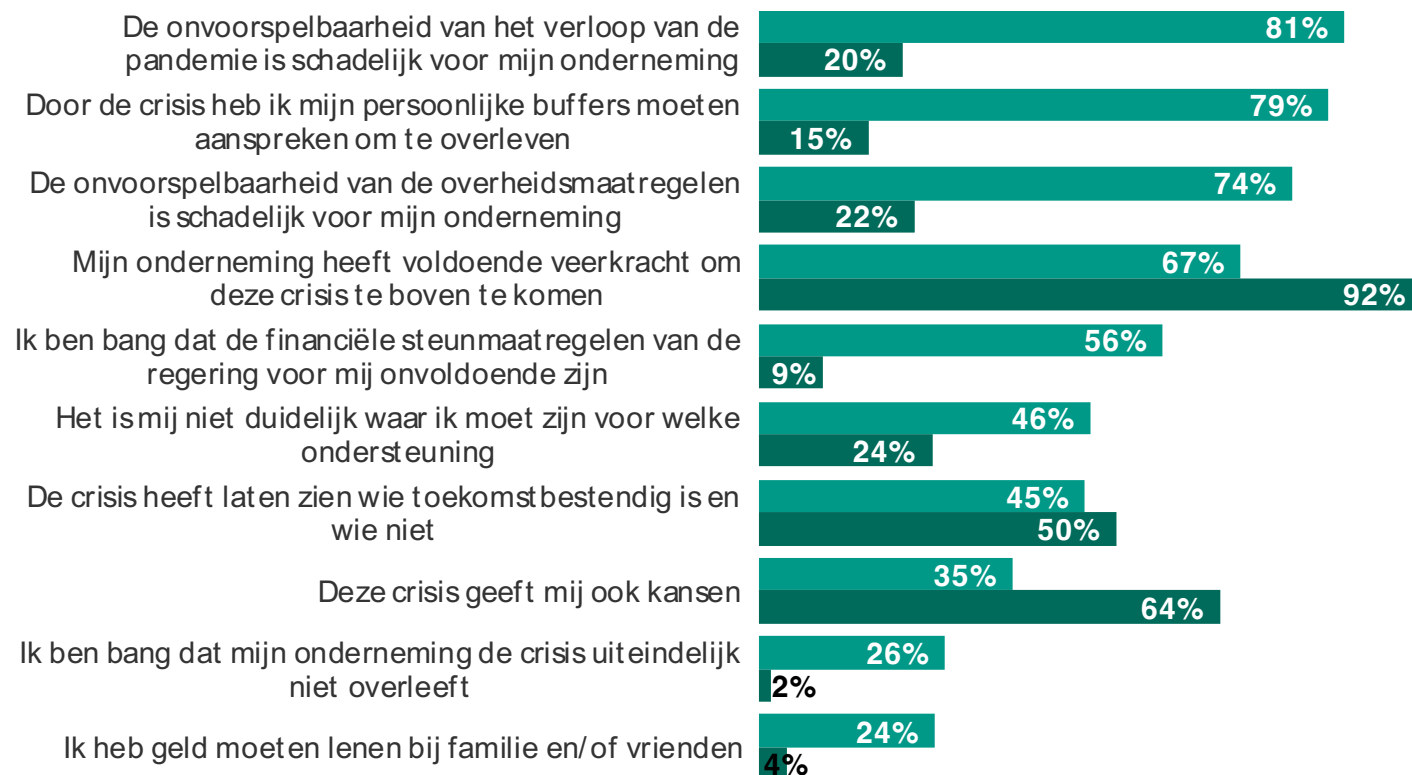


Ook nu is de onvoorspelbaarheid het grootste probleem. Maar ZZP'ers spreken ook buffers aan

Wat doet de crisis met jou als ondernemer?

Top-2 box: % (helemaal) mee eens

(Basis - ZZP)



■ ZZP in zwaar weer (n=139)

■ ZZP niet in zwaar weer (n=125)

A photograph of three people, two men and one woman, looking at a tablet together. The man on the left is smiling. The woman in the middle is wearing glasses and a yellow cardigan. The man on the right is also wearing glasses and a yellow cardigan. They are in a bright, indoor setting. A red diagonal banner is on the right side of the image.

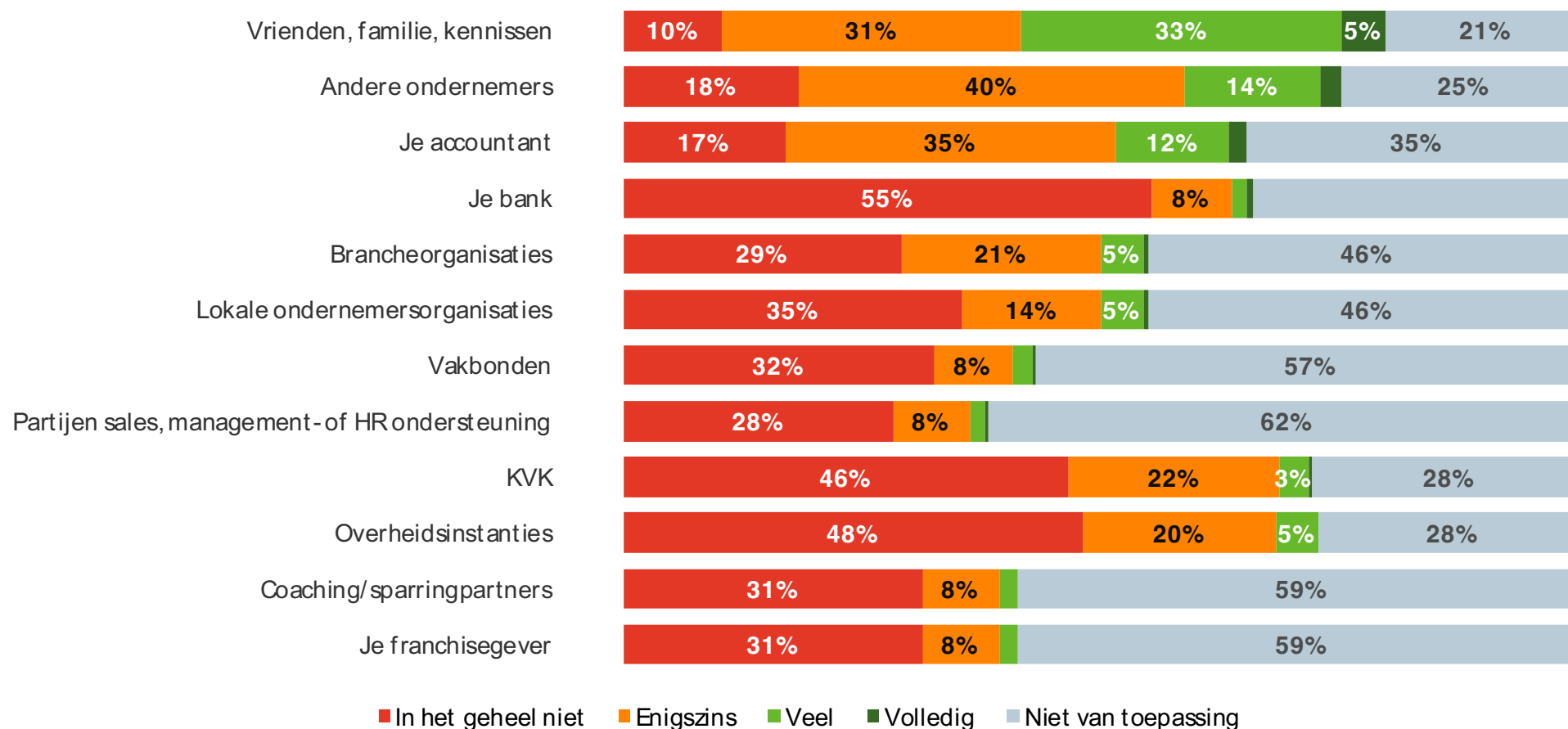
Behoeftenondersteuning ZZP – terugkijken



ZZP'ers kunnen maar beperkt terugvallen op de steun van anderen

Als we kijken naar de manier waarop je normaal gesproken de zaak runt, in hoeverre voel je je door de volgende partijen als ondernemer ondersteund of bijgestaan?

(Basis - ZZP, n=264)

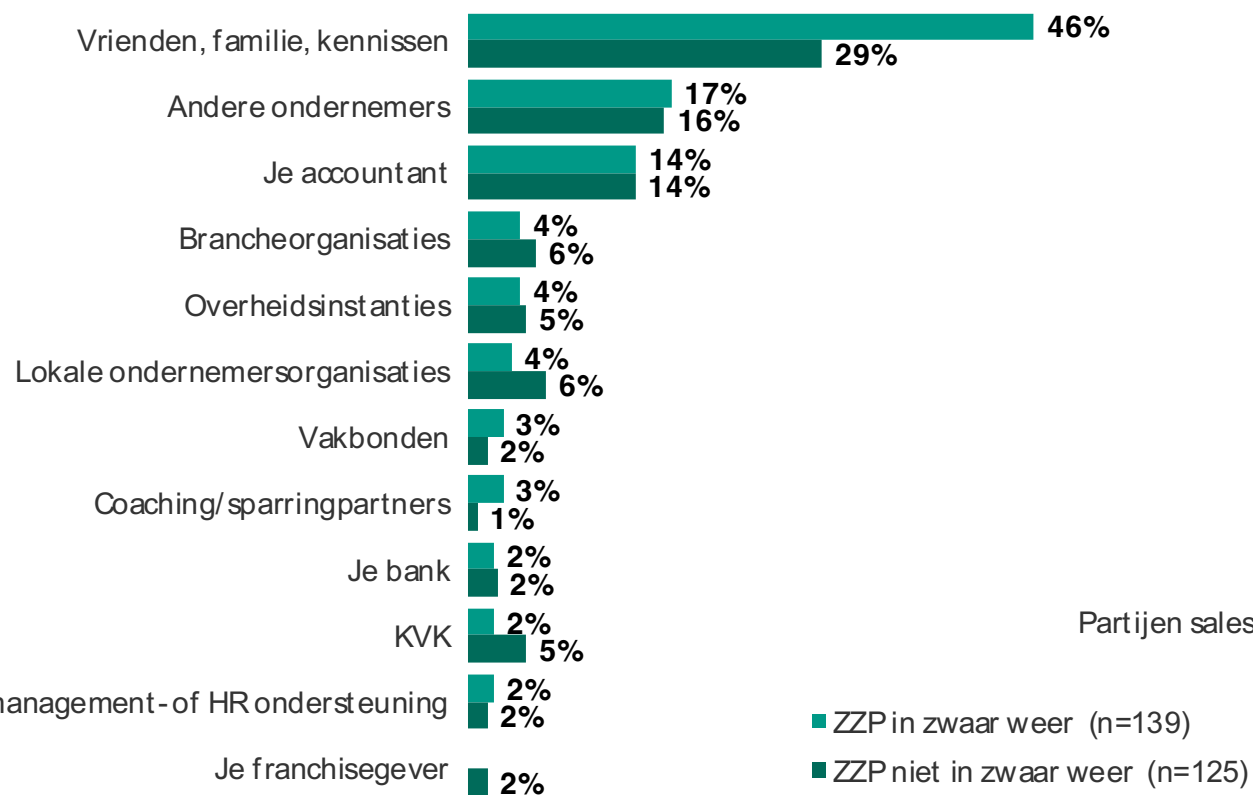


ZZP'ers staan er best alleen voor...

