

A woman wearing a red turban and a floral dress is using a mobile payment device at an outdoor cafe. She is standing and interacting with a server who is wearing a blue denim jacket. In the background, another woman in a yellow top is seated at a table with various drinks and food items. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

# KANTAR

## Ondernemers en Corona Resultaten per branche en grootteklasse

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de  
ministeries van  
Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Economische Zaken en Klimaat  
Financiën

244408121

Dieter Verhue

Jelle Fastenau

Philine Mol

4 september 2020

# Inhoudsopgave

Inleiding en samenvatting	3
1. Overzicht subgroepen per branche en bedrijfsgrootte	7
2. Onderzoeksverantwoording	19

# Inleiding

Kantar heeft kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder ondernemers ten behoeve van de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Economische Zaken en Klimaat en Financiën.

Voor dit onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

- Wat zijn de gevolgen van de coronacrisis voor ondernemers/werkgevers?
- Wat is de bekendheid en het gebruik van steunmaatregelen?
- Welke informatiebehoeften hebben de ondernemers/werkgevers?

De gegevensverzameling heeft plaatsgevonden vanaf 29 juni tot en met 5 juli 2020. In deze periode zijn 1.236 ondernemers uit verschillende branches bevroegd over de impact van de coronacrisis op hun bedrijf. In totaal hebben n=816 ondernemers deelgenomen aan dit onderzoek.

In dit rapport zijn de uitkomsten per branche beschreven. In een aparte rapportage worden de resultaten beschreven van het bedrijfsleven als geheel, waarbij verschillen tussen branches worden benoemd. Als bijlage bij dit rapport is een onderzoeksverantwoording opgenomen.

Het onderzoek is uitgevoerd in de volgende branches:

- Agrarische sector
- Industrie, Delfstoffenwinning, Energie en Afval
- Bouwnijverheid
- Handel en Transport
- Horeca, Cultuur, Sport en Recreatie
- Zakelijke dienstverlening
- Zorg, Onderwijs en overige dienstverlening

In het onderzoek is aandacht gegeven aan de volgende steunmaatregelen:

- NOW 1.0 regeling
- NOW 2.0 regeling
- De TOGS regeling
- De TVL regeling
- Uitstel van belastingbetaling
- De fiscale coronareserve
- Diverse kredietmogelijkheden

The logo for Kantar, featuring the word "KANTAR" in a bold, black, sans-serif font. A vertical yellow bar is positioned to the left of the letter "K".

# Samenvatting (1/3)

## Gevolgen van de coronacrisis

Er is veel variatie in de impact die de coronacrisis op ondernemers heeft gehad. Meer dan de helft van de ondernemers geeft aan voornamelijk negatieve gevolgen te hebben ervaren (54%). Een minderheid (16%) ziet juist meer positieve effecten voor het bedrijf onder de huidige omstandigheden, terwijl voor drie op de tien ondernemers het bedrijf stabiel is gebleven.

De negatieve effecten ondervinden ondernemers vooral in de afname in omzet (56%), vraag (48%) en financiële reserves (47%). Ruim een derde zag zijn omzet tussen maart en mei met meer dan 30% dalen, terwijl voor de meeste ondernemers (70%) de kosten hetzelfde zijn gebleven.

Sinds de coronamaatregelen in juni zijn versoepeld geven vier op de tien bedrijven (39%) aan weer een stijgende lijn te zien. Echter zijn daarmee nog niet alle zorgen voor de toekomst verdwenen. Ongeveer vier op de tien ondernemers (40%) geven aan hun bedrijf onder de huidige maatregelen nog minstens een jaar draaiende te kunnen houden. Een ongeveer even groot aandeel (41%) zou echter tussen drie maanden en een jaar vanaf nu in de problemen raken. Voor 10% is de nood zo hoog dat er binnen drie maanden verbetering moet komen.

## Maatregelen

Iets meer dan de helft van de ondernemers (55%) heeft financiële maatregelen genomen. Hierbij gaat het voornamelijk om het besparen op niet-personeelskosten (23%), het aanspreken van financiële buffers (23%) en uitstellen van investeringen (20%).

Op organisatorisch gebied hebben ongeveer zes op de tien ondernemers (61%) actie ondernomen, waarbij een derde (33%) de bedrijfsprocessen heeft aangepast. Qua personele maatregelen zijn ondernemers terughoudender: ongeveer een derde (33%) heeft maatregelen getroffen in de personele bezetting, waarbij het vooral ging om het beëindigen van flexcontracten (13%) en werktijdverkorting (10%).

Hoewel zo'n 12% op dit moment meer personeel in dienst heeft dan nodig is, kiest een groot gedeelte daarvan er vaak voor om hen toch in dienst te houden, voornamelijk om verlies van waardevol personeel (46%) en hoge ontslagkosten te voorkomen (43%). Ongeveer een op de vijf (19%) noemt de loonkostensubsidie via de NOW-regeling als motivatie.

# Samenvatting (2/3)

## Aanpassing naar 1,5 meter

Een ruime meerderheid van ondernemers (83%) heeft maatregelen getroffen om aan de 1,5 meter voorwaarde te kunnen voldoen. In ongeveer de helft van de ondernemingen is in ieder geval ontsmettingsmiddel beschikbaar (52%), daarbuiten zijn de aanpassingen brancheafhankelijk. Met name binnen zorg/onderwijs en horeca/cultuur/sport/recreatie is veel gebruik gemaakt van een sectorprotocol met RIVM richtlijnen, een meerderheid gaf aan dit nuttig te vinden.

Ongeveer drie op de tien ondernemingen (28%) kiezen ervoor hun werknemers in deze tijd zoveel mogelijk thuis te laten werken. Werknemers worden hierbij ondersteund met regelmatig persoonlijk contact (42%), uitgebreide online vergadermogelijkheden (39%), en het beschikbaar stellen van kantoor- en ICT-middelen (39%).

Mogelijk blijft een deel van deze aanpassingen ook na de coronacrisis hangen. Ongeveer een op de vijf ondernemers geeft aan zaken als online samenwerking (21%), thuiswerken (20%) en sterker inzetten op digitalisering (17%) als duurzame veranderingen voor de toekomst te zien. Ook lijkt er enige aanleiding om in de toekomst alerter te zijn op hygiëne (22%) en toekomstige beperkende maatregelen (19%).

## Financiële steunmaatregelen

Ondernemers zijn redelijk goed op de hoogte van de financiële steunmaatregelen van de overheid, al lijkt er op sommige gebieden nog wel een gat in kennis te zitten. Zo zijn de fiscale coronareserve (62%) en de TVL<sup>1</sup> (46%) bij een groot gedeelte nog onbekend. Wellicht wordt dit veroorzaakt doordat het vaak financieel adviseurs en banken zijn die ondernemers op deze regelingen wijzen.