In grote lijnen zie je dat eigenlijk alleen het sociale netwerk en andere ondernemers ZZP'ers effectief hebben kunnen ondersteunen.

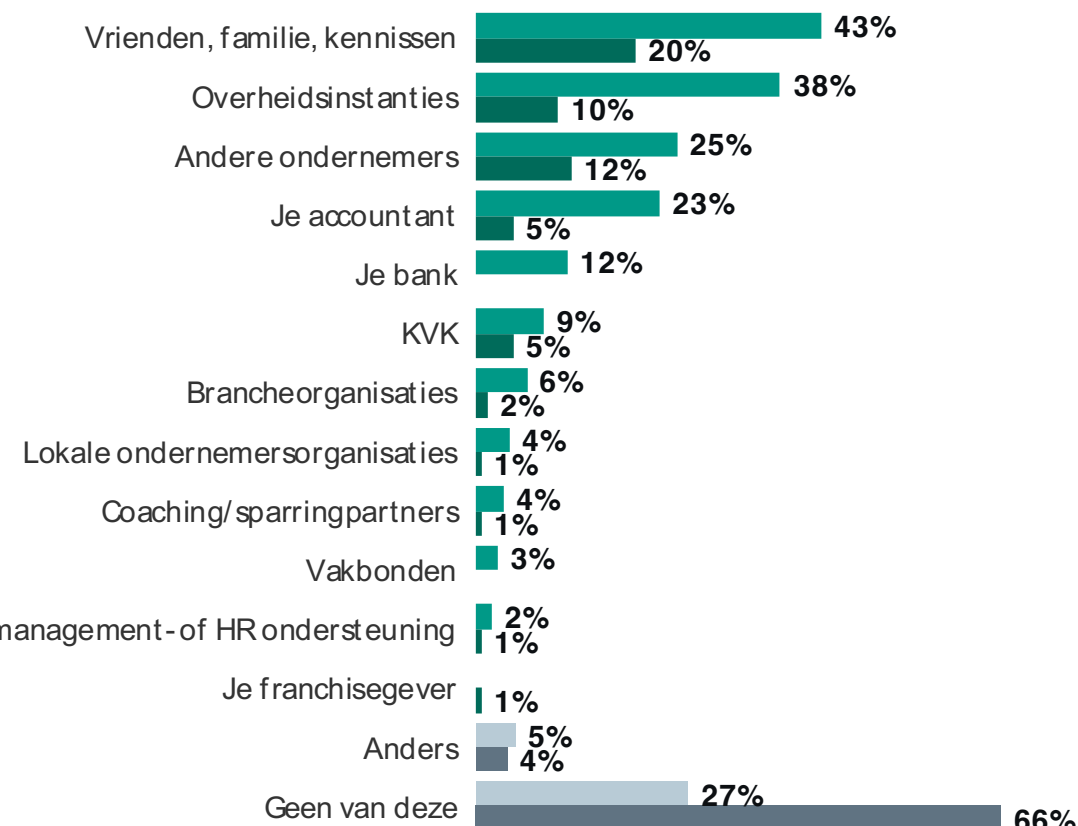
Als we kijken naar de manier waarop je normaal gesproken de zaak runt, in hoeverre voel je je door de volgende partijen als ondernemer ondersteund of bijgestaan?

(Basis - ZZP)



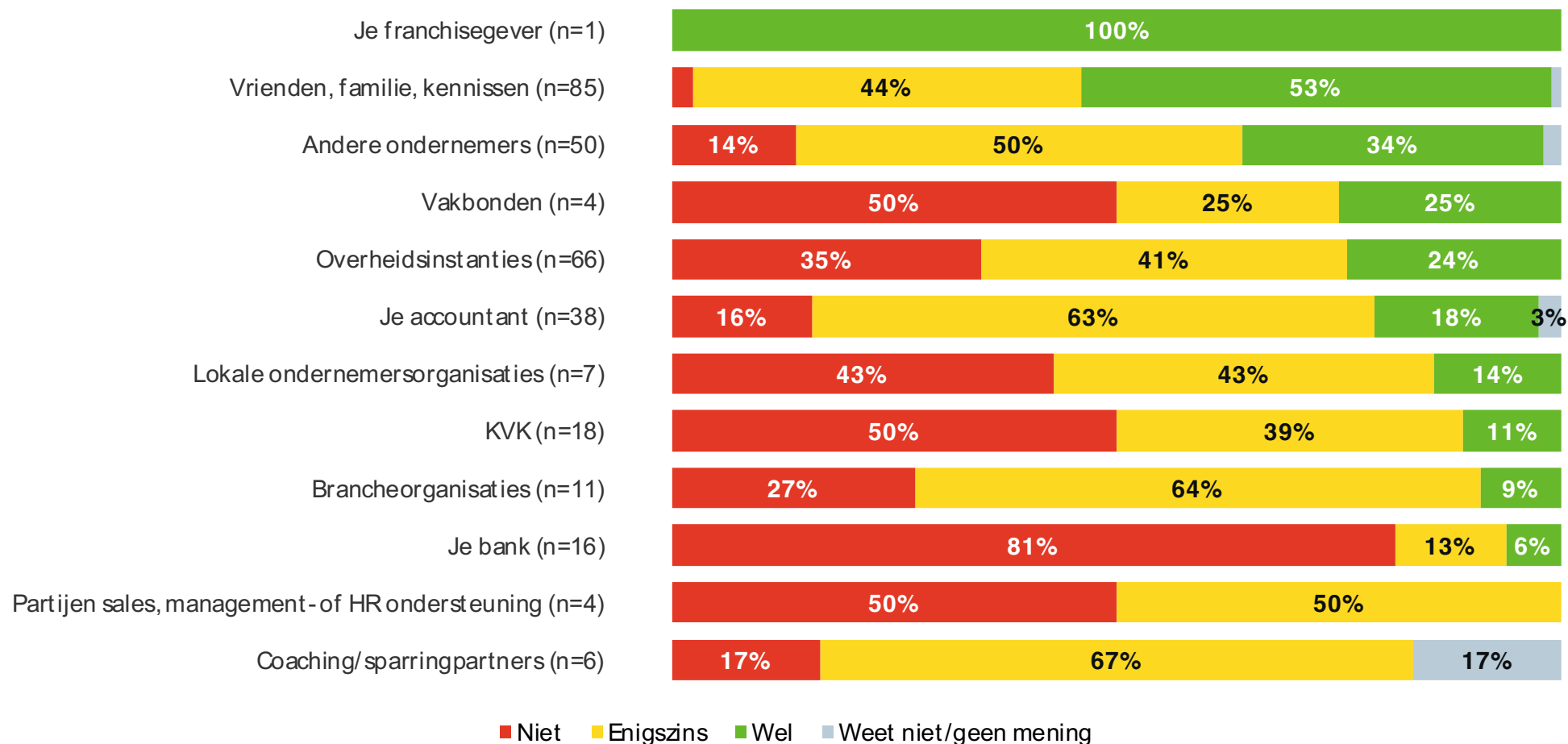
Bij welke partijen heb je hulp gezocht in de coronacrisis?

(Basis - ZZP)



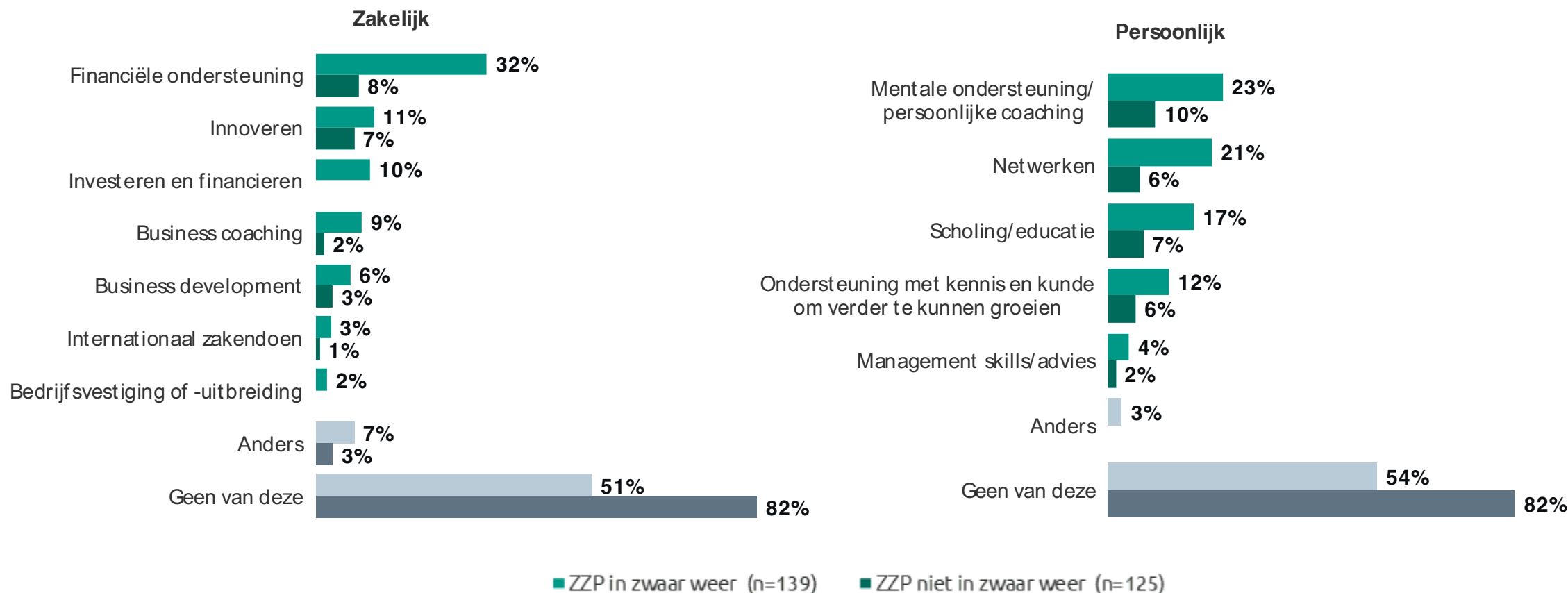
En de steun die ZZP'ers krijgen van officiële instanties is vaak niet effectief

In hoeverre hebben deze organisaties je geholpen om door de crisis heen te komen?
(Basis - ZZP, heeft hulp gezocht bij deze partij)



ZZP'ers staan er écht alleen voor...

Op welk gebied heb je door de coronacrisis extra ondersteuning gezocht?
(Basis – ZZP)



Behoeftenondersteuning ZZP – vooruitkijken

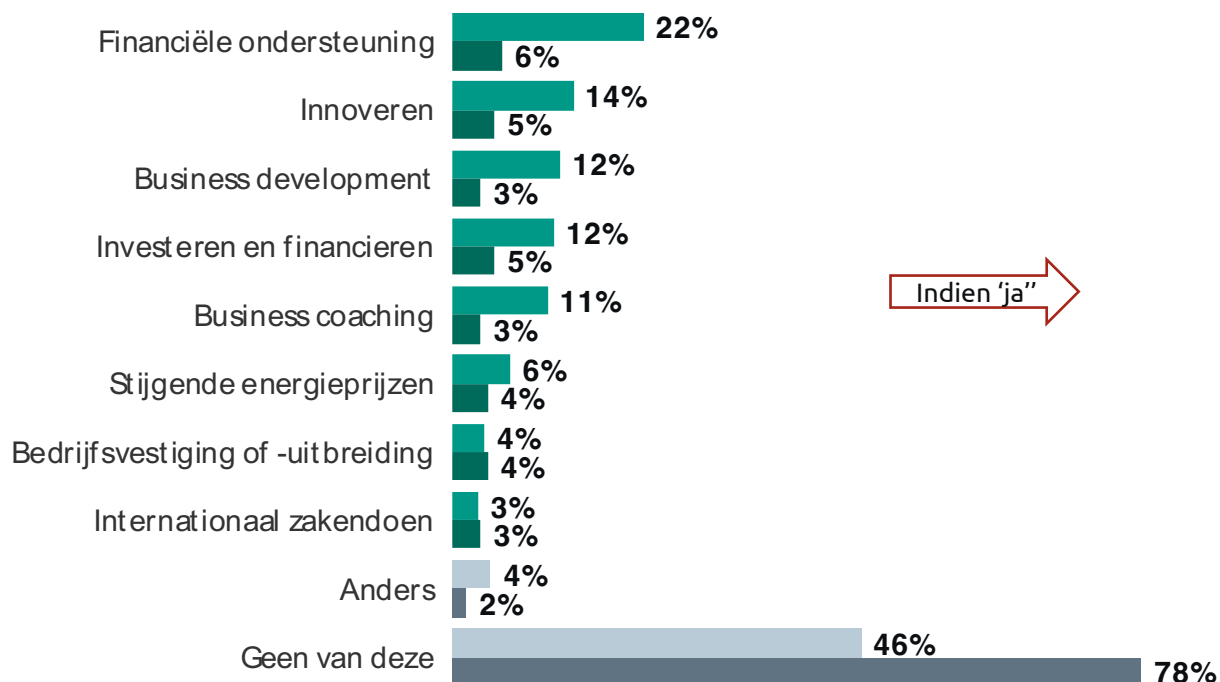


Naast financiële ondersteuning, zoeken ZZP'ers naar netwerken, een luisterend oor en kennis

Als je kijkt naar de huidige situatie van je onderneming in de coronacrisis, op welk gebied zou je dan graag advies en ondersteuning van derden kunnen gebruiken?

(Basis – ZZP)

Zakelijk

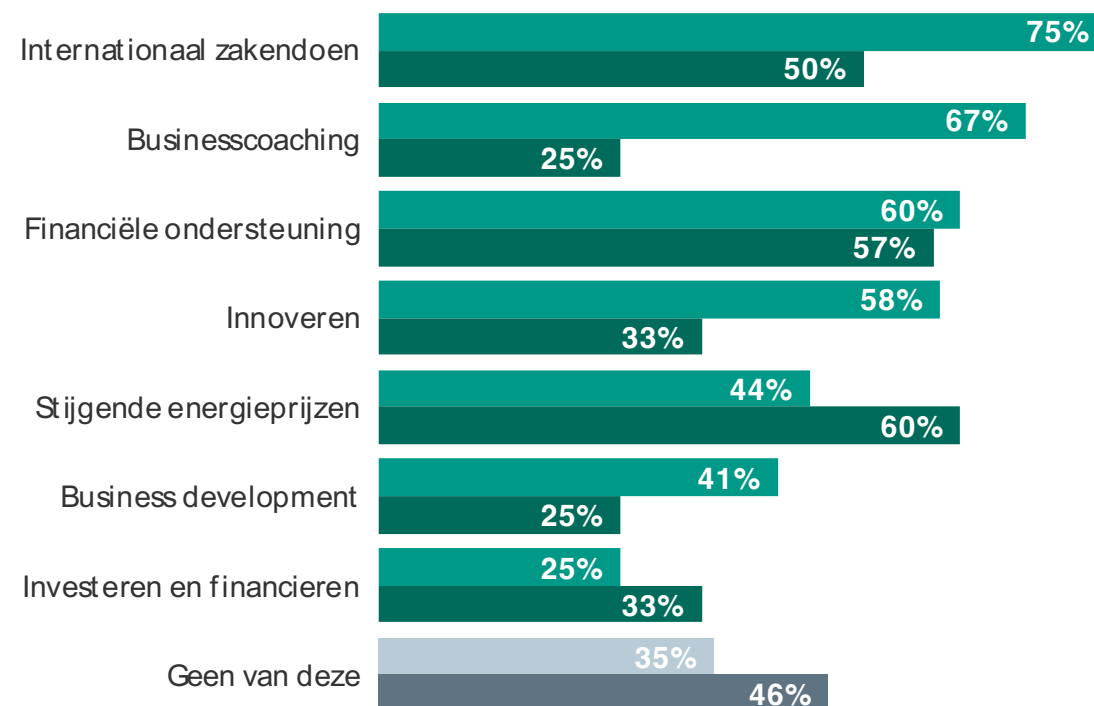


Indien 'ja'

Op welke van de volgende onderwerpen zouden brancheorganisaties je kunnen bijstaan om door de coronacrisis heen te komen?

(Basis – ZZP, kan hulp gebruiken op dit gebied)

Zakelijk



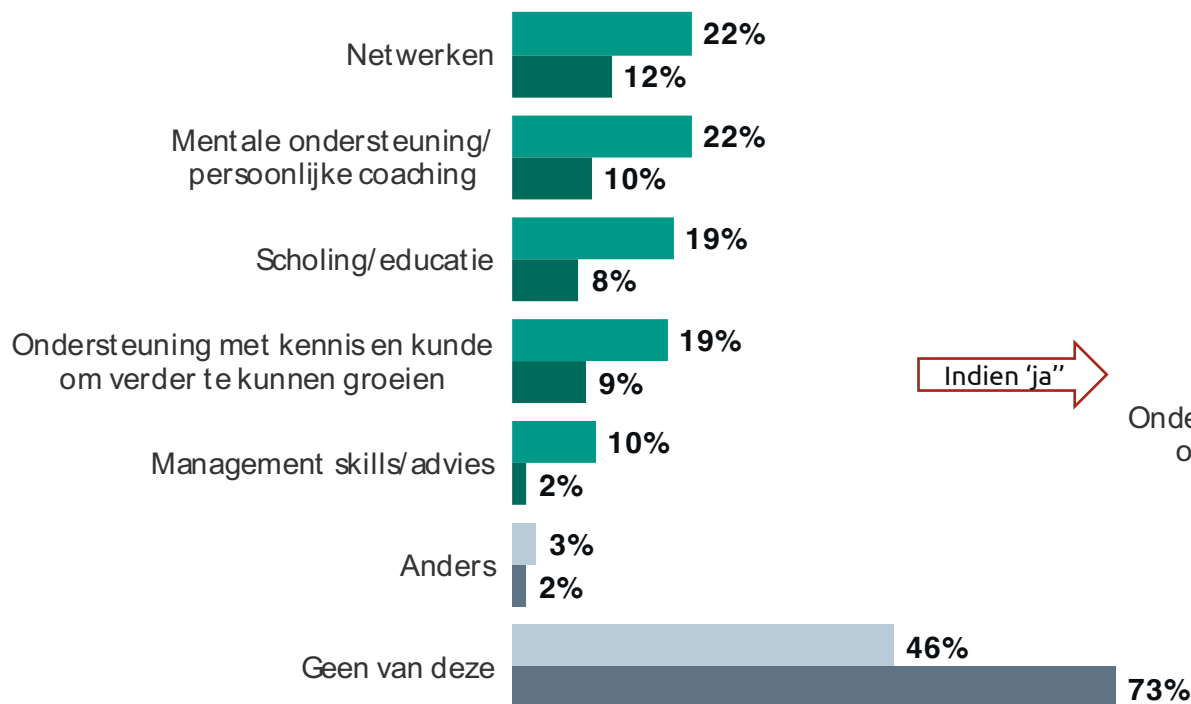
■ ZZP in zwaar weer (n=139) ■ ZZP niet in zwaar weer (n=125)

Brancheorganisaties kunnen steun bieden op het gebied van scholing en educatie

Als je kijkt naar de huidige situatie van je onderneming in de coronacrisis, op welk gebied zou je dan graag advies en ondersteuning van derden kunnen gebruiken?