In de praktijk wordt het vaakst gebruik gemaakt van uitstel van belastingbetaling (19%), de NOW 1.0 (18%) en TOGS (17%). Ondernemers voelen zich overwegend (zeer) goed geholpen door de regelingen. Ondernemers waarderen de verlichting van de kosten maar geven ook aan dat de NOW 1.0 lang niet alle kosten dekt en dat de uitstel van belasting slechts uitstel en geen afstel is.

Ondernemers die wel in aanmerking voor een bepaalde regeling, maar kiezen om hier geen gebruik van te maken geven voornamelijk aan de regeling niet nodig te vinden of voldoende eigen middelen te hebben.

Van de basisvoorwaarden voor de NOW-regeling zijn ondernemers redelijk goed op de hoogte. Met name de voorwaarden van 20% omzetverlies (97%) en het tegemoetkomen van de loonkosten van zowel vaste medewerkers als flexwerkers (96%) zijn vrijwel algemeen bekend.

<sup>1</sup>NB: tijdens de looptijd van dit onderzoek was de TVL nog niet of pas heel kort opengesteld.

## Samenvatting (3/3)

Over de kredietmaatregelen zijn ondernemers een stuk minder goed op de hoogte. De meesten worden door nog geen kwart van de ondervraagden herkend, en in de praktijk slechts door max. 5% van de ondernemers gebruikt.

### Informatiebehoefte

In de huidige informatievoorziening worden vooral de richtlijnen voor afstand en hygiëne (75%) als duidelijk ervaren. Informatie over de financiële steunmaatregelen (47%) en de afbouw van coronamaatregelen (43%) wordt door iets minder dan de helft als duidelijk ervaren, en kan volgens sommigen nog aangescherpt worden.

Ongeveer de helft weet dat zij bij het Coronaloket van de KvK (49%) of de Belastingdienst (46%) terecht kunnen voor informatie over financiële regelingen. 13% heeft daadwerkelijk met het Coronaloket contact gezocht, bij de RVO-hulplijn is dit 10%. Voor het begeleiden van werk naar werk is men hoofdzakelijk bekend met het UWV (64%).

Iets minder dan de helft (44%) geeft aan behoefte te hebben aan verdere informatie, waarbij de vraag vooral uitgaat naar de afbouw van coronamaatregelen (15%). Hierbij ontvangt men de informatie het liefst via een website (32%) of nieuwsbrief (19%), of indirect via de eigen

accountant (24%). Ongeveer een derde van de ondernemers (33%) heeft daarnaast nog behoefte aan inspiratie en advies, waarbij de helft een voorkeur heeft voor voorbeelden van hoe andere ondernemers de crisis aanpakken.

### Toekomstverwachting

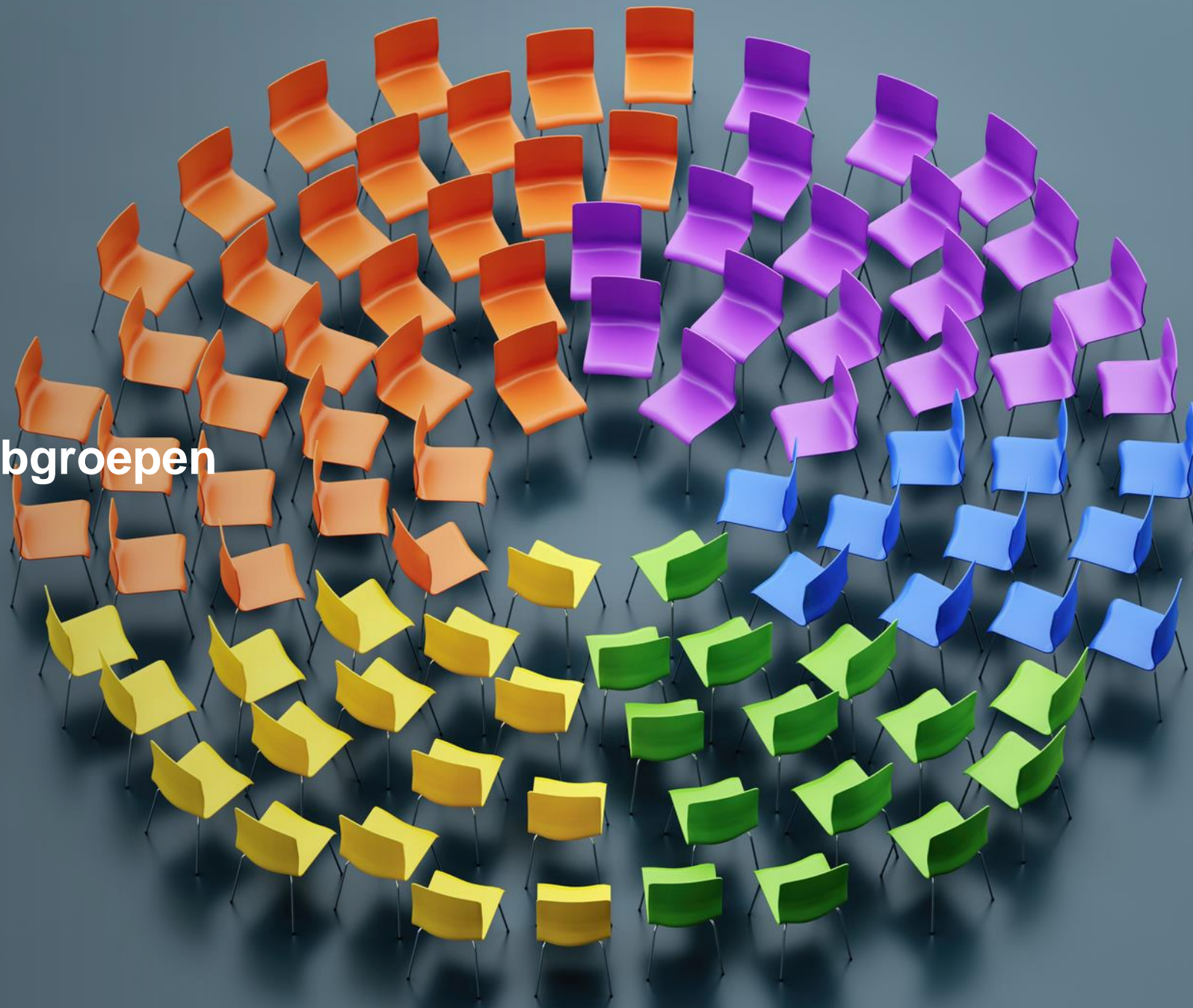
Over de verdere toekomst van de coronacrisis zijn ondernemers nog verdeeld. Ongeveer een kwart (27%) denkt dat het herstel inmiddels is ingezet, terwijl ongeveer vier op de tien denken dat de echte crisis nog moet beginnen (39%), en waarschijnlijk nog wel even zal duren.