(Basis – ZZP)

Persoonlijk

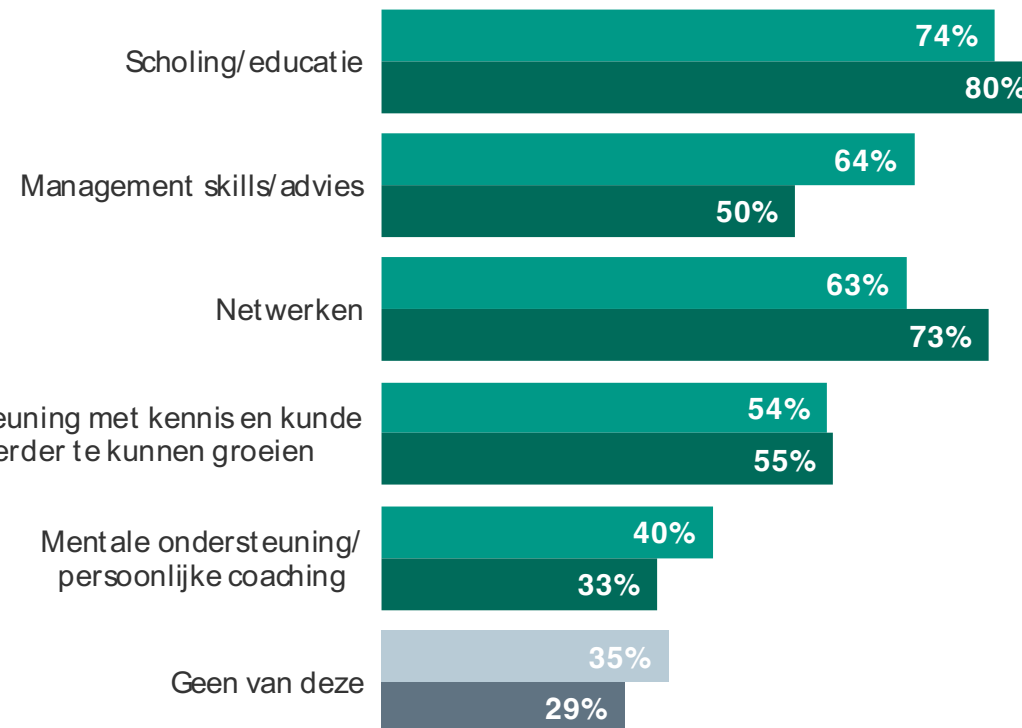


Indien 'ja' →

Op welke van de volgende onderwerpen zouden brancheorganisaties je kunnen bijstaan om door de coronacrisis heen te komen?

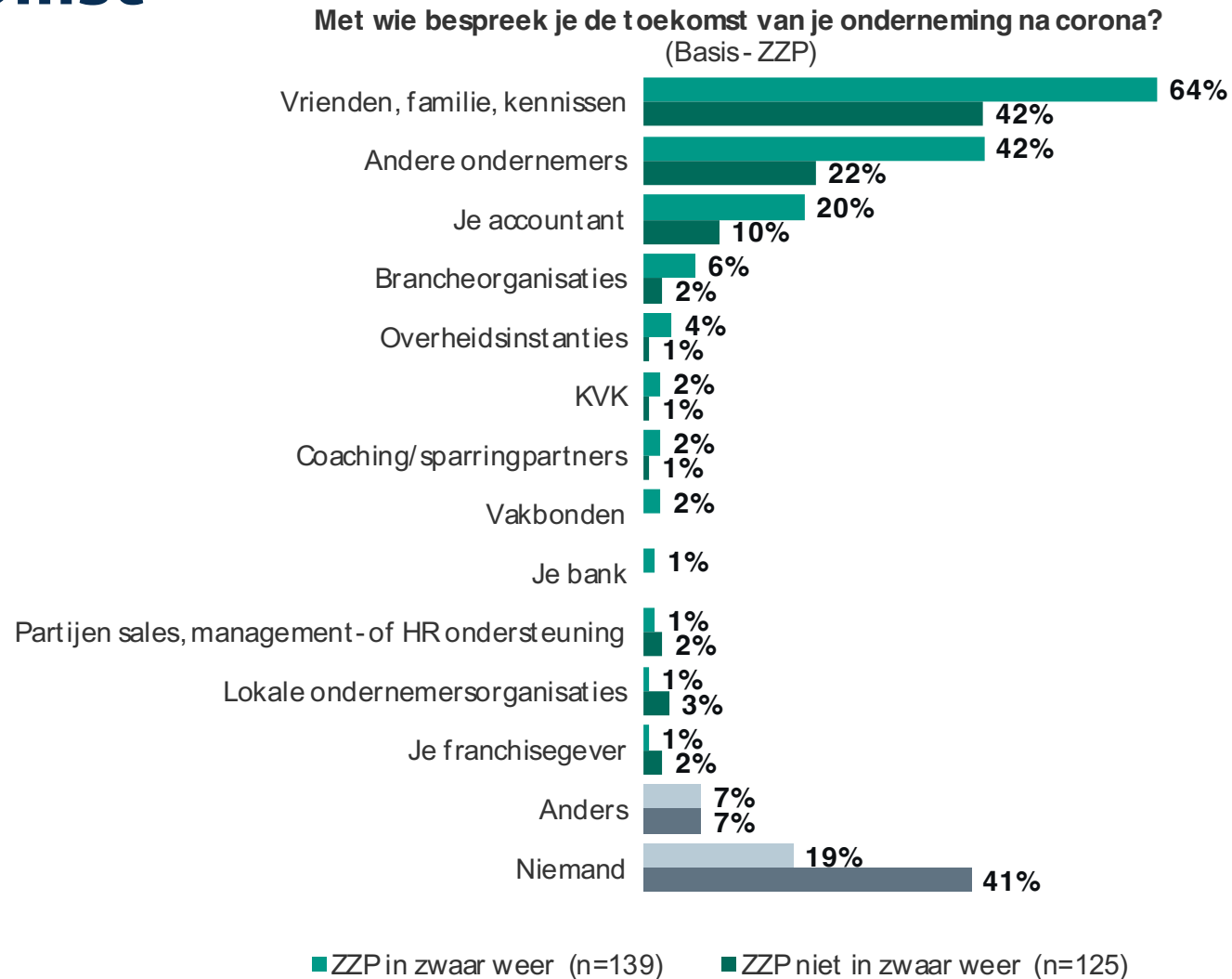
(Basis – ZZP, kan hulp gebruiken op dit gebied)

Persoonlijk



■ ZZP in zwaar weer ■ ZZP niet in zwaar weer

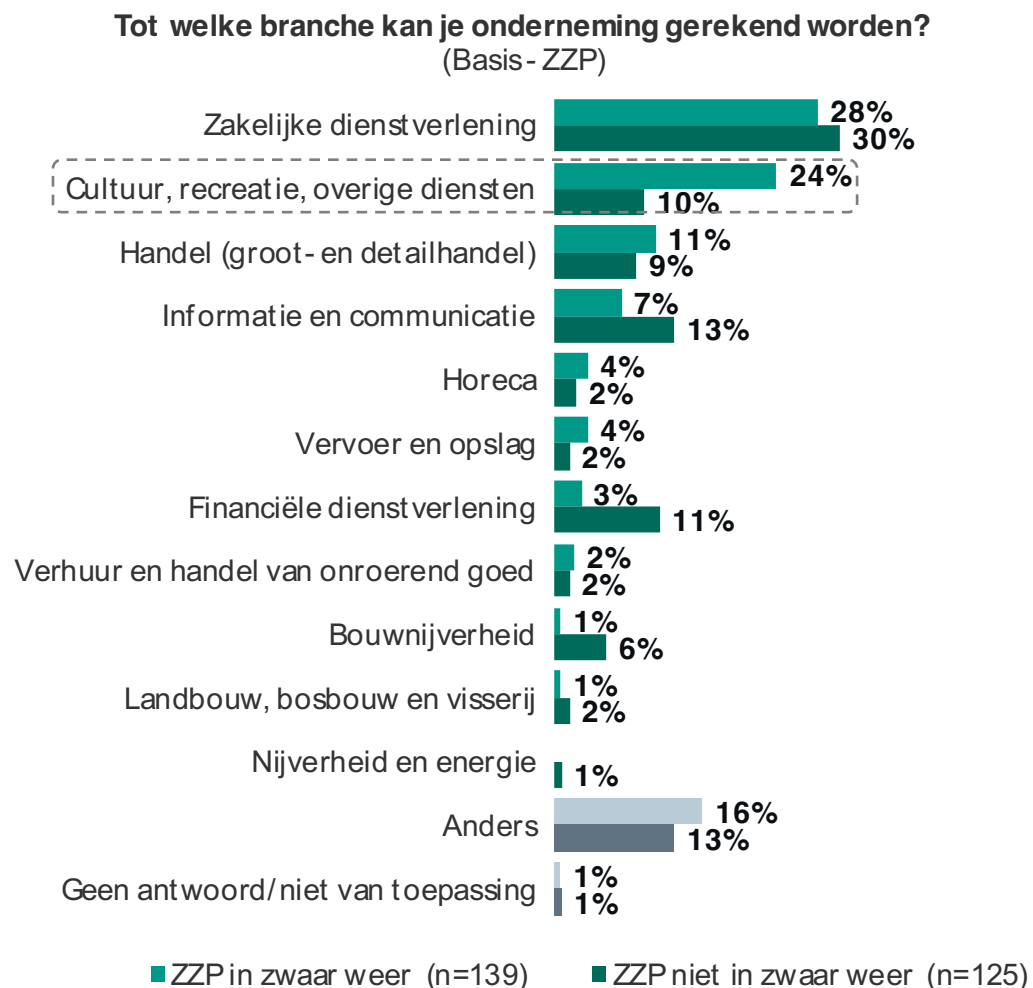
Persoonlijke contacten en andere ondernemers zijn belangrijke partijen voor het bespreken van de toekomst