Ondanks de impact die de crisis tot nu toe gehad heeft, verwacht ongeveer twee derde van de ondernemers (64%) dat deze geen fundamentele veranderingen zal brengen in de bedrijfsvoering. Degenen die dit wel verwachten, gaan het vaakst uit van een doorstart in afgeslankte vorm (12%), of het ondernemen van andere bedrijfsactiviteiten (10%).

Ook over de vraag of een derde steunpakket de overlevingskansen van bedrijven zal vergroten, hebben ondernemers geen eenduidig antwoord. 29% denkt van wel, tegenover 41% die dit niet vindt, en 30% die het niet weet.

1

# Overzicht subgroepen



# Branche: Agrarische sector

## **Gevolgen: relatief stabiel met genoeg toekomstperspectief**

De agrarische sector is relatief stabiel onder de gevolgen van de coronacrisis. Vier op de tien (40%) merken voornamelijk negatieve effecten van de coronacrisis, voor ongeveer hetzelfde percentage (43%) is het bedrijf stabiel gebleven. Voor ongeveer een op de vijf (19%) is de situatie sinds juni verbeterd. Een ruime meerderheid (64%) zou het onder deze omstandigheden nog minstens een jaar vol kunnen houden, slechts een klein deel (7%) zou binnen een half jaar in de problemen komen.

## **Maatregelen: aanspreken van buffer en bezuinigen op overige kosten**

Op financieel gebied heeft 59% actie ondernomen, in de organisatie is dat 37%, en op personeelsgebied slechts 5%. Binnen de branche wordt voornamelijk voornamelijk aanspraak gemaakt op de financiële buffer (21%), bezuinigd op overige kosten (20%), en bedrijfsprocessen aangepast (17%).

## **1,5 meter: nog weinig maatregelen toegepast**

Ondernemers hebben nog betrekkelijk weinig aanpassingen gedaan om aan de 1,5-meter situatie te voldoen – gemiddeld 1 à 2 wijzigingen. Ongeveer vier op de tien (41%) hebben zelfs nog helemaal geen maatregelen getroffen. Wellicht heeft dit te maken met de setting van veel agrarische bedrijven. Ook geeft slechts 2% aan een specifiek sectorprotocol met RIVM-richtlijnen te kennen.

## **Steunmaatregelen: relatief lage bekendheid**

Ondernemers binnen de agrarische sector kennen gemiddeld 2 à 3 steunmaatregelen waarop zij aanspraak kunnen maken. Ondernemers zijn het vaakst bekend met uitstel van belastingbetaling (60%) en de TOGS (58%), waarbij belastinguitstel in de praktijk het vaakst wordt gebruikt (17%).

## **Informatiebehoefte: inspiratie voor omgaan met 1,5 meter**

Ondernemers binnen de agrarische sector zijn vooral op zoek naar inspiratie om zich aan te kunnen passen aan de 1,5 metersituatie (17%) en informatie over het beëindigen van bedrijfsactiviteiten (16%). Binnen de branche worden de eigen accountants en boekhouders (39%) en lokale ondernemersnetwerken (34%) als belangrijkste informatiekanalen gezien.

## **Toekomstverwachting: weinig veranderingen verwacht**

Binnen de branche denkt ongeveer een op de vijf (19%) dat zij het zwaarder hebben dan andere sectoren, maar ziet 3% juist profijt van de huidige situatie. Al met al denkt een ruime meerderheid (78%) dat de coronacrisis geen blijvende veranderingen zal brengen op de bedrijfsvoering. Ongeveer een op de vijf (19%) verwacht een beëindiging van bedrijfsactiviteiten.



# Branche: Industrie, delfstoffen, energie en afval

## **Gevolgen: overwegend negatief met nadruk op de korte termijn**

Ondernemers binnen deze branche merken een aanzienlijke impact van de coronacrisis. Voor zeven op de tien bedrijven (70%) zijn de gevolgen voornamelijk negatief geweest – tegenover 25% die stabiel is gebleven, en 5% met overwegend positieve gevolgen. Wel zit er een stijgende lijn in, aangezien de situatie in juni voor vier op de tien ondernemers verbeterd is (40%). Ongeveer een derde van de bedrijven (36%) kan onder de huidige omstandigheden minstens een jaar overleven, al zou meer dan de helft (59%) binnen een half jaar in de problemen komen.

## **Maatregelen: aanpassingsvermogen in de organisatie**

Ondernemers in deze branche hebben zich voornamelijk toegelegd op organisatorische maatregelen (60%): onder meer door bedrijfsprocessen aan te passen (41%), nieuwe producten en diensten te ontwikkelen (24%) en het verkoopproces te digitaliseren (22%). Daarnaast is 38% actief geweest op financieel gebied, en 25% op personeel gebied. Hierbij ging het voornamelijk om het aanspreken van de financiële buffer (24%), en het beëindigen van flexcontracten (19%).

## **1,5 meter: weinig gebruik van protocol, vooral omschakelen naar online**

Er wordt voornamelijk gekozen voor thuiswerken (54%), en online verkoop (41%) en vergaderen (41%). Ongeveer een op de vijf (22%) heeft nog geen maatregelen getroffen. Slechts 7% van de ondernemers binnen de branche zegt een sectorprotocol met RIVM-richtlijnen te kennen.

## **Steunmaatregelen: goede bekendheid, maar weinig gebruik**

Binnen de sector zijn ondernemers zeer goed bekend met de steunmaatregelen, met name de NOW-regelingen (92% / 80%), de TOGS (82%), en uitstel van belasting (83%). Gebruik van de NOW 1.0 (9%) en de TOGS (5%) is in de praktijk echter laag, de meest gebruikte steun is belastinguitstel (21%) en de fiscale coronareserve (11%).

## **Informatiebehoefte: inzetten op aanpassing, innovatie, en duurzaamheid**

De informatiebehoefte in deze sector is redelijk uiteenlopend, met de grootste vraag naar informatie over de afbouw van coronamaatregelen (14%), het aanpassen van de bedrijfsstrategie (12%), duurzame kansen (11%) en digitalisering/innovatie (11%). De accountant/boekhouder (32%), Rijksoverheid.nl (25%) en algemene media (24%) gelden hierbij als belangrijkste informatiekanalen.