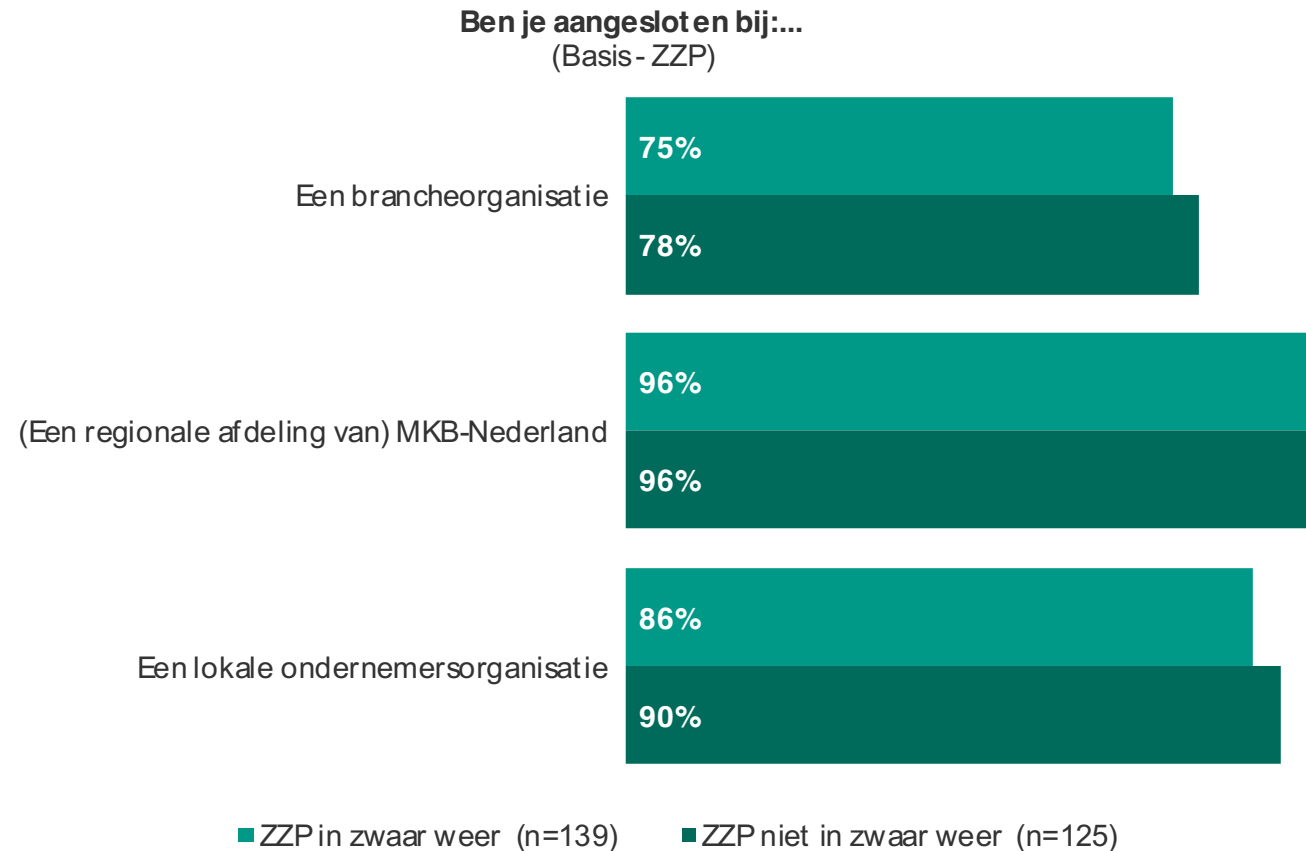
Profielschets ZZP



In de cultuursector zijn ZZP'ers in zwaar weer hard getroffen



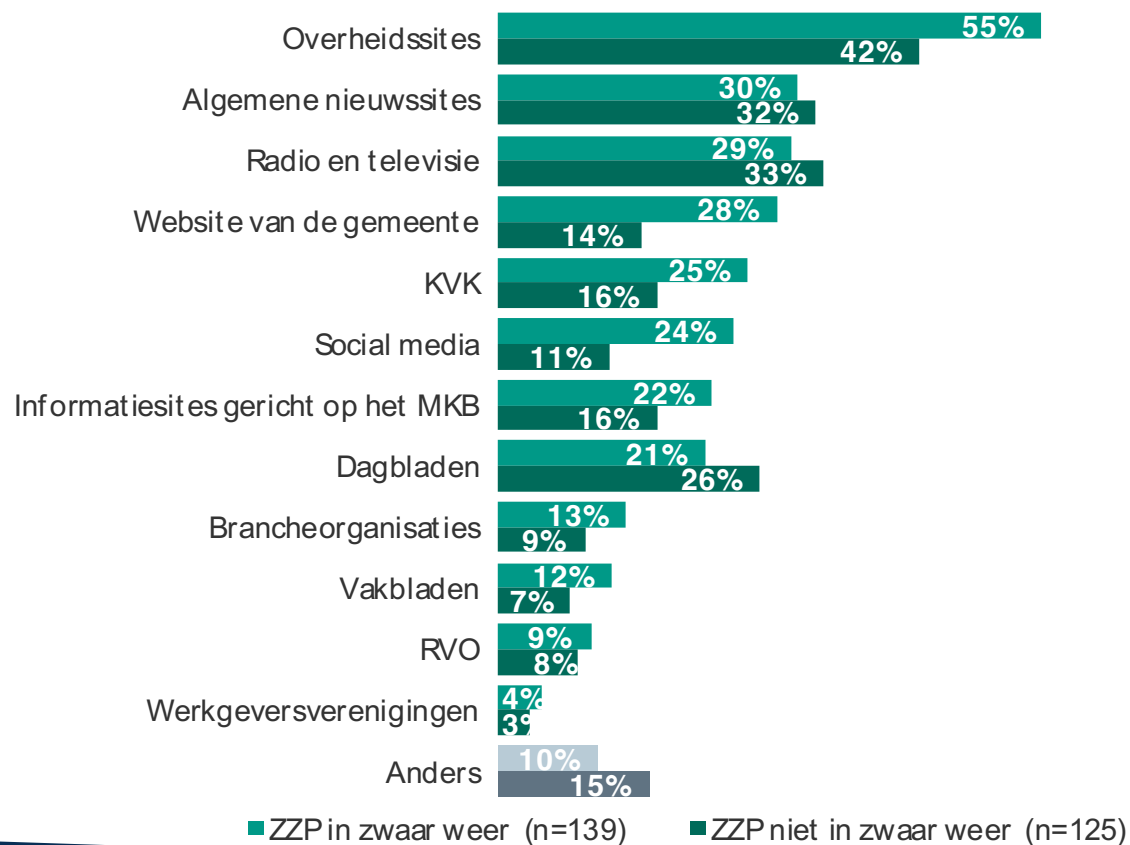
Driekwart van de ZZP'ers is aangesloten bij een brancheorganisatie



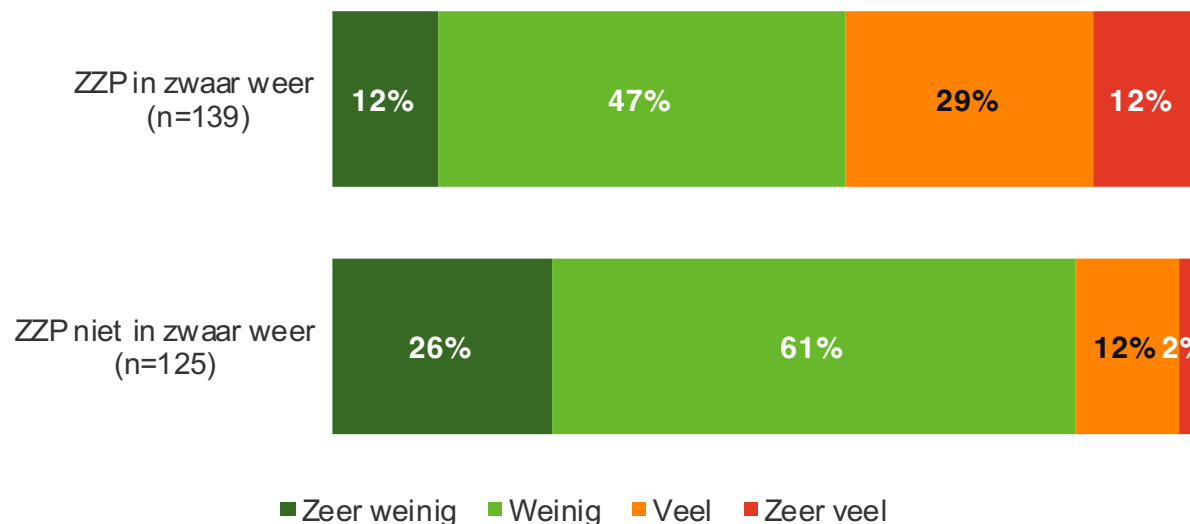
Ook ZZP'ers hebben moeite met het vinden van de juiste informatie

Ondernemers die het zwaar hebben zoeken breder naar informatie, maar hebben ook duidelijk meer moeite de antwoorden te vinden waar ze naar op zoek zijn. Het lijkt er haast op dat ze zijn verdwaald.