## **Toekomstverwachting: lichte overweging voor verandering**

Een kwart van deze groep (25%) denkt dat hun branche het zwaarder heeft dan anderen. Tegelijkertijd denkt 14% juist profijt te hebben van de coronacrisis. Zo'n twee derde (65%) denkt dat de crisis geen fundamentele gevolgen zal hebben voor de bedrijfsvoering. Daarnaast denkt een kwart (25%) dat het op termijn zal leiden tot andere bedrijfsactiviteiten.

# Branche: Bouwnijverheid

## **Gevolgen: overwegend stabiel met nog weinig directe effecten**

Binnen de bouwnijverheid is de situatie relatief stabiel. Hoewel de helft (50%) meer negatieve effecten ondervindt van de coronacrisis dan positieve, is de situatie voor een ongeveer even groot gedeelte gelijk gebleven (46%). Ook in juni is de situatie voor het grootste gedeelte (52%) gelijk gebleven. Op de korte termijn hoeven weinig ondernemers zich zorgen te maken over de kosten: voor 80% is de situatie nog minstens een jaar vol te houden, slechts 10% zou binnen een half jaar in de problemen komen.

## **Maatregelen: weinig financiële ingrepen, wel werktijdverkorting**

Ondernemers in de bouw hebben nog nauwelijks financiële maatregelen moeten toepassen (12%). Wel heeft ongeveer de helft organisatorische maatregelen genomen (47%): voornamelijk het aanpassen van bedrijfsprocessen (39%), uitstellen van innovaties (36%) en digitaliseren van verkoop (32%). Op personeelsgebied heeft ongeveer een derde (32%) werktijdverkorting in moeten voeren.

## **1,5 meter: weinig bekend met protocol, toch vaak maatregelen genomen**

Hoewel slechts 1 op de 10 ondernemers (10%) binnen de bouwnijverheid aangeeft een sectorprotocol met RIVM-richtlijnen te kennen, heeft het overgrote merendeel (89%) wel degelijk aanpassingen gedaan om te voldoen aan de 1,5 meterregel. Daarbij zorgt het merendeel voor hulpmiddelen als ontsmettingsmiddelen (83%) en bescherming, zoals mondkapjes (69%). Ook regelt een meerderheid het klantcontact online (68%), en zorgen ze dat pauzes gescheiden gehouden worden (66%).

## **Steunmaatregelen: lage bekendheid, tot nu toe weinig gebruik**

Vergeleken met de andere branches, zijn ondernemers in de bouwnijverheid minder goed op de hoogte van diverse steunmaatregelen. Gemiddeld genomen is elke maatregel bij net iets meer dan de helft bekend, waarbij uitstel van belastingbetaling (62%) het best bekend is – de NOW2.0 volgt op 59%. Ook wordt er in de praktijk weinig gebruikt van gemaakt: 11% gebruikt belastinguitstel, daarna volgt de TVL-regeling op 9%.

## **Informatiebehoefte: op dit moment nog zeer lage behoefte aan informatie**

Gezien de relatief stabiele situatie en het lage gebruik van (steun)maatregelen tot nu toe, ligt de vraag naar informatie binnen deze branche op dit moment niet zo hoog. Slechts 15% van de ondernemers binnen de bouwnijverheid geeft aan behoefte te hebben aan informatie. Daarmee lijkt het erop dat ondernemers vooralsnog niet veel bezig is zich voor te bereiden op een mogelijk latere terugslag. Mocht die klap later alsnog vallen, zien ondernemers in de bouw hun accountant (50%) of de algemene media (38%) als belangrijkste kanalen voor informatie.

## **Toekomstverwachting: weinig ingrijpende veranderingen verwacht**

De sector bouwnijverheid lijkt zich goed bewust dat zij niet in de hoek zitten waar op dit moment de klappen vallen (slechts 2% denkt het zwaarder te hebben dan andere branches). Vooralsnog denken acht op de tien ondernemers dan ook dat de coronacrisis geen fundamentele gevolgen zal hebben voor de bedrijfsvoering (81%). Ongeveer een op de tien (9%) denkt dat het bedrijf in afgeslankte vorm verder zal gaan.

# Branche: Handel en transport

## **Gevolgen: gemixt beeld**

Binnen de handel- en transportbranche ondervinden ondernemers gemixte gevolgen van de coronacrisis. Hoewel 37% hun huidige bedrijfssituatie meer negatief dan positief inschat, geldt voor een even groot percentage het tegenovergestelde. Voor ongeveer vier op de tien (38%) is de situatie sinds juni er ook op vooruitgegaan, en voor ongeveer de helft (49%) stabiel gebleven. Toch zijn ze verdeeld over de vraag hoe lang ze onder de huidige maatregelen de kosten kan dragen: voor 19% lukt dit minstens een jaar, tegelijkertijd zou 45% binnen een half jaar in de problemen komen.

## **Maatregelen: vaker bezuinigen op overige kosten**

Binnen de handel en transport heeft iets meer dan de helft van ondernemers (56%) financiële maatregelen getroffen, waarbij het voornamelijk gaat om besparen op overige kosten (27%). Op organisatorisch gebied heeft ongeveer een op de vijf (22%) bedrijfsprocessen aangepast. Een kleiner gedeelte (32%) gaat over op personele maatregelen, waarbij 14% overgaat op het beëindigen van flexcontracten.

## **1,5 meter: protocol redelijk bekend, voornamelijk ontsmetting en looproutes**

Een derde (33%) van de ondernemers binnen de branche is bekend met het sectorprotocol met RIVM-richtlijnen, 90% van hen vond dit ook nuttig om te gebruiken. Vrijwel alle ondervraagden (94%) hebben 1,5 metermaatregelen getroffen, voornamelijk door ontsmettingsmiddelen beschikbaar te stellen (60%) en looproutes in te richten (48%).

## **Steunmaatregelen: goede bekendheid, relatief vaak NOW en TOGS**

Binnen de handel en transport zijn ondernemers redelijk goed bekend met de diverse steunmaatregelen. Na belastinguitstel (84%), hebben ze vooral gehoord van de TOGS (75%) of NOW1.0 (70%). Ook worden deze in de praktijk relatief vaak gebruikt, zowel de NOW 1.0 (29%), NOW 2.0 (32%) en de TOGS (31%) worden door ongeveer een derde van de ondernemers toegepast.

## **Informatiebehoefte: relatief laag, voornamelijk gericht op innovatie**

De behoefte aan informatie binnen handel en transport is vooralsnog relatief laag (36%). Hierbij richt de vraag zich meestal op aanpassingen binnen het eigen bedrijf, zoals digitalisering/innovatie (9%), het aanpassen van de bedrijfsstrategie, stimuleren tot om- en bijscholing werknemers, en voorbeelden van andere bedrijven (allen 7%). Daarnaast zien ondernemers de accountant (34%) en algemene media (14%) als belangrijkste informatiekanalen.

## **Toekomstverwachting: een kwart ziet kansen voor de toekomst**

Ook in de interpretatie van de coronacrisis zien we onder handel en transport een gemixt beeld. Hoewel een klein deel (8%) denkt dat zij het zwaarder hebben dan andere branches, ziet ook een kwart (24%) van de ondernemers in handel en transport op dit moment juist profijt van de huidige omstandigheden. Hoewel een grote meerderheid (74%) geen fundamentele veranderingen verwacht, anticipeert een deel op andere bedrijfsactiviteiten (12%), of een afgeslankte vorm van het bedrijf (10%).

# Branche: Horeca, cultuur, sport en recreatie

## **Gevolgen: hardste klap in maart t/m mei, nu iets meer ademruimte**

Zoals te verwachten is deze sector met afstand het hardst geraakt tijdens de coronacrisis. Vrijwel alle ondernemers (96%) ondervinden voornamelijk negatieve gevolgen voor het bedrijf. Gelukkig zit er na het heropenen van de meeste horeca-, culturele, en sportinstanties in juni voor 71% weer een stijgende lijn in. Meer dan de helft (56%) geeft zelfs aan onder de huidige omstandigheden minstens een jaar overeind te kunnen blijven, ongeveer een op de vijf (21%) zou binnen een half jaar in de problemen raken.

## **Maatregelen: veel financiële noodgrepen en tijdelijke sluiting**

Een ruime meerderheid van de branche (89%) heeft financiële maatregelen getroffen, voornamelijk door innovaties uit te stellen (59%), de financiële buffer aan te spreken (45%), of eigen geld / geld van aandeelhouders in het bedrijf te leggen (34%). Op organisatorisch gebied heeft meer dan de helft (56%) de onderneming tijdelijk gesloten. Ook zijn ondernemers regelmatig overgegaan op het aanboren van nieuwe markten (44%) of ontwikkelen van nieuwe producten/diensten (37%). Daarnaast heeft meer dan de helft (56%) personele maatregelen moeten nemen, voornamelijk door flexcontracten te beëindigen (28%).

## **1,5 meter: iedereen werkt mee, ontsmetting en looproutes zijn de standaard**

Zo goed als alle bedrijven in deze sector (99%) hebben 1,5 metermaatregelen doorgevoerd, waarbij ontsmettingsmiddelen (80%) en looproutes (75%) de standaard zijn. Vrijwel alle ondernemers zijn goed op de hoogte van het protocol met RIVM-richtlijnen (89%), wat vrijwel altijd nuttig werd gevonden (90%).

## **Steunmaatregelen: zeer hoog gebruik, met name van de TOGS**

Binnen deze branche zijn ondernemers zeer goed op de hoogte van alle diverse steunmaatregelen. Voor beide NOW regelingen, de TOGS en TVL, en uitstel van belastingbetaling geldt dat minstens driekwart (>78%) ze kent. Enkel de fiscale coronareserve blijft daarmee iets achter, op 31% bekendheid. In de praktijk maakt meer dan de helft (52%) gebruik van de TOGS, gevolgd door de NOW 1.0 (31%) als meest genomen steunmaatregel.

## **Informatiebehoefte: zeer hoog, gericht op toekomst en inspiratie**

Binnen deze branche is erg veel behoefte aan informatie (86%), waarbij met name de afbouw van coronamaatregelen (71%) het grootste vraagstuk is. Daarnaast lijken ondernemers ook naarstig op zoek naar creatieve oplossingen en initiatieven: meer dan de helft geeft aan graag inspiratie voor het omgaan met 1,5 meter en voorbeelden van andere bedrijven (beiden 56%) te willen ontvangen. Buiten de accountant (41%) geldt Rijksoverheid.nl (36%) als belangrijkste informatiekanal.

## **Toekomstverwachting: overwegend negatief, krimp verwacht**

Meer dan in de andere sectoren, zien ondernemers in de horeca, cultuur, sport, en recreatie dat zij het op dit moment zwaarder hebben dan de andere branches (83%). Ongeveer een op de vijf verwacht dat de crisis ertoe zal leiden dat hun organisatie in een afgeslankte vorm zal verdergaan (21%). Iets minder dan de helft (45%) verwacht voorsnog geen fundamentele veranderingen te maken.

# Branche: Zakelijke dienstverlening

## **Gevolgen: overwegend negatief en nog geen verbetering in zicht**

Voor bijna de helft van de ondernemers heeft de coronacrisis (overwegend) negatieve gevolgen gehad voor hun bedrijf. Ruim vier op de tien hebben geen positieve of negatieve gevolgen ervaren. Voor 45% heeft de coronacrisis voor een daling in de omzet gezorgd en 59% geeft aan geen verbetering te hebben gezien in juni. Vier op de tien verwachten nog 3 tot 6 maanden de huidige kosten te kunnen opbrengen.

## **Maatregelen: vrijwel alleen organisatorische maatregelen getroffen**

De meerderheid heeft geen financiële (55%) of personele (73%) maatregelen getroffen. 39% heeft wel bedrijfsprocessen aangepast en 11% heeft nieuwe producten en diensten ontwikkeld. Negen op de tien werkgevers hebben niet meer personeel in dienst dan nodig is. De 10% die dit wel heeft, houdt dit personeel voornamelijk aan om verlies van goed personeel te voorkomen (47%) en vanwege de loonkostensubsidie via de NOW regeling (28%).

## **1,5 meter: meer online/thuis werken, ook na de coronacrisis**

Ondernemers hebben werknemers zoveel mogelijk thuis laten werken (41%), online vergaderingen georganiseerd (33%) en ontsmettingsmiddelen beschikbaar gesteld (34%). Ruim een kwart heeft geen maatregelen getroffen. Voor de werknemers die vanuit huis werken, heeft 37% kantoor- en ICT middelen beschikbaar gesteld en is er regelmatig persoonlijk contact met de medewerkers georganiseerd. Echter, heeft 45% hier geen maatregelen voor getroffen. Zes op de tien denken dat de werksituatie er na de coronacrisis wel anders uit zal zien.

## **Steunmaatregelen: nauwelijks gebruik van de financiële steun**

De meerderheid is bekend met alle financiële steunmaatregelen, alleen de fiscale reserve is wat minder bekend (48%). De meeste ondernemers komen alleen niet in aanmerking of willen geen gebruik maken van de maatregelen. Het uitstel van belastingbetaling wordt het meest gebruikt door de ondernemers (25%). De ondernemers die wel gebruikmaken van de maatregelen voelen zich bijna allemaal geholpen.