Wat zijn de belangrijkste informatiebronnen die je raadpleegt bij het beantwoorden van coronagerelateerde vragen met betrekking tot je onderneming?
(Basis - ZZP)



Hoeveel moeite moet je in het algemeen doen om de antwoorden te vinden op je vragen naar aanleiding van de coronacrisis?
(Basis - ZZP)



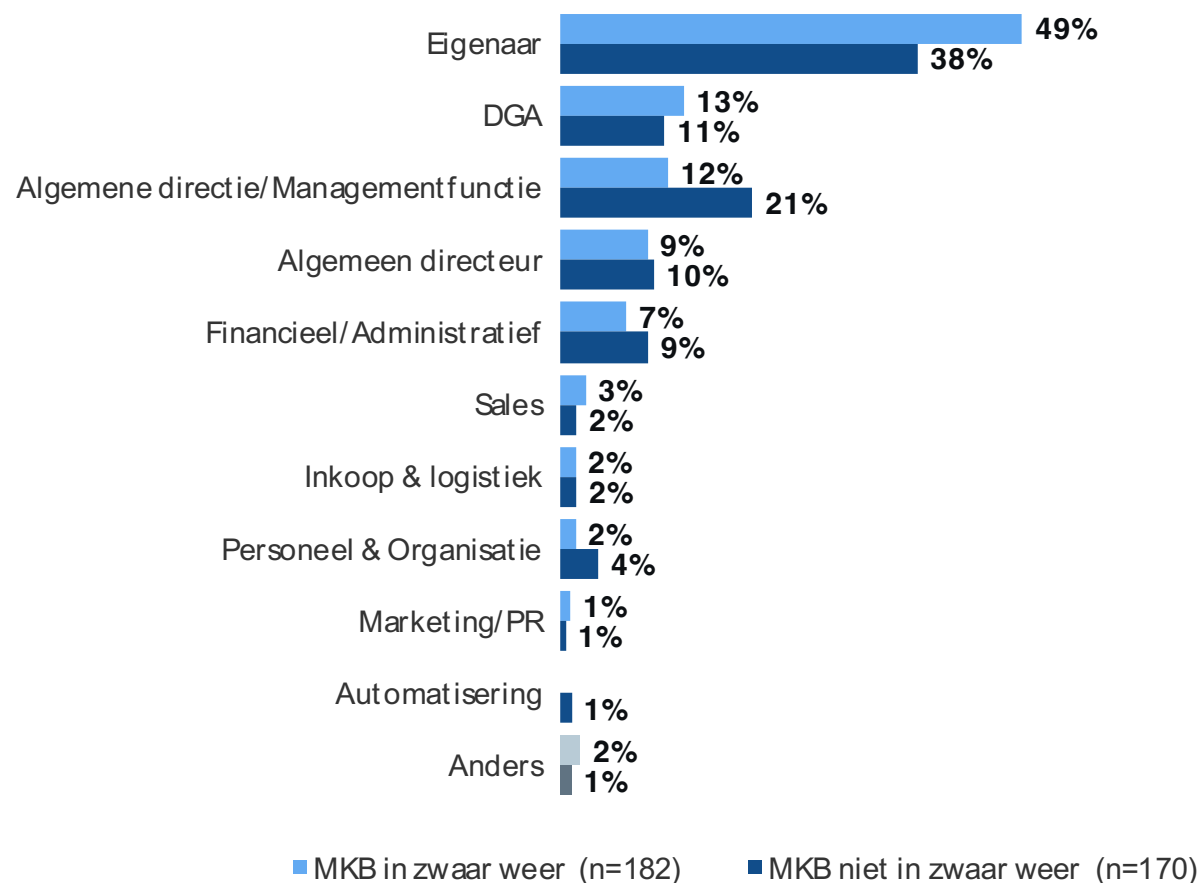


Bijlagen



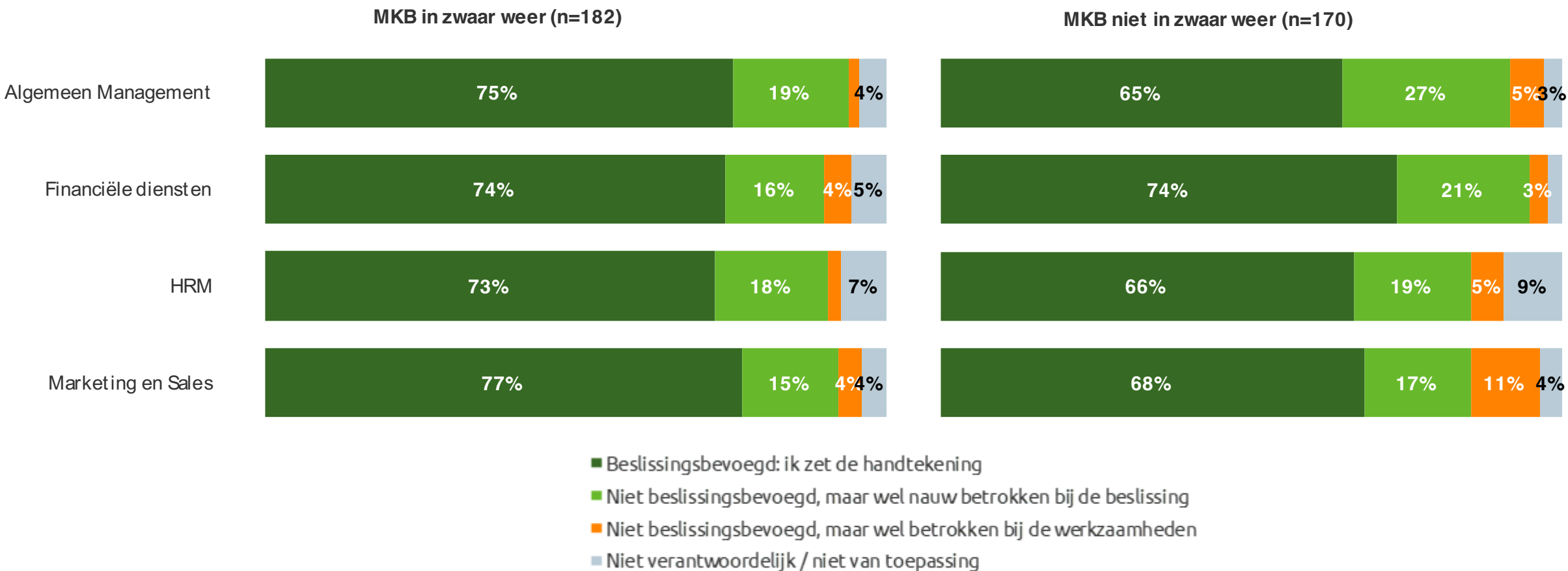
Functies in MKB steekproef

Welke van de volgende categorieën past het best bij jouw huidige beroep of functie?
(Basis - MKB)



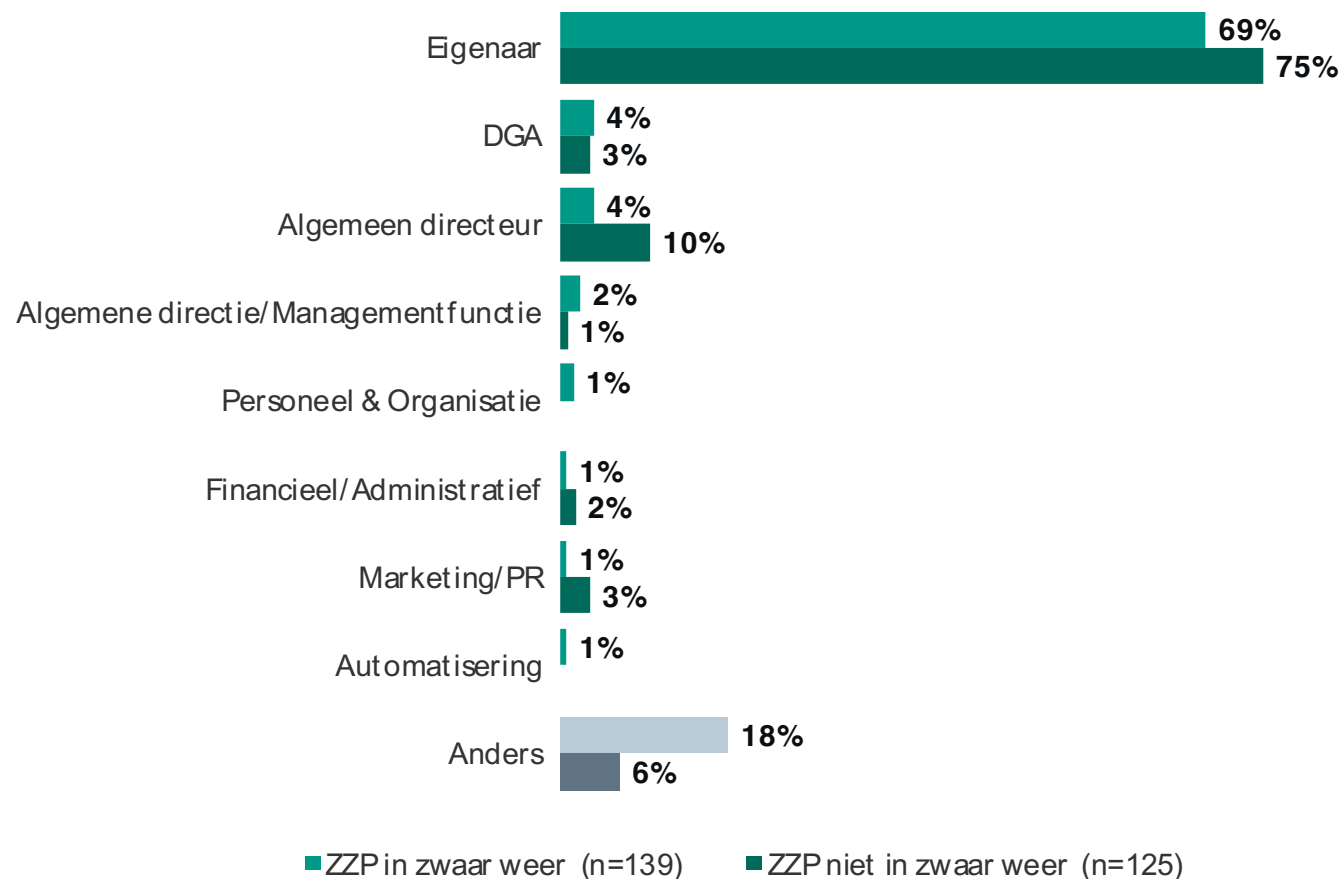
Beslissingsbevoegdheid per gebied (MKB)

Wat is je verantwoordelijkheid binnen de organisatie waar je werkt als het gaat om de aankoopbeslissingen op het gebied van...