## **Informatiebehoefte: geen grote behoefte aan informatie/advies**

Ondernemers blijven voornamelijk op de hoogte van de financiële regelingen via hun accountant (44%), Rijksoverheid.nl (44%) of media (36%). Deze vinden zij dan ook het belangrijkste. Van de organisaties zijn ze het meest bekend met de Belastingdienst (57%), en KVK (37%). Slechts 18% kent geen van de organisaties. Ongeveer een derde is niet bekend met de hulplijnen om werknemers van werk naar werk te begeleiden en zijn de meesten niet op de hoogte welke programma's er zijn voor scholing. De meerderheid heeft geen behoefte aan meer informatie of advies (53%).

## **Toekomstverwachting: lange crisis zonder fundamentele gevolgen**

Ondernemers denken vooral dat de echte crisis nog moet beginnen (55%) en dat het een lange crisis wordt (41%). Echter verwacht 52% dat de coronacrisis geen fundamentele gevolgen zal hebben voor hun bedrijfsvoering.

# Branche: Onderwijs, Zorg en overige dienstverlening

## **Gevolgen: overwegend negatief met verbetering in vooruitzicht**

Twee derde van de ondernemers heeft (overwegend) negatieve gevolgen ervaren. 81% heeft een daling in de omzet gezien als gevolg van de coronacrisis waarvan 62% wel een verbetering in juni heeft gezien. De inschatting van hoe lang ze alle kosten kunnen blijven opbrengen verschilt nogal, maar 37% geeft aan 12 maanden of langer de kosten te kunnen opbrengen.

## **Maatregelen: op verschillende aspecten maatregelen moeten treffen**

Vier op tien ondernemers hebben de financiële buffer aangesproken en 20% heeft bespaard op personeelskosten. Ongeveer de helft heeft bedrijfsprocessen aangepast en 18% heeft werktijdverkorting ingevoerd. Toch geven de meeste ondernemers aan niet meer personeel te hebben dan nodig is (84%). De belangrijkste redenen om onnodig personeel aan te houden zijn de hoge ontslagkosten (70%) en de bureaucratische ontslagprocedure (64%).

## **1,5 meter: protocol nuttig bij doorvoeren van alle maatregelen**

De meerderheid was op de hoogte van een protocol met richtlijnen (68%) en heeft dit ook als nuttig ervaren (84%). Ze hebben verschillende maatregelen genomen zoals, ontsmettingsmiddelen beschikbaar gesteld (63%), fysieke toegang van klanten beperkt (45%) en het bedrijf laten schoonmaken (42%). Ook voor werknemers die vanuit huis werken zijn verschillende maatregelen getroffen.

Er wordt verwacht dat er na de coronacrisis meer online wordt gewerkt (42%), meer oog is voor hygiëne en werkomstandigheden (39%), meer thuis wordt gewerkt (34%) en er een betere voorbereiding zal zijn op toekomstige beperkende maatregelen (27%).

## **Steunmaatregelen: lage bekendheid TVL en fiscale reserve**

De TVL regeling (66%) en de fiscale coronareserve (65%) zijn minder bekend bij de ondernemers. Er wordt vooral gebruik gemaakt van de NOW 1.0 regeling (46%), uitstel van belastingbetaling (45%) en TOGS regeling (32%). De meerderheid geeft aan niet bekend te zijn met de kredietmogelijkheden die de overheid biedt.

## **Informatiebehoefte: relatief laag, voornamelijk afbouw**

De accountant (64%), media (45%) en branchevereniging (43%) zijn de meest gebruikte informatiebronnen waarvan de accountant de belangrijkste is (38%). Bijna niemand is bekend met de programma's voor scholing en ontwikkeladvies. De meerderheid heeft geen behoefte aan meer informatie of advies. Een op de vijf wil meer informatie over de afbouw van coronamaatregelen. Het liefst verkrijgen ze informatie via websites (38%), webinars (28%) of hun accountant (26%). 20% ontvangt graag een persoonlijk advies van een expert.

## **Toekomstverwachting: lange crisis, maar herstel is begonnen**

Van de ondernemers denkt 43% dat het een lange crisis wordt, maar ook dat het herstel al is begonnen (37%). Toch verwacht 56% dat de coronacrisis geen fundamentele gevolgen zal hebben voor hun bedrijfsvoering.

# Bedrijfsgrootte: 2 t/m 4 personen

## **Gevolgen: overwegend negatief met verbetering sinds juni**

Ruim de helft van de ondernemers heeft (overwegend) negatieve gevolgen ervaren. Voor 59% heeft de coronacrisis voor een daling in de omzet gezorgd waarvan de helft wel weer verbetering heeft gezien in juni. Ruim vier op tien ondernemers denken nog meer dan 12 maanden de kosten te kunnen blijven opbrengen.

## **Maatregelen: enkele financiële en organisatorische maatregelen getroffen**

Door 24% is de financiële buffer aangesproken en 23% heeft bespaard op overige kosten. Ongeveer een derde heeft bedrijfsprocessen aangepast, maar 41% heeft helemaal geen organisatorische maatregelen genomen. Zeven op de tien geven aan geen personele maatregelen te hebben getroffen. De meeste hebben ook niet meer personeel dan nodig is (91%).

## **1,5 meter: verschillende (tijdelijke) maatregelen doorgevoerd**

Ze hebben verschillende maatregelen genomen zoals, ontsmettingsmiddelen beschikbaar gesteld (49%), looproutes ingesteld op de wekplek (33%) en fysieke toegang van klanten tot het bedrijf beperkt (28%). Ook voor werknemers die vanuit huis werken is regelmatig persoonlijk contact georganiseerd (44%), kantoor- en ICT middelen beschikbaar gesteld (41%) en mogelijkheden voor online vergaderen uitgebreid (38%).

35% verwacht dat er na de coronacrisis weer hetzelfde wordt gewerkt als voor de crisis. Ongeveer een vijfde denkt wel dat er meer online wordt samengewerkt, meer thuis wordt gewerkt en meer oog voor hygiëne en werkomstandigheden zal zijn.

## **Steunmaatregelen: goede bekendheid, weinig gebruik**

Deze groep is minder bekend met de fiscale coronareserve (39%). De meeste ondernemers komen niet in aanmerking voor de steunmaatregelen of gebruiken ze niet. De NOW 1.0 regeling wordt het meest gebruikt (22%) waarmee vrijwel iedereen (99%) zich geholpen voelt. Ongeveer een kwart is bekend met KKC (23%) en Qredits (24%) als kredietmogelijkheden maar voor de meeste ondernemers zijn ze niet geschikt voor hun bedrijf.

## **Informatiebehoefte: afbouw onduidelijk en behoefte aan meer**

De richtlijnen voor afstand houden, hygiëne, etc. is voor 75% (zeer) duidelijk. De informatie over financiële regelingen is voor 47% (zeer) duidelijk en voor 26% niet duidelijk/niet onduidelijk. Echter, beoordeelt ongeveer een vijfde de informatie over de afbouw van de maatregelen als (zeer) onduidelijk. 15% geeft dan ook aan hier meer informatie over te willen hebben.

De accountant (57%) en de media (40%) worden het meest gebruikt als informatiebron en zijn ook het belangrijkste. KVK (50%) en de Belastingdienst (46%) zijn het meest bekend als organisatie die informatie bieden.

## **Toekomstverwachting: crisis met weinig gevolgen moet nog van start**

Van de ondernemers denkt 40% dat de crisis nog moet beginnen, 38% dat het een lange crisis wordt en 28% dat het herstel al is begonnen. Toch verwacht 66% dat de coronacrisis geen fundamentele gevolgen zal hebben voor hun bedrijfsvoering.

# Bedrijfsomvang: 5 t/m 10 personen

## **Gevolgen: gemixt beeld**

Ruim zes op de tien ondernemers hebben (overwegend) negatieve gevolgen ervaren. Voor 64% heeft de coronacrisis voor een daling in de omzet gezorgd waarvan 45% wel weer verbetering heeft gezien in juni. Een op de vijf zag juist een verslechtering. De inschatting van hoe lang ze alle kosten kunnen blijven opbrengen verschilt nogal. 27% zegt het 3 tot 6 maanden te kunnen volhouden en 26% 12 maanden of langer.

## **Maatregelen: Enkele financiële en organisatorische maatregelen**

De meerderheid heeft verschillende financiële en organisatorische maatregelen moeten nemen, maar geen personele maatregelen. Een op de vijf heeft de financiële buffer aangesproken en bespaard op overige kosten. 28% geeft aan meer personeel te hebben dan nodig is, waarvan 67% wil voorkomen waardevol personeel te verliezen. De meeste hebben geen arbeidsvoorwaarden aangepast (62%), maar 17% heeft de werktijden aangepast.

## **1,5 meter: meer oog voor hygiëne in de toekomst**

Ze hebben verschillende maatregelen genomen zoals, zoveel mogelijk thuiswerken (32%), beschermingsmiddelen beschikbaar gesteld (32%) en fysieke toegang van klanten tot het bedrijf beperkt (31%). Ongeveer twee derde van de ondernemers heeft maatregelen getroffen voor de werknemers die thuis werken zoals, mogelijkheden voor online vergaderen uitgebreid (38%) regelmatig persoonlijk contact georganiseerd (34%), kantoor- en ICT middelen beschikbaar gesteld (32%). Een kwart denkt dat er meer oog voor hygiëne en werkomstandigheden zal zijn en 34% verwacht dat alles weer terug gaat naar voorheen.

## **Steunmaatregelen: vooral NOW 1.0 regeling**

Slechts 26% is bekend met de fiscale coronareserve (39%). De meeste ondernemers komen niet in aanmerking voor de steunmaatregelen of gebruiken ze niet. De NOW 1.0 regeling wordt het meest gebruikt (41%) waarmee iedereen zich geholpen voelt. KKC is bij 23% van de ondernemers bekend, maar er wordt nauwelijks gebruik van gemaakt.

## **Informatiebehoefte: relatief laag, vooral voorbeelden van anderen**

De richtlijnen voor afstand houden, hygiëne, etc. is voor 71% (zeer) duidelijk. De informatie over financiële regelingen is voor 47% (zeer) duidelijk en voor 16% niet duidelijk/niet onduidelijk. Een vijfde beoordeelt de informatie over de afbouw van de maatregelen als (zeer) onduidelijk en 17% geeft aan het niet te weten. De accountant (56%) en de media (40%) worden het meest gebruikt als informatiebron en zijn ook het belangrijkste. Hoewel 60% geen behoefte heeft aan meer informatie, wil 17% wel voorbeelden van hoe andere bedrijven omgaan met de coronacrisis. De ondernemers worden het liefst geïnformeerd via websites (28%), webinars (20%) of nieuwsbrieven (20%).

## **Toekomstverwachting: lange crisis met een aantal afgeslankte organisaties**

Van de ondernemers denkt 36% dat de crisis nog moet beginnen en 45% dat het een lange crisis wordt. Ongeveer de helft verwacht dat de coronacrisis geen fundamentele gevolgen zal hebben voor hun bedrijfsvoering, maar 17% denkt dat hun organisatie in afgeslankte vorm verder moet gaan.



# Bedrijfsomvang: 10 t/m 49 personen

## **Gevolgen: overwegend negatief, met een lichte verbetering sinds juni**

Voor ruim de helft van de kleine bedrijven zijn de effecten van de coronacrisis tot dusver voornamelijk negatief geweest (55%). Voor ongeveer drie op de tien (30%) is de situatie stabiel, terwijl een kleine minderheid (14%) juist positieve effecten ervaart. Voor zo'n vier op de tien (42%) is de situatie in juni verbeterd. Ongeveer een kwart (24%) zou het onder de huidige omstandigheden nog minstens een jaar volhouden, terwijl 36% binnen een half jaar in de problemen zou raken.

## **Maatregelen: veel actie ondernomen, voornamelijk op bedrijfsprocessen**

De meeste kleine bedrijven nemen actie op organisatorisch gebied (75%), voornamelijk door het aanpassen van bedrijfsprocessen (45%). Daarnaast wordt er op financieel gebied bezuinigd op overige kosten (22%) en door investeringen uit te stellen (22%). In ongeveer de helft van de gevallen (52%) gaan werkgevers over op personele maatregelen, waarbij een op de vijf werkgevers flexcontracten heeft moeten beëindigen (19%).

## **1,5 meter: veel werk op afstand, ook op locatie maatregelen genomen**

Vrijwel alle ondernemers hebben maatregelen moeten nemen i.v.m. de 1,5 meter situatie (95%). Bij ongeveer vier op de tien bedrijven (39%) kiezen ondernemers ervoor de medewerkers zoveel mogelijk thuis te laten werken, of worden klanten toegang tot het bedrijf ontzegd (39%). Wanneer ze wel op locatie werkt, stelt een meerderheid ontsmettingsmiddelen beschikbaar (72%) en zijn regelmatig looproutes ingesteld (39%).

## **Steunmaatregelen: NOW 1.0 en belastinguitstel vaakst gebruikt**

Kleine bedrijven zijn vrij goed op de hoogte van de diverse steunmaatregelen. In de praktijk wordt het vaakst gebruik gemaakt van de NOW 1.0 regeling (28%), daarnaast is ook een redelijk aandeel (27%) overgegaan op uitstel van belastingbetaling.

## **Informatiebehoefte: voornamelijk afbouw en personeelsbeleid**

Ongeveer vier op de tien kleine bedrijven (39%) geven aan behoefte te hebben aan verdere informatie, waarbij voornamelijk gevraagd wordt over de afbouw van de coronamaatregelen (18%) en het personeelsbeleid (14%). Voor kleine bedrijven gelden de accountant/boekhouder (33%) en algemene media (16%) als de belangrijkste kanalen.

## **Toekomstverwachting: afslanking van bedrijf of andere kwalificaties**

Ongeveer een op de vijf kleine bedrijven (21%) verwacht na de coronacrisis in afgeslankte vorm verder te gaan. Daarnaast verwacht een op de tien bedrijven (10%) in de toekomst andere kwalificaties te vragen van het personeel (10%). Iets meer dan de helft (54%) verwacht geen fundamentele veranderingen op de bedrijfsvoering.

# Bedrijfsomvang: 50 t/m 250 personen

## **Gevolgen: overwegend negatief, veel aandacht op de korte termijn**

Voor ruim de helft van de middelgrote bedrijven zijn de effecten van de coronacrisis tot dusver voornamelijk negatief geweest (61%). Voor ongeveer een kwart (23%) is de situatie stabiel, terwijl een kleine minderheid (16%) juist positieve effecten ervaart. Hoewel de situatie sinds juni voor 40% van de bedrijven is verbeterd, zou bijna de helft (44%) bij het aanhouden van de coronacrisis binnen een half jaar in de problemen raken. Ongeveer een kwart (26%) geeft aan het nog minstens een jaar vol te kunnen houden.

## **Maatregelen: veel actie ondernomen, vaak personele krimp**

Onder middelgrote bedrijven wordt op zowel financieel (69%), organisatorisch (81%) en personeel gebied (71%) veel actie ondernomen. Financieel wordt er bezuinigd op overige kosten (31%) en personeelskosten (22%). Organisatorisch heeft iets meer dan de helft bedrijfsprocessen aangepast (52%), en stelt ongeveer een kwart innovaties uit (24%). Daarnaast heeft het coronavirus in redelijk wat gevallen geleid tot een personele krimp: vier op de tien bedrijven zijn overgegaan op het beëindigen van flexcontracten (41%), ongeveer een derde heeft vacatures geschrapt (32%).

## **1,5 meter: ruim de helft werkt op afstand, ook op locatie veel aandacht**

Vrijwel alle bedrijven hebben maatregelen moeten nemen i.v.m. de 1,5 meter situatie (95%). In meer dan de helft van de gevallen (56%) laten ze werknemers zoveel mogelijk thuiswerken, en vier op de tien hebben een beperkte toegang voor klanten (42%). Ook op locatie is veel aandacht voor de 1,5 meter, met ontsmettingsmiddelen (69%), afstand tussen werkplekken (56%), en looproutes (46%).

## **Steunmaatregelen: ruim een derde gebruikt NOW 1.0**

Middelgrote bedrijven zijn vrij goed op de hoogte van de diverse steunmaatregelen. Ook wordt hier in de praktijk iets vaker gebruik van gemaakt dan bij kleinere bedrijven. Ongeveer een derde gebruikt de NOW 1.0 regeling (35%), daarna worden NOW 2.0 (29%), belastinguitstel (29%) en de fiscale coronareserve (28%) het vaakst gebruikt.

## **Informatiebehoefte: afbouw, personeel, en 1,5 meter beleid**

Onder de middelgrote bedrijven is een iets grotere behoefte aan informatie (58%). Ook hier is de afbouw van de coronamaatregelen (19%) het meest bevraagde onderwerp, daarnaast zoeken deze bedrijven ook inspiratie voor het omgaan met 1,5 meter beleid (18%), informatie over personeelsbeleid (17%), en financieringsmogelijkheden (13%). Qua informatiekanalen wordt Rijksoverheid.nl (21%) als belangrijkste bron gezien, gevolgd door de eigen accountant/boekhouder (20%).

## **Toekomstverwachting: krimp in bedrijf en activiteiten**

Ongeveer een op de vijf middelgrote bedrijven (21%) verwacht na de coronacrisis in afgeslankte vorm verder te gaan. Daarnaast ziet een iets kleiner deel ook het veranderen (16%) of beëindigen (14%) van bedrijfsactiviteiten als mogelijke consequenties van de crisis. Iets minder dan de helft (48%) verwacht geen fundamentele veranderingen op de bedrijfsvoering.



2

## Onderzoeksverantwoording

# Onderzoeksverantwoording



## Doelgroepen

Het onderzoek is uitgevoerd onder Nederlandse ondernemers/werkgevers. De definitie die daaraan is gegeven, is dat men formeel leiding geeft aan een onderneming, vestiging, of bedrijfsonderdeel. Daarbij gaat het om bedrijven met 2 tot 249 werknemers.

## Steekproefbronnen

In het panel NIPObase Business is een steekproef samengesteld, representatief naar zeven verschillende branches en vier verschillende bedrijfsgroottes. Deze steekproef is vervolgens benaderd met de vragenlijst.



## Online vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met ministeries van SZW, Financiën, en EZK opgesteld. Deze is vervolgens getest en geprogrammeerd voor online afname. Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



## Veldwerkperiode

Het veldwerk van deze meting is uitgevoerd van 29 juni t/m 5 juli 2020. Het invullen van de vragenlijsten duurde maximaal 18 minuten.



## Respons

In totaal zijn n=1239 ondernemers/werkgevers benaderd voor dit onderzoek. Daarvan hebben uiteindelijk n=816 de vragenlijst ingevuld. De respons komt daarmee uit op 66%

## Incentive

Als dank voor hun deelname ontvangen onze panelleden een incentive in de vorm van NIPOpunten.

## Dataverwerking en weging

Na afronding van de gegevensverzameling is de samenstelling van de steekproef vergeleken met normgegevens. Voor afwijkingen is door middel van weging gecorrigeerd. Hierbij is gewogen naar bedrijfsgrootte en branche.

## Ten geleide

- In sommige gevallen tellen percentages niet op tot het totaal of tot meer dan 100 procent. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.
- Bij sommige vragen kon men meerdere antwoorden geven. In dit geval staat dit bij de uitkomsten vermeld.
- Het aantal waarnemingen kan variëren per vraag, omdat niet elke vraag is gesteld aan alle respondenten.