Functies in ZZP steekproef

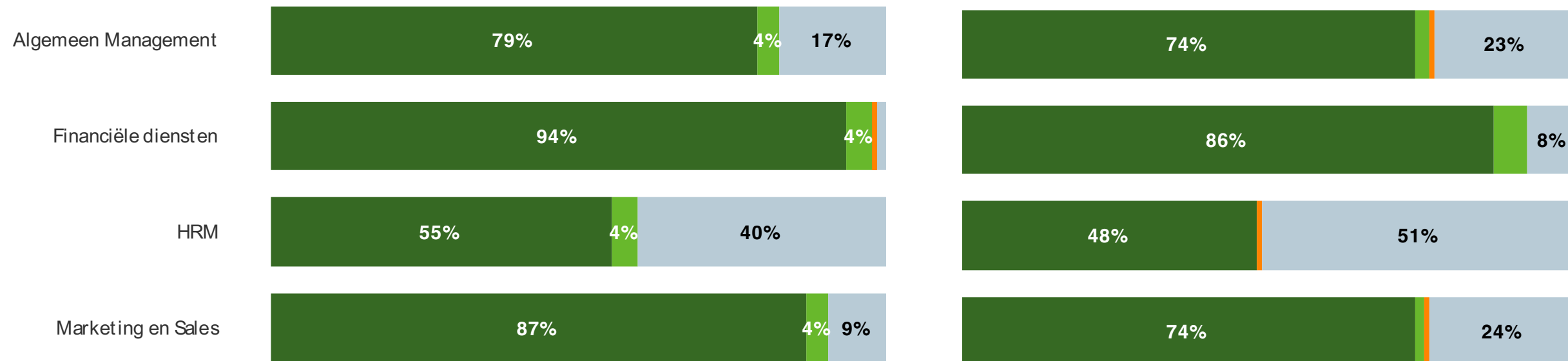
Welke van de volgende categorieën past het best bij jouw huidige beroep of functie?
(Basis- ZZP)



Beslissingsbevoegdheid per gebied (ZZP)

ZZP in zwaar weer (n=139)

ZZP niet in zwaar weer (n=125)



- Beslissingsbevoegd: ik zet de handtekening
- Niet beslissingsbevoegd, maar wel nauw betrokken bij de beslissing
- Niet beslissingsbevoegd, maar wel betrokken bij de werkzaamheden
- Niet verantwoordelijk / niet van toepassing

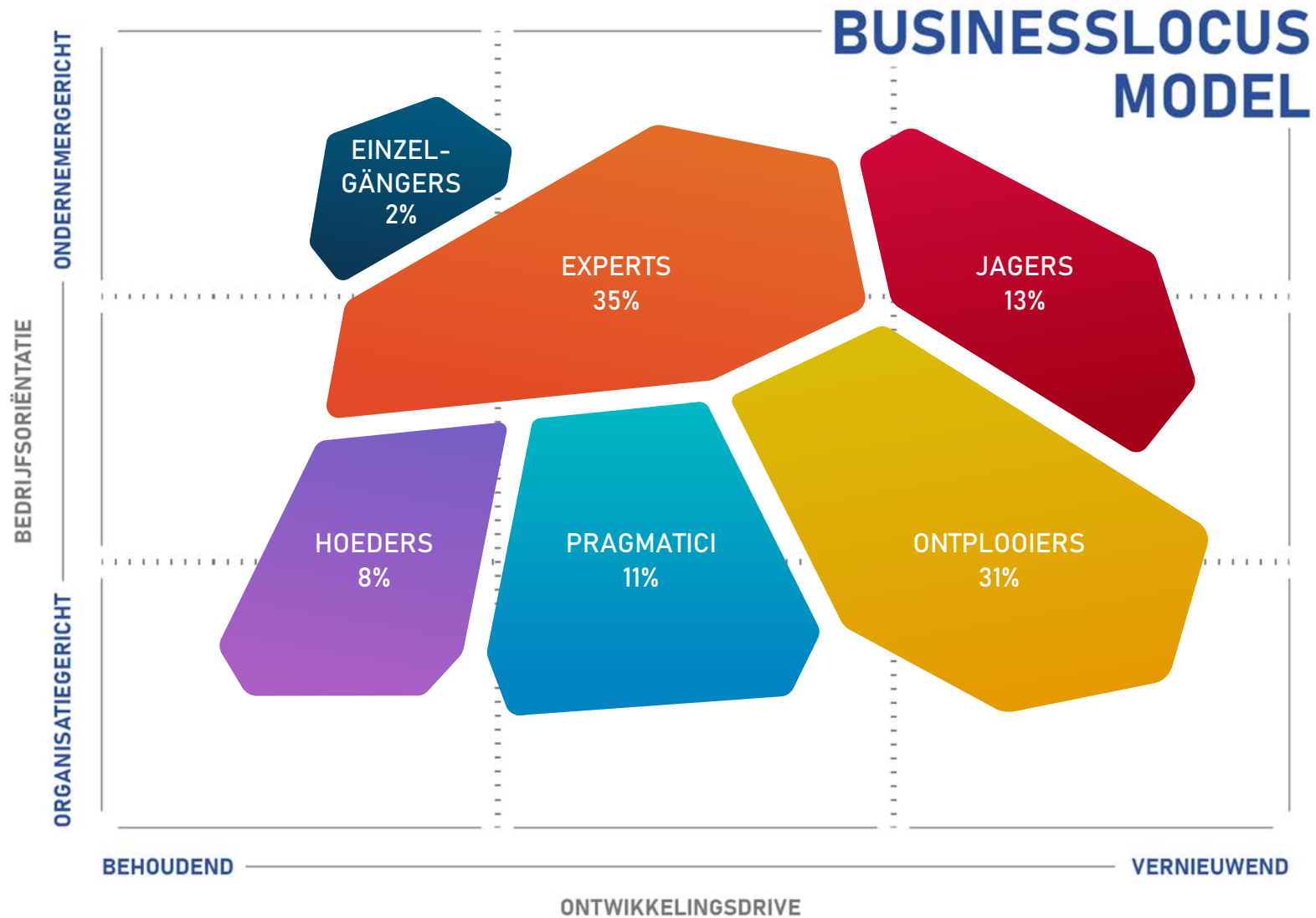


ONDERNEMENDE TYPES

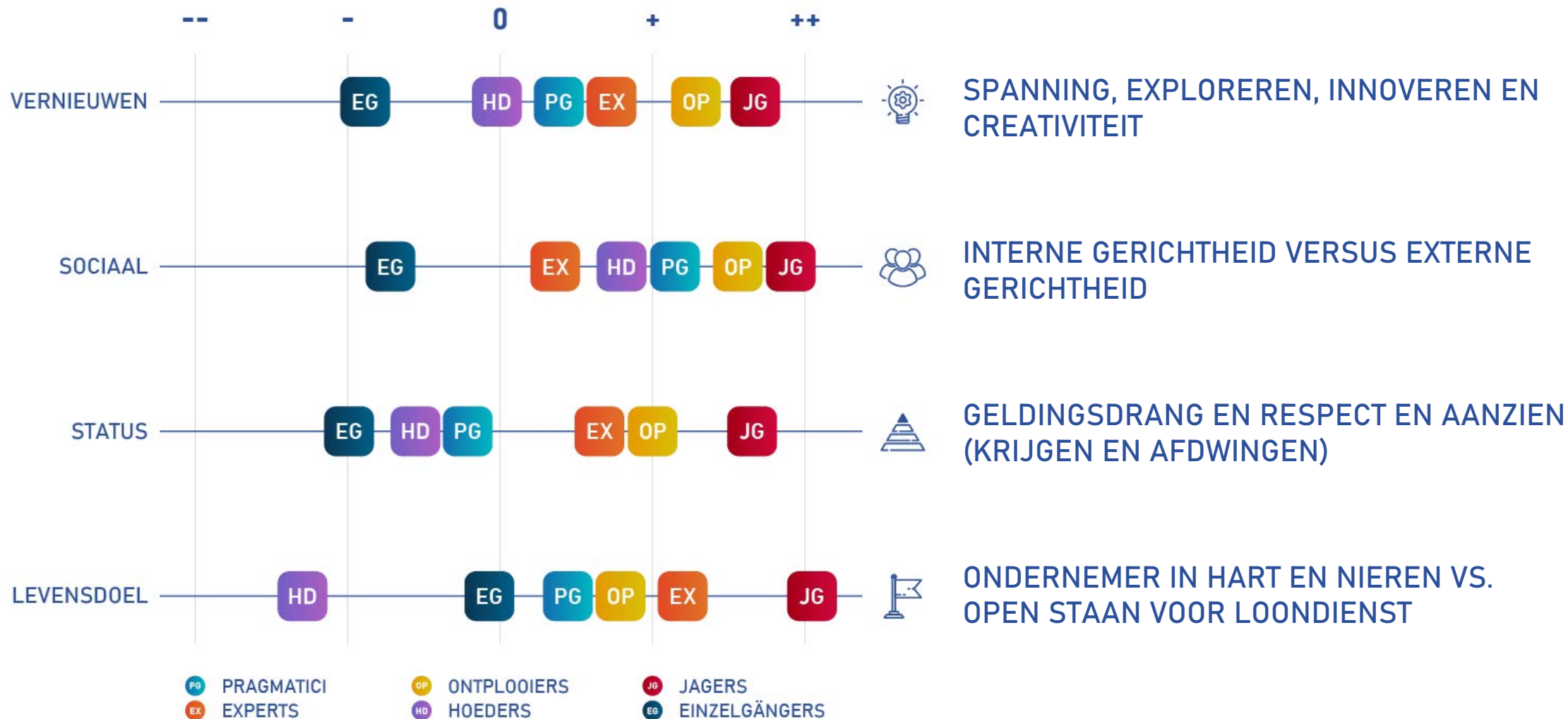
MENTALITEITSPROFIELEN VAN
ONDERNEMERS IN HET MKB

motivation
research and strategy

Het BusinessLocus-model

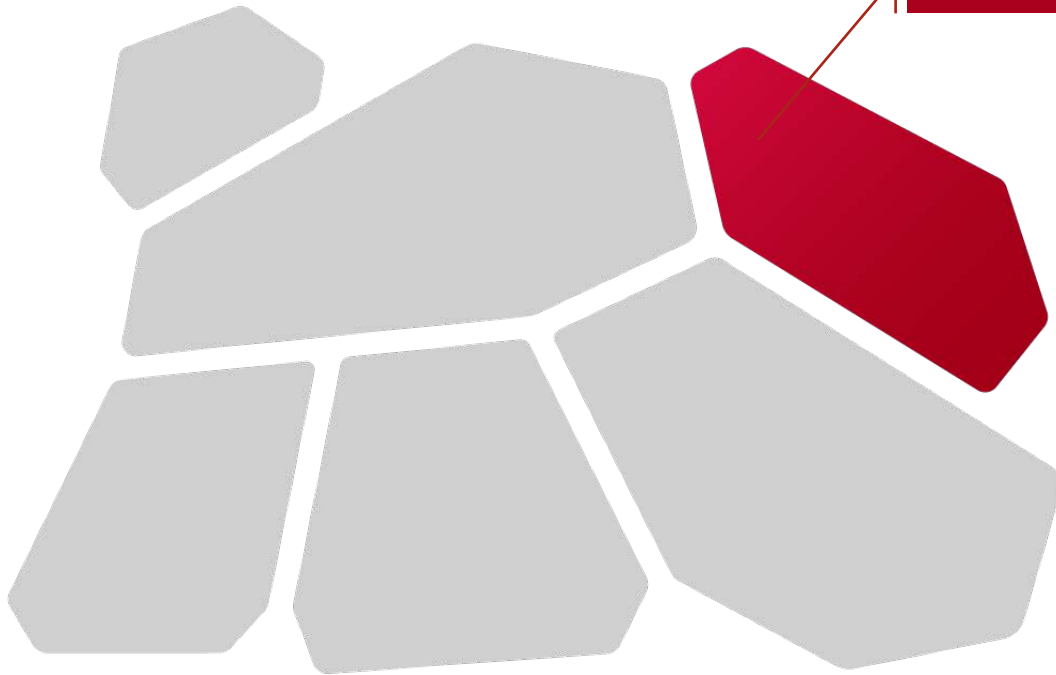


BusinessLocus: 4 dimensies van ondernemerschap



Vooraf jonge ondernemers met een groot sociaal netwerk, die continu op zoek zijn naar uitdagingen en kansen om hun visie uit te dragen en aanzien, respect en geld te verdienen

“Als ik een gat in de markt zie, stap ik erin”



- **Vernieuwen:** pionier bereid risico te nemen, betreden nieuwe markten. Gedreven, ondernemend, bevlogen, technoprogresief
- **Sociaal:** groot en divers zakelijk netwerk, expertise van derden, netwerk = business
- **Status:** sterke geldingsdrang, statusgevoelig
- **Levensdoel:** aversie tegen loondienst (loondienst is beperkend)

Gedreven, intrinsiek gemotiveerde ondernemers, die veel waarde hechten aan plezier en zelfontplooiing in hun werk

“Ik ben iemand die graag nieuwe dingen probeert”

- **Vernieuwen:** progressief, behoefte aan uitdagingen binnen vertrouwde vakgebied
- **Sociaal:** veel aandacht en waardering voor personeel en netwerk, samenwerken, inspireren
- **Status:** intrinsiek gemotiveerd: ontplooiing, persoonlijke ontwikkeling, plezier in het werk
- **Levensdoel:** niet werken onder een baas (is niet uitdagend)

Zelfbewuste en zelfcompetente ondernemers, die veel waarde hechten aan zelfstandigheid en hun expertise willen bewijzen door kwaliteit te leveren



“Vertrouwen is goed, controle is beter”

Vernieuwen: up-to-date blijven maar brengt ook risico met zich mee, sterke behoefte aan controle

- **Sociaal:** staan liefst zelf aan het roer, perfectionist, delegeren is controleverlies, bekwaam, zekerheidszoeker
- **Status:** sterke geldingsdrang: competent, kwaliteit als bewijs van expertise
- **Levensdoel:** niet werken onder een baas (conflict)

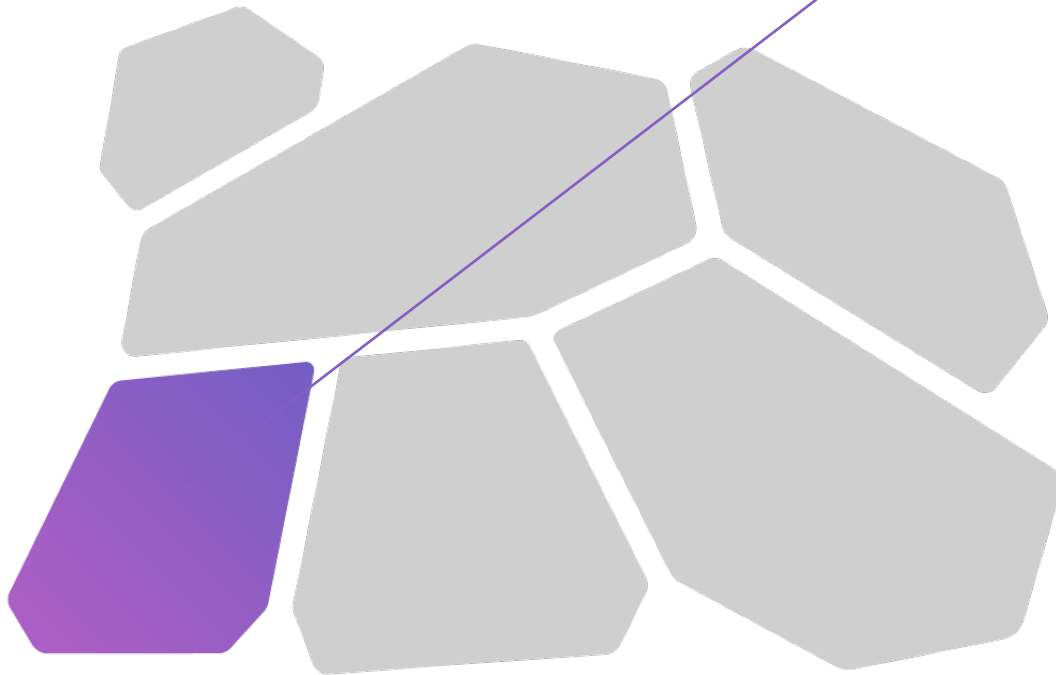
Hardwerkende no-nonsense ondernemers, die doen wat ze leuk vinden en emotioneel sterk verbonden zijn met hun zaak

“Het gaat gewoon
zoals het gaat”

- **Vernieuwen:** ondernemend, trendvolger, vernieuwing na bewezen nut
- **Sociaal:** emotioneel sterk verbonden met personeel en zaak, netwerken alleen als het moet
- **Status:** hard werkend, no-nonsense, weinig statusgevoelig
- **Levensdoel:** liever geen loondienst (is niet onafhankelijk)

Ondernemers met een sterk verantwoordelijkheidsgevoel voor bedrijf en personeel. Ze vinden het werken leuk, maar de zaken er omheen hebben ze liever niet

"Ik ga door zo lang het moet"



- **Vernieuwen:** risicomijdend en conservatief. Wel ondernemend, geen ondernemer
- **Sociaal:** sterke interne focus, kleine wereld, verantwoordelijk, plichtsbewust, sociaal, zorgzaam
- **Status:** relatief minder geldingsdrang, minder statusgevoelig
- **Levensdoel:** open voor loondienst, ondernemen betekent te veel verantwoordelijkheid

Vooraf oudere ondernemers met een sterke drang naar vrijheid en autonomie, die graag alleen werken en geen ambities hebben om te groeien of te vernieuwen

“Ik volg alleen
mijn hart”

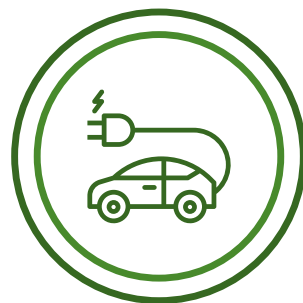


- **Vernieuwen:** geen hang naar groei, innovatie of status, (zeer) conservatief
- **Sociaal:** opereren graag alleen, wil niet geleefd worden
- **Status:** weinig geldingsdrang, hebben zich vaak al bewezen
- **Levensdoel:** ondernemen als levensdoel, niet werken onder baas (niet vrij).

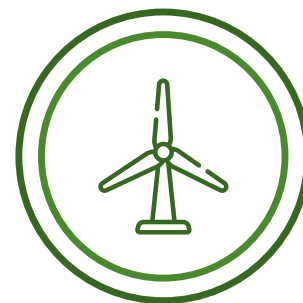
Wij verminderen onze footprint



Motivaction
is ISO 14001-
gecertificeerd



Motivaction
gebruikt
energiezuinige
auto's



Motivaction
gebruikt groene
stroom



Motivaction
gebruikt uitsluitend
papier met een FSC-
label

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy