

KWETSBAARHEID ÉN VEERKRACHT BIJ **AANVRAGERS** VAN EEN **TOZO-UITKERING**

De impact van de coronacrisis op Utrechtse zzp'ers en kleine ondernemers en hun ondersteuningsbehoeften

Auteurs:

Mayke Kromhout

Jurriaan Omlo

Josje Dijkers

Sylvana Robbers

KWETSBAARHEID ÉN VEERKRACHT BIJ **AANVRAGERS** VAN EEN **TOZO-UITKERING**

De impact van de coronacrisis op Utrechtse zzp'ers en kleine ondernemers en hun ondersteuningsbehoeften

Auteurs:

Mayke Kromhout

Jurriaan Omlo

Josje Dijkers

Sylvana Robbers

Kwetsbaarheid én veerkracht bij aanvragers van een Tozo-uitkering.

De impact van de coronacrisis op Utrechtse zzp'ers en kleine ondernemers en hun ondersteuningsbehoeften.

Colofon

Auteurs: Mayke Kromhout, Jurriaan Omlo, Josje Dijkers & Sylvana Robbers

Met medewerking van Babet Vente

Vormgever: MAG gezien

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

© Onderzoek aan zet (Amsterdam), Bureau Omlo (Utrecht), Hogeschool Utrecht (Utrecht) & Robbers Research & Education (Rotterdam).

De inhoud van deze publicatie is met grote zorg samengesteld. Desondanks zijn Onderzoek aan Zet, Bureau Omlo, de Hogeschool Utrecht en Robbers Research & Education niet aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van deze informatie.

Januari 2021

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van de gemeente Utrecht en ZonMw.



Inhoudsopgave

	Infographic met enkele opvallende onderzoeksuitkomsten	7
1.	Inleiding	11
	1.1 Aanleiding	12
	1.2 Onderzoeksvragen en -aanpak	14
	1.3. Verloop dataverzameling	15
	1.4 Opbouw rapport	15
2.	Ervaren problemen, zorgen en stress	17
	2.1 Geen of weinig werk	18
	2.2 Lager inkomen en financiële stress	20
	2.3 Verslechterde gezondheid en welzijn	23
	2.4 Verslechtering in sociale verhoudingen binnen het gezin	27
	2.5 Veerkracht	27
	2.6 Tot slot	28
3.	Omgaan met de gevolgen van COVID-19	29
	3.1 Actieve copingstrategieën domineren	31
	3.2 Actief aanpakken	33
	3.3 Passief reageren	36
	3.4 Steun zoeken	37
	3.5 Afleiding zoeken	39
	3.6 Geruststellende gedachten	40
	3.7 Emoties uiten	41
	3.8 Tot slot	42
4.	Ondersteuningsbehoeften en oplossingsrichtingen voor beleid	43
	4.1 Draagvlak voor driesporenbeleid van gemeente Utrecht	44
	4.2 Snelle hulp bij beginnende schulden en betalingsachterstanden	46
	4.3 Hulp en ondersteuning bij het voortzetten van het bedrijf	47
	4.4 Begeleiding naar een baan in loondienst	48
	4.5 Om- en bijscholing	49
	4.6 Een aangepaste Tozo-regeling: hoger, rechtvaardiger en eenvoudiger	52
	4.7 Belemmerende procedures aanpassen	55
	4.8 Emotionele ondersteuning bieden	57
	4.9 Communicatie verbeteren	58
5.	Samenvattende conclusies	61

Literatuur		65
Bijlage 1	Factsheet uitkomsten kwantitatief onderzoek	69
Bijlage 2.	Vragenlijst enquête 1	75
Bijlage 3	Vragenlijst enquête 2	85
Bijlage 4	Topiclijst Interview	93
	Achtergrondkenmerken	94
	Impact Corona op werk, gezondheid en zelfbeeld	94
	Copingstrategieën voor het omgaan met verlies van werk en inkomen	95
	Rol sociale netwerken	95
	Copingstrategieën voor het omgaan met stress, angst en risico's	95
Bijlage 5	Topiclijst Focusgroep	97
Bijlage 6	Achtergrondkenmerken respondenten	99

Infographic met enkele opvallende onderzoeksuitkomsten

Impact COVID-19

Enkele opvallende uitkomsten uit het kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar de impact van COVID-19 op kleine ondernemers uit de regio Utrecht

Problemen als gevolg van COVID-19



"Mijn zoon vroeg: kunnen we niks anders eten? Dat doet mij zeer. Ik word er echt emotioneel van. Kinderen voelen armoede. Ze voelen zich ondervoed, en niet alleen vóelen, ze zijn ondervoed."

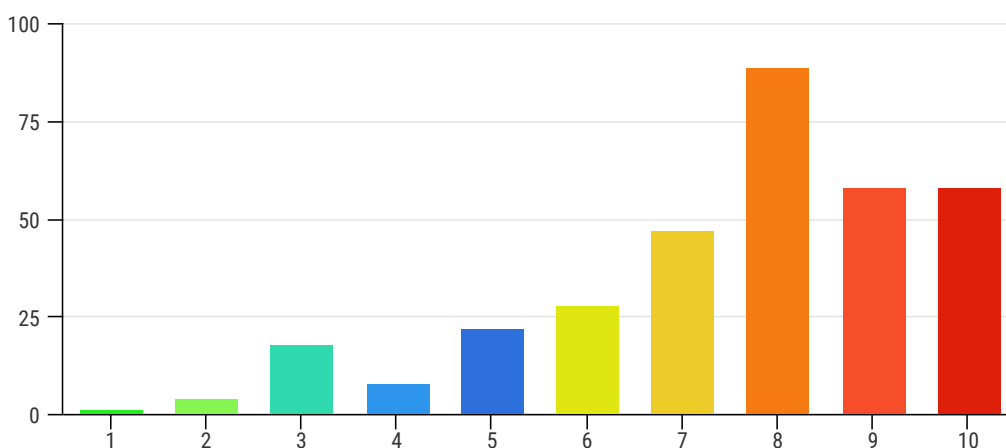
Uitspraak van een geïnterviewde taxichauffeur

In november/december 2020 gaf **47%** van de ondernemers aan **schulden** of een **betalingsachterstand** te hebben

23% van de ondernemers geeft aan niet en **59%** geeft aan **nét te kunnen voorzien** in het **dagelijks levensonderhoud**



Impact COVID-19



Gemeten met een rapportcijfer waarbij 0 'geen enkele impact op het leven' betekent en 10 een 'zeer grote negatieve impact'; met een gemiddeld rapportcijfer van 7,3 in september/oktober 2020 en van 7,6 in november/december 2020 ervaren deze kleine ondernemers dus een behoorlijk grote negatieve impact van COVID-19 op hun leven

Resterende periode	Percentage
Nog max. 1 maand	34%
Nog max. 2 maanden	14%
Nog max. 3 maanden	17%
Nog max. 4-6 maanden	17%
Langer dan 6 maanden	18%

Periode die men nog vooruit kan met de huidige financiële reserves; in november/december 2020 kon 48% van de ondernemers nog maximaal 1-2 maand(en) vooruit

Gezondheid

In november/december 2020 gaf **67%** van de ondernemers geeft aan een (zeer) goede **gezondheid** te hebben



Tegelijkertijd gaf in dezelfde periode **45%** van de ondernemers aan (behoorlijk of heel) **veel stress** te ervaren



Omgaan met problemen



Ondernemers passen vaak actieve, **gedragmatige** of **cognitieve** copingstrategieën toe om met hun problemen om te gaan; **emotionele** coping wordt minder vaak gebruikt

"Ik zet mij extra in en ik ben vindrijk geworden. Ik ben niet bij de pakken neer gaan zitten. Je moet juist het omgekeerde doen. Niet afwachten maar aanpakken"

Uitspraak van een geïnterviewde horecaondernemer

Ondersteuningsbehoeften

In november/december 2020 gaven relatief veel kleine ondernemers aan positief te staan tegenover hulp en ondersteuning vanuit de gemeente bij het **voorzetten van het bedrijf**; 63% van de ondernemers wil hier (misschien) wel gebruik van maken. In **begeleiding naar een baan in loondienst** heeft 52% interesse, en 40% van de ondernemers wil (misschien) gebruik maken van **snelle hulp bij schulden**.

Aanvullende ondersteuningsbehoeften

1. **Scholing**: Er is onder ondernemers veel interesse in scholing, zowel in om- als bijscholing. Onduidelijk is echter in welke sectoren er voldoende perspectief is op werk. Scholing wordt pas interessant als men inzicht heeft in de mogelijke kansen op werk of opdrachten.
2. **Aanpassen Tozo-regeling**: hoger, rechtvaardiger en eenvoudiger. Met deze feedback spreken ondernemers in principe vooral de rijksoverheid aan. Meerdere respondenten geven aan dat ze dankbaar zijn, maar dat de uitkering niet voldoende is om persoonlijke en zakelijke kosten te kunnen betalen.
3. **Aanpassen belemmerende procedures**: Er is behoefte aan een versoepeling van regelingen. Verschillende respondenten vinden het onterecht dat er (nog) geen maatregelen zijn die zzp'ers en kleine ondernemers meer financiële ruimte geven zoals het krijgen van uitstel van belasting, korting op of kwijtschelding van verzekeringspremies en legeskosten.
4. **Verbeteren van communicatie over regelingen**: Meerdere ondernemers missen een persoonlijke benadering in het contact met de gemeente. Ze hebben juist in deze tijd iemand nodig die hen adviseert, met hen meedenkt of naar hen luistert. Een professional die begrip heeft, mee kan denken en meevoelen.
5. **Aanbieden van emotionele ondersteuning**: Er is behoefte aan deze vorm van ondersteuning. Ook stellen verschillende respondenten dat het belangrijk is dat er toegang komt tot vergoedingen in de psychologische gezondheidszorg voor ondernemers.

Dit onderzoek is uitgevoerd met ondersteuning van NWO en de gemeente Utrecht

1.

Inleiding

In dit inleidende hoofdstuk schetsen we de aanleiding van het onderzoek. Vervolgens bespreken we de onderzoeksvraag, doelstelling en aanpak van deze studie. We sluiten het hoofdstuk af met een leeswijzer van het rapport.

1.1 Aanleiding

In augustus meldt Binnenlands Bestuur (2020) dat er sinds de lancering van de Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers (Tozo) in maart naar schatting ruim 450.000 zelfstandig ondernemers een beroep deden op deze regeling. De eerste onderzoeken naar de impact op het Nederlandse bedrijfsleven laten zien dat veel ondernemers hun omzet zagen teruglopen en tal van maatregelen namen om het hoofd boven water te houden. Minder inhuren van zzp'ers vormde één van die maatregelen (Verhue, e.a. 2020).

De impact van de coronacrisis op de financiële situatie van zzp'ers en kleine ondernemers varieert per sector, bedrijfsgrootte en inkomenshoogte (Rusinovic, e.a. 2020; Van den Broek, e.a. 2020; KvK, 2020a & 2020b). Onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) waarschuwt voor de onevenredig grote impact van de coronacrisis op specifieke groepen ondernemers, het risico op foute aanvragen vanwege de systematiek van de Tozo en voor problematische schulden als er gekozen wordt voor strenge controle en terugvordering achteraf (Van den Broek, e.a. 2020). Tenslotte is er in het SCP-onderzoek extra aandacht voor zzp'ers in het middensegment, omdat zij waarschijnlijk de zwaarste klappen krijgen te verduren. Zij zouden met relatief hoge lasten te maken krijgen en de Tozo zou ontoereikend zijn om de kosten voldoende te dekken (Van den Broek, e.a. 2020).

Uit de genoemde studies komt het beeld naar voren dat zzp'ers in vergelijking met het mkb minder mogelijkheden hebben om te besparen op kosten. De Kamer van Koophandel (KvK, 2020) signaleert in juni dat zij ook relatief minder vaak bezig zijn met het op orde brengen van de financiën, met financiering of het vinden van extra kapitaal en met het op orde brengen van interne processen. Zzp'ers zijn relatief negatiever over hun omzet dan MKB-bedrijven en verwachten meer financiële problemen (Engbersen & Wentink, 2020; Panteia, 2020; KvK, 2020b; Right Marktonderzoek, 2020). In mei 2020 heeft volgens de Kamer van Koophandel (2020a) bijna de helft nog geen maatregelen getroffen om het bedrijf op de nieuwe situatie af te stemmen. Desondanks lijken de ondernemers over de nodige veerkracht te beschikken. In juni en augustus rapporteren respectievelijk de KvK en MWM2 dat ze alweer positiever zijn gestemd en dat veel ondernemers zich richten op het realiseren van nieuwe klanten (KvK, 2020b; MWM2, 2020). In oktober 2020 stelt SCC Consultancy vast dat zeven op de tien ondernemers zich gesteund voelen door hun gemeente (SCC Consultancy, 2020).

In de onderzoeken is niet alleen aandacht voor de economische impact van de coronacrisis op ondernemers. Ondernemend Nederland laat in een onderzoek zien dat de coronacrisis ook een negatieve impact heeft op het welzijn en het zelfvertrouwen van ondernemers (ONL, 2020). De KvK-meting in mei 2020 richt zich op copingstrategieën om het bedrijf op de nieuwe situatie af te stemmen (KvK, 2020a). In het Rotterdamse onderzoek naar de maatschappelijke impact van de coronacrisis wordt er niet gefocust op ondernemers, maar het geeft wel inzicht in de verschillende (emotie- en probleemgerichte) strategieën die mensen inzetten om met angst, stress en risico's als gevolg van de coronacrisis om te gaan (Engbersen & Wentink, 2020).

Met behulp van de Monitor Impact Coronacrisis en een digitaal ondernemerspanel verzamelt de gemeente Utrecht cijfermatige gegevens over de economische impact van de coronacrisis op zzp'ers, kleine en grote ondernemers. De data worden mede gebruikt om extra steunmaatregelen bij de rijksoverheid te onderbouwen. Opvallend is het relatief geringe gebruik van steunmaatregelen (zoals uitstel belastingafdracht, uitstel van betaling bij leveranciers, uitstel van hypotheeklasten, en overbruggingskrediet bij private kredietverstrekkers), vooral bij zzp'ers. Het gebruik van deze maatregelen neemt bij zzp'ers zelfs af (vgl. Conradie & Streunding, 2020a en 2020b; Impact Coronacrisis, monitor #15). Dit terwijl – in vergelijking met kleine (59%) en grotere (49%) bedrijven – een grotere groep zzp'ers (61 %) hun omzet heeft zien dalen (Conradie & Streunding, 2020b). Hoewel in het algemeen geldt dat ondernemers blij zijn met de steun die zij ontvangen, vindt een deel dat de communicatie van de overheid over regelingen verbetering behoeft. Andere ondernemers willen meer duidelijkheid en een simpele regelgeving (Conradie & Streunding, 2020a en 2020b). De data over de verbeteringsuggesties en ondersteuningsbehoeften zijn niet uitgesplitst naar type en grootte van het bedrijf.

De beschikbare data geven nu nog onvoldoende inzicht in de ondersteuningsbehoeften van Utrechtse zzp'ers en kleine ondernemers om de groep effectief te kunnen ondersteunen. Dit is voor de gemeente Utrecht aanleiding geweest om een onderzoek te laten verrichten door het lectoraat Organiseren van Waardig Werk van Hogeschool Utrecht, Bureau Omlo en Bureau Onderzoek aan Zet. Naast de gemeente Utrecht heeft ZonMw het onderzoek financieel mogelijk gemaakt. Het onderzoek beoogt beleidsrelevante inzichten op te leveren voor drie verschillende afdelingen van de gemeente Utrecht: Werk & Inkomen, Economische Zaken en Volksgezondheid.

Het onderzoek is in de periode juli tot en met december 2020 uitgevoerd. Het onderzoek bestaat uit een kwantitatief en kwalitatief deel. Dit is om twee redenen belangrijk: 1) om te weten hoe omvangrijk de impact is van de coronacrisis en 2) voor kwalitatieve duiding en verdieping, en om oog te hebben voor variaties. Ook biedt het kwalitatieve deel van het onderzoek meer ruimte voor onderbouwing van standpunten en het inzichtelijk maken van de beleving en emoties van ondernemers. Het lectoraat Organiseren van Waardig Werk van Hogeschool Utrecht voerde het kwantitatief onderzoek uit. Het kwalitatief onderzoek werd verricht door Bureau Omlo en Bureau Onderzoek Aan Zet.

Uniek aan het onderzoek in Utrecht is de verdiepende aandacht voor het welzijn van zzp'ers en kleine ondernemers. Daarbij hebben we oog voor kwetsbaarheden en de negatieve impact van de crisis op gezondheid en welzijn, maar ook voor de mogelijke veerkracht van ondernemers om optimaal gebruik te maken van hun talenten en vaardigheden bij tegenslag en moeilijke levensomstandigheden. Om dit in beeld te brengen staan we uitgebreid stil bij de copingstrategieën die ondernemers toepassen om problemen en daarmee gepaard gaande stress en spanningen te verminderen, beheersbaar te houden, op te lossen of zelfs te voorkomen (vgl. Engbersen & Omlo, 2020; Kromhout & van Doorn, 2013; Van Regenmortel, 2008; Kromhout, 2002).

1.2 Onderzoeksvragen en -aanpak

De hoofdvraag van dit onderzoek is:

Welke ondersteuning kunnen de gemeente Utrecht en partners in de stad (nog meer) bieden aan zzp'ers en kleine ondernemers bij het omgaan met de financieel-economische, psychologische en sociale impact van de coronacrisis?

De drie deelvragen zijn:

1. Welke problemen ervaren kleine ondernemers en zzp'ers als gevolg van de impact van de coronacrisis?
2. Op welke manieren gaan kleine ondernemers en zzp'ers om met de gevolgen van coronacrisis?
3. Welke ondersteuningsbehoeften hebben kleine ondernemers en zzp'ers?

Het onderzoek bestaat uit vijf onderdelen, te weten: een beknopte literatuurstudie, telefonische interviews met 20 ondernemers, twee focusgroepen met 18 ondernemers en twee online enquêtes.

Hieronder volgt een korte beschrijving van de vijf onderdelen.

Fase 1: indruk krijgen van de ervaringen met Tozo 2 en de impact van de coronacrisis.

1) Beknopte literatuurstudie

Deze werd opgezet om een cijfermatig beeld te verkrijgen van de doelgroep en om de onderzoeksopzet te onderbouwen. Uit de literatuur wilden we namelijk informatie destilleren over reactiepatronen van ondernemers op schaarste en dreiging en in het bijzonder op de coronacrisis (deelvraag 1 en 2).

2) Individuele (telefonische) interviews

Deze onderzoeksactiviteit met in totaal 20 Tozo 2 aanvragers werd uitgevoerd om de ervaren problemen, de copingstrategieën en de ondersteuningsbehoeften te verkennen om zo een rijk en verdiepend beeld te kunnen schetsen (deelvraag 1, 2 en 3).

3) Online vragenlijst 1

Deze enquête werd onder alle Tozo 2 aanvragers uitgezet om de (financieel-economische, psychologische en sociale) problematiek van de doelgroep als gevolg van de coronacrisis te meten (deelvraag 1 en 2). Hierbij is ook gekeken naar enkele kenmerken zoals de sector waarin men actief is en de omvang van de onderneming.

Fase 2: met zzp'ers en kleine ondernemers beleidsmatige oplossingsrichtingen formuleren voor beleid.

4) Twee online focusgroepen

Aan de focusgroepen namen 18 Tozo 2 aanvragers deel. Tijdens deze gesprekken werden oplossingsrichtingen geformuleerd voor (nieuw of vernieuwd) beleid (deelvraag 3).

5) Online vragenlijst 2

Met behulp van deze enquête onder alle Tozo 2 aanvragers werd draagvlak getoetst voor de in de focusgroepen voorgestelde maatregelen en voor de beleidsplannen van de gemeente (deelvraag 3).

Meetinstrumenten: online vragenlijsten en topiclijsten

De eerste vragenlijst (zie bijlage 2) voor de enquête bestond uit de volgende centrale onderdelen:

- Achtergrondvragen, zoals geslacht, leeftijd, type onderneming.
- Vragen over de financiële veerkracht van de onderneming, zoals schulden en financiële reserves.
- Vragen over de persoonlijke veerkracht en coping-stijlen van de ondernemer, zoals copingstrategieën en stress reacties.
- Vragen over de algemene behoefte aan ondersteuning vanuit de gemeente Utrecht.

De eerste vragenlijst is ook gebaseerd op eerder kwantitatief onderzoek naar veerkracht (Smith, Dalen, Wiggins, Tooley, Christopher, & Bernard, 2008), stressreacties (Cohen & Williamson, 1988), en copingstrategieën van ondernemers (Carver 1997; en proactieve coping (Greenglass, Schwarzer, Jakubiec, Fiksenbaum, & Taubert, 1999).

De tweede vragenlijst (zie bijlage 3) bevatte de volgende hoofdonderdelen:

- Achtergrondvragen, zoals geslacht, leeftijd, type onderneming.
- Vragen over de financiële en persoonlijke veerkracht van ondernemers, zoals financiële reserves en ervaren stress.
- Vragen over de mate waarin men gebruik wil maken van ondersteuningsvormen die de gemeente Utrecht wil gaan bieden.

Voor de interviews en focusgroepen is gebruik gemaakt van een topiclijst (zie bijlagen 4 en 5). De thema's die tijdens de interviews besproken werden, zijn gebaseerd op de literatuurverkenning naar de impact van Corona op werk, gezondheid, zelfbeeld, copingstrategieën voor het omgaan met verlies van werk en inkomen, de rol van sociale netwerken, copingstrategieën voor het omgaan met stress, angst en risico's, toekomstperspectief en de behoeften aan ondersteuning. De topiclijst voor de focusgroepen diende een ander doel. Centraal stonden de oplossingsrichtingen voor de (emotionele, financiële en andere) problemen die ondernemers tijdens de interviews en de eerste enquête noemden. Daarbij is er open gevraagd naar ondersteuningsbehoeften, maar zijn ook de beleidsplannen van de gemeente Utrecht voorgelegd.

1.3 Verloop dataverzameling

De contactgegevens van de Tozo 2 aanvragers werden door de gemeente Utrecht beschikbaar gesteld. Hiervoor was toestemming verleend door de doelgroep. Voor het borgen en garanderen van de privacy en vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens van de Tozo 2 aanvragers hebben de onderzoekers een specifieke verwerkersovereenkomst afgesloten. De persoonsgegevens zijn opgeslagen in een beveiligde faciliteit van Hogeschool Utrecht.¹

Tozo 2 aanvragers ontvingen in de maanden september en november 2020 een uitnodigingsmail met een link naar respectievelijk de eerste en tweede enquête. De eerste enquête werd ingevuld door 409 kleine ondernemers en zzp'ers. Op de totale groep Tozo 2 aanvragers (n=2.792, peildatum juli 2020) is dit een reactiepercentage van 15%. Voor de tweede enquête werd dezelfde groep benaderd die aan de eerste enquête had deelgenomen (n=2.521). De respons op de tweede enquête was iets lager dan op de eerste (N=334), maar voor beide steekproeven geldt dat zij qua achtergrondkenmerken, zoals gender en type onderneming, lijken op de totale onderzoekspopulatie. Voor enkele kenmerken van de geïnterviewden en deelnemers aan de focusgroepen verwijzen we naar bijlage 6.

De interviews vonden plaats in september en oktober 2020 en de focusgroepen in oktober en november 2020. Aanvragers werden gebeld om een interviewafspraken te maken. De interviews duurden minimaal 30 minuten en maximaal 3 uur. Van de interviews zijn (met toestemming van de deelnemers) audio-opnamen gemaakt. Daarna werden ze uitgeschreven en geanonimiseerd verwerkt. De opgenomen gesprekken zijn - zoals eerder vermeld - opgeslagen in de beveiligde HU omgeving.

In de focusgroepen participeerden aanvragers die de eerste enquête hadden ingevuld of aan de interviews hadden deelgenomen. Zij ontvingen een mail met daarin een link naar de online focusgroep. Van de focusgroepen zijn verslagen gemaakt en ter controle voorgelegd aan de deelnemers. In bijlage 6 is een overzicht opgenomen van de deelnemers aan de interview en focusgroep, uitgesplitst naar enkele achtergrondkenmerken.

1.4 Opbouw rapport

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden hebben we verschillende onderzoeksactiviteiten verricht. Om te beginnen hebben we, zoals eerder aangegeven, een beperkte literatuurstudie gedaan naar de impact van de coronacrisis op verschillende aspecten van het ondernemerschap. De uitkomsten hiervan zijn in het begin van dit hoofdstuk beschreven. De uitkomsten gerelateerd aan deelvragen 1 [Welke problemen ervaren kleine ondernemers en zzp'ers als gevolg van de coronacrisis?], 2 [Op welke manieren gaan kleine ondernemers en zzp'ers om met de gevolgen van de coronacrisis] en 3 [Welke ondersteuningsbehoeften hebben kleine ondernemers en zzp'ers?] zijn respectievelijk verwerkt in de hoofdstukken 2, 3 en 4. In deze drie empirische hoofdstukken zijn zowel de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek als het kwalitatieve onderzoek benut. Het onderzoek eindigt met een samenvattende conclusie (hoofdstuk 5). We geven in dit slothoofdstuk antwoord op de hoofdvraag..

¹ Deze omgeving wordt gehost door SURF en de opslag vindt plaats in Nederland. De omgeving voldoet aan ISO27001 (de standaard voor informatiebeveiliging) en het "Juridisch Normenkader Cloud Services Hoger Onderwijs" en is AVG-compliant. Automatisch worden elke 24 uur back-ups gemaakt op 2 andere servers in Nederland.

² De eerste enquête werd via een getrapte route uitgevoerd. Dat wil zeggen dat eerst alle Tozo-2 aanvragers met een geldig email adres werden aangeschreven. De resterende 2.521 mensen die aangaven mee te willen doen, ontvingen in september 2020 een mail met link naar de online vragenlijst. Diezelfde groep is in november/december 2020 de tweede vragenlijst gestuurd.

2.

Ervaren problemen,
zorgen en stress

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaren problemen. Dat de coronacrisis een negatieve impact heeft, is duidelijk. Zo geven de ondernemers in september/oktober 2020 gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer voor de negatieve impact van de coronacrisis op hun leven. In november/december 2020 geven zij hier gemiddeld een 7,6 voor. Deze impact is gevisualiseerd in een factsheet die is opgenomen in bijlage 1. In dit hoofdstuk staan we nader stil bij wat die negatieve impact precies inhoudt en op welke manieren het ingrijpt op bepaalde aspecten van het leven. We bespreken achtereenvolgens de gevolgen voor werk, inkomen, gezondheid en welzijn en de gezinssituatie. Tot slot laten we zien in hoeverre er sprake is van veerkracht bij de ondernemers. We maken in dit hoofdstuk gebruik van de resultaten uit de enquête en de interviews.

2.1 Geen of weinig werk

Vóór de coronacrisis hadden de ondernemers die geïnterviewd zijn en deel hebben genomen aan een focusgroep voldoende werk. De coronamaatregelen hebben een grote impact gehad op hun werkzaamheden. Het werk kwam al vrij snel volledig of grotendeels stil te liggen. Lopende opdrachten werden geannuleerd of uitgesteld en nieuwe opdrachten bleven in veel gevallen uit. Opdrachtgevers namen een afwachtende houding aan, waardoor er bij diverse ondernemers veel onzekerheid ontstond of opdrachten door zouden gaan en – zo ja – per wanneer.

"Voor corona had ik fulltime werk. Na de maatregelen, na de eerste persconferentie besloot het grootste bedrijf waar ik 40 uur werkte alle freelancers los te laten. In maart was ik niet meer werkzaam daar. Daarnaast had ik nog andere opdrachten lopen, omdat ik in de toekomst een eigen bedrijf wilde opzetten. Dat waren meer de losse opdrachten, meer op interactiebasis en sporadisch. Die kwamen ook allemaal stil te liggen." (ICT consultant)

In enkele gevallen was het de ondernemer zelf die zich door de omstandigheden genoodzaakt voelde om minder opdrachten aan te nemen en werk af te zeggen. Bij één respondent was de reden het beschermen van de eigen gezondheid. Een andere respondent kon minder werken in de periode dat haar kind niet meer naar school mocht tijdens de lockdown. Hierdoor moest zij voor haar kind zorgen en thuisonderwijs bieden.

"Ik kon niks meer doen, ook omdat ik zelf een hoog-risico groep ben vanwege medicatie. Dus dat was een beetje een probleem. Ik heb ook gewoon heel lang in quarantaine gezeten en heb mijn werk niet kunnen uitoefenen. Sowieso heb ik opdrachten zelf moeten afzeggen, omdat ik het niet aandurfde en op een gegeven moment werd het ook verboden vanuit de regering. Mijn werk kun je op anderhalve meter natuurlijk niet volhouden, dus dat valt gewoon weg dan. Zeker ook van-wege mijn eigen gezondheid." (Reclamefotograaf)

"Ik moest minder klussen aannemen, omdat ik mijn kind ging scholen. De hoeveelheid werk is gehalveerd. Ik kon niet meer alles doen wat ik eerst deed. Sinds hij weer naar school gaat, is het zo gebleven (...) Ik heb kunnen blijven werken, maar heb wel dingen moeten afzeggen." (Kunstenaar)

Een aantal respondenten noemt dat er op een gegeven moment een positieve kentering ontstond. Gaandeweg kregen ze weer nieuwe opdrachten.

"Ik heb 4-5 maanden niks kunnen doen. (...) Het gaat nu wel beter. Dingen gaan langzaam weer lopen, theaters zijn weer open. Nu kunnen we ook 2x op een avond spelen, dus dingen lopen wel weer op zich. Langzaam maar zeker zie ik het oprabbelen en komen er steeds meer dingen om te doen." (Acteur)

"Na mei begon het weer een beetje beter te gaan. De besmettingen waren weer minder. Dat had ook effect op mijn werk." (Trainer)

Een ondernemer in de evenementenbranche en een ondernemer in sportevenementen vertellen dat ze nog steeds veel werkzaamheden hadden, maar het betrof onbetaalde werkzaamheden:

"We hebben eigenlijk genoeg te doen. Alle mensen die zich hadden ingeschreven voor een evenement moesten worden omgeboekt. Dat zijn veel afhandelingen waar je financieel niks mee opschiet. (...) We hebben alle mensen een bericht gestuurd en het verschoven naar volgend jaar. Daar zijn we nog steeds mee bezig: 10% is boos, 80% heeft volledig begrip en 10% is het er niet mee eens. Het is veel extra werk waar je niks mee opschiet en niet voor betaald wordt. Dat was niet leuk. Je wordt niet vrolijk van het verzetten van evenementen en met mensen communiceren die boos zijn" (Ondernemer in sportevenementen).

De situatie remt een aantal ondernemers af in hun ambities. Één persoon had het plan om haar bedrijf uit te breiden en iets nieuws op te zetten, maar in plaats daarvan is ze loondienst gegaan. Ze ziet geen mogelijkheden om haar plannen onder de huidige omstandigheden te realiseren. Het gebrek aan sociaal contact ondermijnt de motivatie stelt een reclamefotograaf. Ook legt deze ondernemer evenals anderen uit dat het geen onwil is, maar dat de omstandigheden het simpelweg niet mogelijk maken om vooruit te gaan.

"Mijn ambities zijn wel een beetje minder. Mensen om je heen hebben is toch wel een motiverende factor. En er is minder mogelijk hè, dat is best wel killing. Dan wordt je ambitie zo'n nutteloze droom, als het toch niet mag. De ambitie zelf is minder krachtig" (Reclamefotograaf).

"Ambitie heb ik nog wel, maar ik moet meer geduld hebben en het is vager. Je wordt ook onzeker. Je wilt wel iets, maar misschien gaat het wel helemaal niet lukken." (Kunstenaar)

2.2 Lager inkomen en financiële stress

De eigen onderneming is voor een zeer groot deel van de ondernemers de enige bron van inkomsten. Uit de enquête blijkt dit te gelden voor 90% van de respondenten. Ook vrijwel alle geïnterviewde zzp'ers en kleine ondernemers gaven aan geen andere inkomsten te hebben buiten hun eigen bedrijf. Het wegvallen van werk en opdrachten had daardoor ook grote financiële gevolgen. In de interviews geven respondenten dan ook aan dat waar ze voor de coronacrisis nog voldoende tot een goed inkomen genoten, zij sinds de crisis weinig tot geen inkomen meer hebben. Een respondent vertelt dat ze een enorm goed inkomen had waar ze met gemak financiële buffers mee kon opbouwen, maar sinds de crisis verdient ze niets meer. Een andere respondent geeft aan dat hij niet meer kan voorzien in zijn levensonderhoud:

"Voor corona moest ik wel hard werken, maar uiteindelijk kon ik wel mijn vaste lasten betalen. Sinds corona zijn de inkomsten elke maand nul en zelfs ónder nul. (...) Het heeft mijn leven behoorlijk veranderd. (...) Ik was van plan zelf mijn studie te gaan betalen, maar nu kan ik mijn levensonderhoud niet eens betalen."
(Taxichauffeur).

Respondenten noemen bovendien dat ze allerlei vaste bedrijfslasten hebben die ze niet zomaar kunnen beëindigen. Een ander genoemd probleem is dat toenemende concurrentie de kansen op nieuwe opdrachten verkleint. Een respondent stelt dat bedrijven gebruik hebben gemaakt van zowel de hoge concurrentie als de hoge onzekerheid door corona. Dit laatste maakte het mogelijk om opdrachten in een laat stadium alsnog terug te trekken.

Ook uit de enquête blijkt dat de financiële problemen in veel gevallen groot zijn. In september en oktober 2020 geeft 23% van de ondervraagden aan niet te kunnen voorzien in het dagelijkse levensonderhoud en 59% stelt hier nog maar nèt in te slagen. Hierbij valt op dat mannelijke ondernemers hier duidelijk vaker moeite mee hebben. Zo geeft 86% van de mannen aan niet of nog maar net te kunnen voorzien in het levensonderhoud tegenover 71% van de vrouwen.

Van de respondenten uit de eerste enquête (september/oktober 2020) geeft 41% aan schulden of betalingsachterstanden te hebben. In de tweede enquête (november/december 2020) stijgt het percentage naar 47%. Wederom blijken mannen meer met financiële problemen te kampen dan vrouwen. Zo geeft 46% van de mannelijke ondernemers aan schulden te hebben, tegenover 31% bij de vrouwelijke ondernemers. Overigens kwam ook in de focusgroepen en interviews aan het licht dat een aantal respondenten schulden heeft opgebouwd tijdens de coronacrisis. Anderen uiten hun bezorgdheid dat er in de (nabije) toekomst mogelijk schulden gaan ontstaan en merken op dat ze dankzij de Tozo-uitkering schulden hebben kunnen voorkomen.

"Toen kreeg ik de Tozo en toen had ik geen stress meer. Ik kreeg 3 maanden een uitkering. Toen dacht ik: gelukkig, nu kan ik leven. Nu is het geregeld en kan ik de rekeningen betalen. Toen had ik gelukkig wel geld op mijn rekening om te eten. (...) Ik ben blij dat ik door de gemeente ben geholpen en niet in de steek ben gelaten." (Schoonmaker)

"Het heeft mij veel geholpen. Zonder steun had ik niet geweten wat ik zou moeten doen. Ik was heel blij dat ik steun kreeg. Mijn zorgen namen af" (Marketing consultant).

Een andere zorgwekkende uitkomst uit de eerste enquête is dat iets meer dan de helft (51%) van de onder-
vraagden aangeeft nog maximaal 2 maanden vooruit te kunnen met de huidige financiële reserves, terwijl
slechts een kleine 17% een buffer heeft voor langer dan 6 maanden (zie tabel 2.1).

Tabel 2.1 Periode die men vooruit kan met de eigen onderneming gezien de huidige financiële reserves		
Nog maximaal 1 maand	N=122	32,1%
Nog maximaal 2 maanden	N=72	19%
Nog maximaal 3 maanden	N=65	17,1%
Nog maximaal 4-6 maanden	N=57	15%
Langer dan 6 maanden	N=64	16,8%
Totaal	N=380	100,0%

Mannelijke ondernemers gaven vaker aan minder financiële reserves te hebben. Waar mannen gemiddeld
een buffer hebben voor maximaal 2 maanden blijken vrouwelijke ondernemers nog zo'n 3 maanden vooruit
te kunnen. Opnieuw zijn het dus de mannen die meer financiële problemen ervaren.

Ook de respondenten uit de interviews en focusgroepen verschillen in de mate waarin zij beschikken over
financiële reserves. Waar sommigen niet of nauwelijks reserves hebben, kunnen anderen nog wel even vooruit.
Tegelijkertijd geeft een deel van deze laatste groep aan dat deze buffers bedoeld waren voor pensioen en/
of bij arbeidsongeschiktheid. Verschillende respondenten uiten hun bezorgdheid hierover. Anderen maken
zich zorgen dat ze op de middellange of lange termijn geen buffers meer hebben en vrezen schulden en
armoede.

"Ik had wel een buffer opgebouwd. Die slonk enorm weg. Ik heb hoge bedrijfskosten, zoals softwarekosten. Het onderhoud van mijn laptop, mijn laptop was aan het einde, ik had al een nieuwe moeten aanschaffen. (...) Omdat je zzp'er bent, kun je je leaseauto niet zomaar opzeggen. Dat gaat aan je knagen. Kan ik alles betalen? Kom ik niet in schulden? Dit is voor het eerst dat ik het zo meemaak. Ik zat altijd financieel goed. Ik had een buffer voor drie maanden opgebouwd en dan zie je dat snel omlaag gaan. De Tozo was een fijne tegemoetkoming, maar lag niet op dezelfde hoogte als mijn lasten (...) Ik was niet arm, maar ga wel richting armoede gelet op mijn uitgaven" (ICT consultant).

"Ik heb een buffer. (...) Corona zorgt bij iedereen voor stress, maar voor mij niet financieel gezien. Wel als ik naar de verdere toekomst kijk. Dat verandert natuurlijk de hele tijd. Als het volgend jaar over is, maak ik mij geen zorgen. Nu denk ik het is een structureel probleem en er komt een crisis aan. Dan zit ik niet in een goede branche. Dan kiezen mensen minder snel voor een grote bruiloft. Een grote bruiloft is luxe." (Bruiloftsfotograaf)

De onzekerheid en onduidelijkheid over de toekomst geeft mensen veel financiële stress. Dat er nu meer
gelet moet worden op het geld, maakt het leven somberder en minder uitbundig vertelt een respondent.
Een ander vertelt dagelijks stress en zorgen te hebben, omdat het ingewikkeld is geworden om de vaste
lasten te betalen. Ook anderen uiten hun zorgen, onzekerheid en angst:

"Ik was gewoon bang. Ik was net begonnen. Ik had daarvoor een vast contract en was gestopt in loondienst en net gestart met mijn bedrijf. En toen lag alles ineens plat. Ik heb 3 kinderen. En de huur, alles moet betaald worden." (Schoonmaker).

"Het is geen beste tijd. Ook voor volgend jaar, wat gaat er gebeuren? Ik ervaar grote onzekerheid en ik heb heel veel stress. Ik heb dit niet eerder in mijn leven meegemaakt." (Reisagent)

"Ik maak mij elke dag zorgen natuurlijk. Eigenlijk had ik meteen al financiële stress vanaf het begin. Ik had net echt lekker iets van 9000 euro aan opdrachten in het verschiet in de maand, maar dat viel allemaal weg. Dan weet je: ach shit dan moet ik dat gaan aanvragen, dat is allemaal stress om geld eigenlijk. Ik vind het een naar idee dat ik mijn kapitaal aan het opvreten ben, terwijl ik nog geen 70 ben. Ik moet nu juist sparen." (Reclamefotograaf)

Enkele respondenten maken zich zorgen dat hun sector het mogelijk niet gaat overleven, zoals de kunstsector. Ondanks de verslechterde (financiële) situatie, blijkt 44% van de kleine ondernemers en zzp'ers fulltime ondernemer te willen blijven. Een aanzienlijk deel (21%) overwoog ten tijde van de afname van de eerste vragenlijst (september/oktober 2020) wel om de overstap naar ander werk zoals in loondienst te gaan maken, maar zou dan hiernaast wel parttime ondernemer willen blijven.

2.3 Verslechterde gezondheid en welzijn

Niet ondenkbaar is dat verlies van werk en inkomen negatieve gevolgen heeft voor gezondheid en welzijn van ondernemers. Het is in dit verband opvallend te noemen dat veel respondenten (79%) in de eerste enquête (september/oktober 2020) aangeven een (zeer) goede gezondheid te hebben. In de tweede enquête (november/december 2020) geeft 67% van de respondenten aan een (zeer) goede gezondheid te hebben. Tussen mannen en vrouwen waren er geen significante verschillen.

In de tweede enquête (november/december 2020) is ook gevraagd naar de stress die kleine ondernemers en zzp'ers op dat moment ervoeren. Op deze vraag antwoordde 45% van de respondenten dat zij (behoorlijk of heel) veel stress ervaren. Slechts 6% gaf aan helemaal geen stress te ervaren.

Om te achterhalen in hoeverre de ondernemers in het onderzoek over veerkracht beschikken, hebben wij hen zes stellingen voorgelegd (zie onderstaande tabel 2.2). Uit de antwoorden leiden we af dat zij zichzelf redelijk veerkrachtig vinden. Gemiddeld scoren de kleine ondernemers op veerkracht $M=3,6$. De twee stellingen waar zij het hoogste op scoorden waren: "Na tegenslagen krabbel ik snel weer op" en "Ik herstel snel van een stressvolle gebeurtenis". Per stelling is het antwoord met het hoogste percentage vetgedrukt.

Tabel 2.2 Scores op de zes stellingen over veerkracht						
Stellingen	1. Na tegenslagen krabbel ik snel weer op	2. Ik vind het moeilijk om met stressvolle gebeurtenissen om te gaan	3. Ik herstel snel van een stressvolle gebeurtenis	4. Ik vind het moeilijk om terug te veren als er iets slechts gebeurt	5. Moeilijke tijden kom ik meestal vrij gemakkelijk door	6. Ik doe er meestal lang over om me over tegenvallers in mijn leven heen te zetten
(Helemaal) oneens	10%	53%	13%	69%	22%	70%
Noch mee eens, noch mee oneens	12%	25%	26%	18%	35%	19%
(Helemaal) eens	78%	22%	61%	13%	43%	11%

Noot. Stelling 2, 4 en 6 zijn negatief geformuleerd.

Ook is nagegaan of er verschillen in deze gevolgen van de coronacrisis waren voor ondernemers uit verschillende sectoren. Hiervoor zijn ondernemers uit de 7 sectoren die het meeste voorkwamen in deze steekproef (consultancy, cultuur, communicatie, horeca, evenementen, overige specialistische zakelijke dienstverlening en taxichauffeurs) met elkaar vergeleken. Hieruit bleek dat de taxichauffeurs meer stress ervaren dan consultants. Verder scoren taxichauffeurs gemiddeld genomen minder hoog op veerkracht dan ondernemers uit de andere 6 sectoren.

Tabel 2.3 Scores op veerkracht naar sector

Sector	Gemiddelde score veerkracht
Consultancy	3,9
Cultuur	3,5
Communicatie	3,7
Horeca	3,5
Evenementen	3,7
Overige zakelijke dienstverlening	3,8
Taxichauffeurs	2,8
Overig	3,6

Noot. Op een schaal van 1=helemaal mee oneens t/m 5=helemaal mee eens

We hebben ook gekeken naar leeftjidsverschillen. In onderstaande tabel 2.4 is te zien dat jongere ondernemers een betere gezondheid ervaren dan oudere ondernemers (van 56 jaar of ouder). Dit leeftijdseffect zien we overigens terug in andere onderzoeken (o.m. Dikkers, De Lange, & Van der Heijden, 2017).

Tabel 2.4 Ervaren gezondheid afgezet naar 4 leeftijdsgroepen

		Frequentie (N)	Percentage (%)
≤35 jaar	Zeer slecht	1	,9
	Slecht	2	1,8
	Gaat wel	10	8,8
	Goed	57	50,4
	Zeer goed	43	38,1
	Total	113	100,0
36-45 jaar	Zeer slecht	1	1,4
	Slecht	4	5,6
	Gaat wel	13	18,3
	Goed	31	43,7
	Zeer goed	22	31,0
	Total	71	100,0
46-55 jaar	Slecht	5	4,7
	Gaat wel	11	10,4
	Goed	61	57,5
	Zeer goed	29	27,4
	Total	106	100,0
≥56 jaar	Slecht	5	5,5
	Gaat wel	29	31,9
	Goed	41	45,1
	Zeer goed	16	17,6
	Total	91	100,0

In de enquête is in algemene termen gevraagd naar de beoordeling van de eigen gezondheid. In de interviews was er meer ruimte om op een concreter niveau uiteenlopende vragen te stellen die betrekking hebben op gezondheid en welzijn. Bovendien was er ook gelegenheid om door te vragen. Mogelijk verklaart dit waarom er in de interviews verhoudingsgewijs vaker verschillende klachten genoemd worden die de gezondheid en het welzijn van de respondenten ondermijnen. Het verschil tussen de kwantitatieve en kwalitatieve uitkomsten heeft mogelijk ook te maken met het gegeven dat ondernemers in de verdiepende, persoonlijke gesprekken meer vertrouwen en ruimte voelden om persoonlijke kwetsbaarheden te delen. Duidelijk is dat de respondenten in hun verhalen vrij uitgebreid de tijd namen om te verklaren hoe de coronacrisis van invloed is op hun gezondheid. Een schrijnende situatie is het verhaal van een taxichauffeur die door financiële tekorten zichzelf en zijn kinderen onvoldoende gezond voedsel kan geven, met gezondheidsklachten tot gevolg.

"Onze eetgewoonten hebben we moeten aanpassen. Als dit nog een jaar gaat duren, dan krijgen we niet genoeg vitamientjes binnen. Mijn zoon had bijvoorbeeld veel buikpijn en we moesten naar de huisarts. We kregen te horen dat hij van alles te weinig had. We probeerden met suiker in het water de bloeddruk te verhogen, met wat we in huis hadden, naast paracetamol. Dat is wel een symptoom wat wijst op duurzame ondervoeding. Als dit zo door blijft gaan, nu heeft hij al een ijzertekort, maar als het zo door blijft gaan, wat gaat er dan gebeuren? Ergere effecten dan nu. Daar maak ik me behoorlijk zorgen om. Ik ben bloeddonor. De laatste keer dat ik bloed gaf, kwam er een briefje en dat heb ik ook bij de huisarts gebracht. De huisarts zei: u bent op het randje van uw ijzer, niet dat u er ziek van wordt, maar het is op het randje. Voorlopig ga ik geen bloed meer afnemen, want ik heb bloedarmoede. Dat is dus niet direct een ziekte, maar ik dacht wel: hoe komt dat? Ik geef altijd bloed, ik heb normaal nooit problemen. De huisarts heeft medicijnen voorgeschreven, want ik heb een B12 tekort. De huisarts vroeg: eet je geen vlees? Ik schaamde me om nee te zeggen. (...) Hoe lang kunnen wij alleen maar borden spaghetti eten. Voedsel kost ook geld. Soms eten we een dagje patat, soms een keertje per week ook eieren erbij, maar nauwelijks groente of nauwelijks andere dingen. Mijn zoon vroeg kunnen we niks anders eten. Dat doet mij zeer. Ik word er echt emotioneel van. Kinderen voelen armoede, ze voelen zich ondervoed, en niet alleen vóelen, ze zijn ondervoed. Pasta, bruine bonen, soms groene bonen, nauwelijks vlees of kip. Ik praat niet over luxe, maar variatie moet normaal zijn en lichamelijk heeft het ook effecten op kinderen, ze groeien niet op zoals het hoort lichamelijk en mentaal. Dat vind ik armoede. In juli heb ik voor het laatst vis gegeten. Wij kunnen nu 1 keertje per maand vlees of 1 keer per twee weken vlees eten. Voor de rest aardappel, pasta en bonen, om een beetje vitamines te eten" (Taxichauffeur).

Een alleenstaande moeder vertelt dat zij tijdens de lockdown met haar kind thuis ongezonder leefde en minder bewoog. De combinatie van werken, zorgen en huishouden maakte het moeilijk om concentratie op te brengen. Anderen noemen nek- en rugklachten als gevolg van de stress. Enkele ondernemers spreken over terneergeslagen en depressieve gevoelens en vertellen dat ze slecht slapen.

"Ik slaap heel slecht en ik heb een zenuwtrekje in mijn oog. Vervolgens begon ik in mijn slaap op mijn tanden te bijten en beschadigde ik mijn gebit, toen heb ik een beetje moeten kopen. De slaap is zo essentieel en dat heeft bij mij een enorme dreun gekregen. Ik merk ook dat ik er een beetje emotioneel van word, dat het dieper zit dan ik dacht terwijl ik er nu over praat." (Reisagent)

"Ik ervaar geen armoede, omdat ik de basis gewoon heb. Maar ik kan geen extra dingen veroorloven. Daardoor voel ik mij soms wel depressief. Soms wil je eens uitgaan, eens iets extra doen, maar dat kan nu niet. Vroeger danste en trainde ik heel veel, maar dat kan nu niet en door gebrek kan ik ook niet iets anders doen. Ik voel mij beperkt in wat ik kan doen en dat maakt mij een beetje depressief." (Marketing consultant)

De situatie heeft een negatieve impact op de gemoedstoestand. Respondenten spreken over verminderd zelfvertrouwen, onzekerheid, sombere gedachten, terneergeslagen gevoelens, depressieve gevoelens, denken in doemscenario's. Een taxichauffeur ervaart gevoelens van vernedering, wantrouwen en boosheid richting de overheid. En een acteur ervaart gevoelens van leegte en eenzaamheid en noemt de situatie uitzichtloos.

"Het wekt woede in mij op. Waarom doet niemand er iets aan? Waarom beledigt de overheid mensen zoals mij? Met een piepklein beetje hulp mensen in leven houden, dat vind ik beledigen. Er is wel genoeg geld in de kas. Ik luister elke dag Radio 1, economen hebben al lang gezegd dat we geld genoeg hebben om iedereen een jaar lang te onderhouden. Als ik dat soort dingen hoor, dan wekt dat mijn woede nog meer op. We worden beledigd, omdat er niets essentieels aan gedaan wordt. Één hapje minder honger vind ik geen hulp, dat vind ik beledigen. Is dat alleen maar om je geweten te sussen of is het echt serieus bedoeld om mensen te beledigen? Dat maakt mij heel boos" (Taxichauffeur).

"Ik vond het wel lastig, omdat mijn hele dagbesteding verviel. Ik had niks meer te doen. Dat gaf niet per se stress, maar het was wel een 'struggle' om niet in een soort lethargie te geraken, zo van ik kan het ook morgen doen want morgen is dezelfde dag als vandaag. Dat vond ik wel een persoonlijke strijd. De uitzichtloosheid daarvan (...) Het was een 'struggle' van iets van je dag proberen te maken, terwijl het er niet echt toe doet wat je gaat doen. Ik had nog wel dat ik met hevig liefdesverdriet zat, mijn relatie ging uit, toen ging ik naar een praktijkondersteuner van de huisarts om daarover te praten. Ik voelde zoveel leegte in mijn leven, zowel privé als in werk. Ik wist gewoon niet wat ik moest doen. Ik ben veel mensen gaan bellen maar het voelde wel heel eenzaam om alleen maar thuis te zitten en niemand te mogen zien. Het waren vooral motivatieproblemen" (Acteur).

Veel geïnterviewde respondenten voelen geen schaamte over hun nieuwe situatie. Zij vinden dat de terugloop in werk en inkomen buiten hun schuld om is ontstaan. Slechts enkele respondenten spreken wel over gevoelens van schaamte. Een horecaondernemer is weliswaar trots dat hij bezig is met het maken van nieuwe plannen, maar vertelt dat hij ook schaamte ervaart. Hieronder legt hij uit waarom:

"Ik vind het eigenlijk vervelend dat ik mijn hand heb opgehouden bij de gemeente voor 1.500 euro, wat ik nog nooit in mijn leven heb gedaan. Maar ik kan er zelf weinig aan doen. Het is ook mooi in Nederland dat je dat kan krijgen. Ik zeg het niet graag tegen andere mensen." (Horecaondernemer)

Een taxichauffeur voelt vooral schaamte naar zijn kinderen, omdat hij door gebrek aan tijd en geld het gevoel heeft dat hij ze tekortdoet en ze niet kan bieden wat ze nodig hebben. Dat geeft hem ook een gevoel van machteloosheid. Hij vindt ook dat er te weinig aandacht is voor wat de coronacrisis (emotioneel) betekent voor kinderen.

"Ik ben vaak emotioneel. Ik kom zo laat thuis dat ik mijn kinderen niet meer onder ogen kan komen. Ik schaam me echt. Ik schaam me om mijn kinderen te zien. Ik weet wat de kinderen hebben gegeten en wat voor kleren ze dragen. Ik schaam me dat ik in 8 maanden tijd geen één keer fatsoenlijk met mijn kinderen heb kunnen eten, ook niet naar de McDonald's. We zijn ook niet een keertje naar het zwembad geweest. Dus ik kan niks voor mijn kinderen doen, daar schaam ik me voor. Ik kan letterlijk niks. (...) Mijn dochter vroeg of ik een gympak voor haar kon kopen. Maar ik kan geen goed gympak kopen. Ik koop er een van de Action voor iets van tien euro en 3 weken later dan is het kapot. Maar ik kan niet in één keer iets van 80 euro kopen wat een jaar door kan gaan, maar dat is uiteindelijk nadeliger, want nu moet ik na een paar weken nog een pakje kopen, maar wat moet ik dan doen, ik kan niet in één keer zoveel besteden. Maar mijn kind, natuurlijk in deze leeftijd, vergelijkt het pakje met andere leeftijdsgenoten. Ik schaam me weleens hiervoor en dat is een emotioneel aspect dat helemaal niet gezien wordt in deze kwestie, niemand denkt daaraan wat dat voor kinderen betekent" (Taxichauffeur).

2.4 Verslechtering in sociale verhoudingen binnen het gezin

Verminderde inkomsten en gebrek aan werk kan tot slot een negatieve uitwerking hebben op de sociale verhoudingen binnen gezinnen en de opvoeding. De taxichauffeur merkt op dat hij een korter lontje heeft gekregen, sneller boos is en zichzelf minder goed onder controle heeft. Hij baalt bovendien dat hij geregeld smoesjes moet verzinnen als zijn kinderen vragen om een ijsje. Soms kan hij dit simpelweg niet betalen, maar dat wil hij niet laten merken aan zijn kinderen. Hij schaamt zich soms voor zijn eigen gedrag en merkt een sterke gedragsverandering bij zichzelf: van "extreem beleefd" naar andere mensen uit hij nu soms gevoelens van verontwaardiging naar anderen. Zijn omgeving herkent hem niet zo. Zijn ex-vrouw meent dat hij "agressiever" is geworden. Andere ondernemers hebben niet of nauwelijks gesproken over wat de situatie betekent voor de sociale verhoudingen binnen het gezin.

2.5 Veerkracht

Naast somberheid en gevoelens van machteloosheid zien we tegelijkertijd ook veel veerkracht bij een groot deel van de ondernemers. De enquête liet, zoals eerder genoemd, zien dat de meeste ondernemers hoog scoren op veerkracht. Zoals in het volgende hoofdstuk naar voren zal komen, stellen diverse ondernemers zich ook actief en oplossingsgericht op door te zoeken naar nieuwe manieren om geld te verdienen. Eerder noemden we bovendien dat veel respondenten uit de enquête een (zeer) goede gezondheid zeggen te hebben en dat ze redelijk weinig stress ervaren. Ook niet alle geïnterviewde respondenten ervaren financiële stress, onder meer doordat zij beschikken over financiële buffers.

"Meteen toen Corona kwam, heb ik alle klanten die op locatie zouden komen, opgebeld en gezegd dat ik in plaats daarvan online lessen ging geven. Het was wel even spannend want ik wist niet hoe mijn klanten daarop zouden reageren, omdat ze graag de lessen live volgden. Twee klanten zijn wel afgehaakt, die waren ouder, want ze wilden live afspreken. Voor mij was het ook een terugval en heb me daarom aangemeld voor Tozo 1. Maar uiteindelijk was ik toch niet bang. Ik leef heel lang van weinig geld. Ik heb ook geen slapeloze nachten gehad. Ik ben toen kritisch gaan kijken naar mijn website en de verschillende profielen die ik heb, bijvoorbeeld op LinkedIn. De tekst heb ik herschreven. Ik heb een online aanbod ontwikkeld voor nieuwe klanten, heb proeflessen aangeboden. Ondernemer zijn is een voordeel. Dat moet je goed benutten." (Taalcoach)

2.6 Tot slot

Zowel uit de enquête als uit de interviews komt naar voren dat de coronacrisis ondernemers op diverse manieren treft. Veel ondernemers ervaren financiële problemen omdat opdrachten of orders achterwege blijven. Naast financiële problemen spelen gezondheid gerelateerde problemen, zoals stressreacties een rol. Opvallend is dat in de enquête ruim driekwart aangeeft een (zeer) goede gezondheid te ervaren. In het kwalitatieve onderzoek komt echter een ander beeld naar voren. Daarin kwamen verschillende klachten naar boven, waaronder fysieke klachten, slecht slapen, terneergeslagen en depressieve gevoelens, onzekerheid, eenzaamheid en gevoelens van leegte. Naast kwetsbaarheid zien we echter ook veerkracht. De ondernemers zijn ambitieus, hebben zelfvertrouwen in de toekomst en beschouwen zichzelf als veerkrachtig.

3.

Omgaan met de gevolgen van COVID-19

In het vorige hoofdstuk hebben we gezien dat de coronacrisis diverse problemen met zich meebrengt voor zzp'ers en kleine ondernemers en dit gaat gepaard met zorgen en stress. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe betrokkenen omgaan met hun problemen en stress. De manier waarop mensen hiermee omgaan wordt in de literatuur ook wel aangeduid als copingstrategieën. Copingstrategieën zijn cognitieve, emotionele of gedragsmatige reacties op een stressvolle situatie. Deze strategieën zetten mensen bewust en onbewust in om de stress en de daarmee gepaard gaande negatieve emoties te verminderen, te tolereren of te overwinnen (Lazarus & Folkman, 1984).

In de enquête is aan zzp'ers en kleine ondernemers 14 copingstrategieën voorgelegd, gebaseerd op het werk van onder andere Carver (1997). Zij onderscheiden de volgende copingstrategieën: afleiding zoeken, actieve coping, ontkenning, middelengebruik, emotionele steun zoeken, instrumentele steun zoeken, religieuze of spirituele steun zoeken, terugtrekken/ aan de situatie onttrekken, emoties ventileren, positief herformuleren van de situatie (bijvoorbeeld hoopvolle en optimistische gedachten uiten), plannen, humor toepassen, accepteren en zelfkritiek.

In de interviews hebben we open vragen gesteld over hoe zzp'ers en kleine ondernemers omgaan met verlies van werk en inkomen, en hoe zij angst, stress en risico's proberen te beperken of te voorkomen. Daarnaast hebben we ze concrete voorbeelden voorgelegd. Voor een groot deel gaat het om dezelfde of vergelijkbare strategieën die zijn voorgelegd in de enquête, zoals actieve coping, zoeken naar sociale, religieuze of formele steun, acceptatie, emoties ventileren, terugtrekken, afleiding zoeken, optimistische, geruststellende en troostende gedachten. Daarnaast is er ook een aantal andere strategieën besproken die gericht zijn op het verbeteren van werk en inkomen. Strategieën die besproken zijn, zijn: nieuw werk zoeken, nieuwe markten aanboren, nieuwe producten ontwikkelen, in een andere branche opdrachten zoeken, solliciteren naar werk in loondienst, lening aanvragen bij bank of kredietverstrekker, formele hulp zoeken (bijvoorbeeld bij een psycholoog), geld lenen bij familie of vrienden en bezuinigen.

Aangezien het kwalitatieve onderzoek andere strategieën oplevert, bespreken we de resultaten uit de enquête en uit de interviews afzonderlijk. We starten met de uitkomsten van de enquête en bespreken daarna meer uitvoerig de kwalitatieve bevindingen.

3.1 Actieve copingstrategieën domineren

Op basis van een uitgebreide literatuurstudie onderscheiden Skinner en collega's. (2003) maar liefst 400 verschillende copingstrategieën. Om enige ordening aan te brengen in de enorme hoeveelheid aan mogelijke reacties, hebben onderzoekers geprobeerd om de verschillende vormen van coping te categoriseren (Omlo, 2017). Er wordt bijvoorbeeld onderscheid gemaakt tussen emotiegerichte coping (inspanningen om stress-gerelateerde emoties te managen) en probleemgerichte coping (pogingen om het probleem zelf te veranderen of op te lossen). Een voorbeeld van probleemgerichte coping is het vragen om instrumentele of emotionele hulp aan anderen en een voorbeeld van emotiegerichte coping is het ventileren van emoties (Carver, 1997).

Een ander veelgebruikt onderscheid (vgl. Lazarus & Folkman, 1984; Omlo, 2020) is dat tussen actieve coping (het actief aanpakken van stress of de consequenties daarvan) en passieve copingstrategieën (niet ingrijpen, geen poging ondernemen om de situatie te verbeteren of het vermijden van de oorzaak van stress). Een voorbeeld van actieve coping is het plannen van strategieën, in andere woorden het nadenken over welke stappen nodig zijn. Ontkenning en zich aan de situatie onttrekken door op te geven zijn voorbeelden van passieve copingstrategieën (Carver, 1997).

Er zijn nog vele andere onderscheidingen mogelijk (vgl. Bouabid, 2018; Branscombe & Ellemers, 1998; Lazarus en Folkman, 1984; Moose & Schaefer, 1993; Omlo, 2020), maar het voert te ver om hier nu over uit te wijden. Om verschillende redenen worden dit soort categorisaties bovendien ter discussie gesteld. De belangrijkste kritiek is dat de verschillende categorieën elkaar niet altijd uitsluiten doordat copingstrategieën vaak meerdere functies tegelijk vervullen (Skinner, e.a., 2003). Zonder deze beperking uit het oog te verliezen, is een zekere ordening wel zinvol aangezien het overzicht aanbrengt in mogelijke manieren van omgaan met stress.

Dergelijke indelingen maken het ook mogelijk om meer algemene conclusies te trekken. De uitkomsten van de enquête laten bijvoorbeeld zien dat zzp'ers en kleine ondernemers vooral gebruik maken van actieve copingstrategieën. Veel genoemd worden bijvoorbeeld actieve coping (actie ondernemen om de situatie te verbeteren), plannen (strategieën bedenken om iets aan de situatie te doen) en acceptatie (de feiten accepteren en ermee proberen te leven). Concreet zou dit laatste erop kunnen duiden dat mensen de maatschappelijke omstandigheden die door corona zijn ontstaan tot op zekere hoogte accepteren, maar vervolgens wel vanuit deze erkenning actief aan de slag gaan en hard werken om werk en inkomen te verbeteren. Dat is een patroon dat we bij een aantal interviews wel zien.

Tegenover de actieve staan de passieve copingstrategieën, waarbij middelengebruik, ontkenning (weigeren om te geloven wat er gebeurd is) en onttrekken aan de situatie (pogingen om met de situatie om te gaan opgeven) het minst genoemd worden. Een passieve strategie die relatief veel wordt genoemd is afleiding zoeken. Tabel 3.1 bevat de gemiddelde scores per copingstrategie van de respondenten in de eerste enquête.

Tabel 3.1 Gemiddelde scores op de 14 coping-stijlen, geordend van veel naar weinig gebruikt³

		Gemiddelde score *
1.	Actieve coping	3,2
2.	Plannen	3,2
3.	Acceptatie	3,0
4.	Positief reframen	2,8
5.	Afleiding zoeken	2,7
6.	Emotionele steun zoeken	2,6
7.	Emoties ventileren	2,3
8.	Instrumentele steun zoeken	2,1
9.	Zelfkritiek	2,0
10.	Humor gebruiken	2,0
11.	Religie/spiritualiteit	1,7
12.	Aan de situatie onttrekken	1,4
13.	Ontkenning	1,3
14.	Middelengebruik	1,3

* Op een schaal van 1= dit doe ik absoluut niet t/m 4=dit doe ik vaak

Vrouwelijke ondernemers gebruiken significant vaker actieve copingstrategieën dan mannelijke ondernemers (respectievelijk M=3.3 en M=3.1). Ook hangt de inzet van actieve copingstrategieën af van de sector waarin ondernemers werkzaam zijn. Consultants scoren bijvoorbeeld hoger op de actieve copingstrategieën - zoals actieve coping en plannen - dan ondernemers uit de horeca en de evenementenbranche. Tussen ondernemers die langer of korter geleden met hun onderneming zijn gestart of tussen jonge en oudere ondernemers zijn er geen significante verschillen in copingstrategieën gevonden.

³ In bijlage 2 zijn de verschillende copingstrategieën te vinden die tijdens de eerste enquête zijn voorgelegd.

3.2 Actief aanpakken

Ook in de interviews zien we dat zzp'ers en kleine ondernemers allerm minst passief en afwachtend reageren op het verlies van werk en inkomen. Ze gebruiken voornamelijk actieve strategieën. Dat begon al met het aanvragen van een Tozo-uitkering. De redenen om deze aan te vragen lopen uiteen. Diverse respondenten geven aan dat ze zonder de uitkering niet of nauwelijks rond kunnen komen of dat ze willen voorkomen dat ze schulden opbouwen. Een respondent geeft aan dat hij de door de maatregelen niet meer mocht werken van de overheid vanwege zijn contactberoep. Anderen noemen dat ze hun spaargeld of gelden voor pensioen of ziekte veilig willen stellen of zo min mogelijk willen gebruiken. Voor enkele ondernemers geldt dat ze de Tozo-uitkering voor de zekerheid hebben aangevraagd, omdat het onduidelijk was wat ze in de nabije toekomst zouden gaan verdienen.

Verschillende respondenten hebben getwijfeld of deze regeling voor hen bedoeld was en of ze de Tozo wel moesten aanvragen. Bij dit soort twijfels spelen wel verschillende overwegingen. Een ondernemer vertelt hieronder bijvoorbeeld liever niet financieel afhankelijk te willen zijn van de overheid. En een ander geeft aan weliswaar te beschikken over een spaarpot, maar vindt niet dat hij hier gebruik van moet maken.

"Ik heb er met meerdere mensen over gesproken. Deze mensen zeiden: 'je bent gek als je het niet doet, je betaalt er ook gewoon voor. Dit is voor mensen zoals jij, je moet het gewoon doen.' (...) Ik vond het wel lastig hoor, want ik ben wel heel erg tegen uitkeringen eigenlijk. Zo moeilijk is het niet om centjes te verdienen. (...) Er hangt toch een soort van beeld dat je het niet zelf kunt roeien. Een soort van afhankelijkheid straalt eruit hè, daarvoor word je natuurlijk geen zzp'er. Je wilt als zzp'er onafhankelijk zijn denk ik." (Reclamefotograaf)

"Nu ik nul inkomen heb, is het fijn dat Tozo er is. Dan hoef ik niet een hele opgebouwde spaarpot leeg te roven. Ik heb nog wel gedacht: ben ik nog wel degene die het echt zo hard nodig heeft? Maar ja, waarom zou ik dan nu mijn spaargeld opofferen? Waarom moet ik een soort Messias zijn? Dus ik heb het maar gewoon aangevraagd." (Acteur)

Een uitkering genieten, betekent niet dat de ondernemers vervolgens niet meer in beweging komen. Integendeel, het verlies van werk en inkomen blijft de respondenten uitdagen om (extra) hard te werken en niet op te geven. Ze voelen zich sterk verantwoordelijk om de situatie te verbeteren.

"Ik ga niet in een hoek zitten huilen. Je gaat bellen, werk zoeken en bezig zijn. Dat is toch anders dan thuis zitten en wachten tot iemand aanbelt. Je moet gewoon sportief blijven, het is net een sport, je moet actief blijven. (...) De eerste maanden heb ik heel veel via Facebook en via Google gezocht." (Schoonmaker)

Verschillende respondenten geven te kennen dat zij zich proberen aan te passen aan de omstandigheden door nieuwe producten of diensten te ontwikkelen en te zoeken naar nieuwe kansen. Een aantal ondernemers geeft aan dat er tijdens de crisis meer tijd is om te investeren in leren en verbeteren en zo zich te blijven ontwikkelen binnen het eigen vakgebied.

"Ik was bezig met het ontwikkelen van nieuwe producten. Ik ben bezig geweest om mijn markt op een andere manier te benaderen. Met websites, meer specialistische websites in de branche. Zodat als de zaak dadelijk weer aantrekt dat ik op een effectievere manier met de markt kan omgaan." (Reisagent)

"Ik zet mij extra in en ik ben vindingrijk geworden. Ik ben niet bij de pakken neer gaan zitten. Je moet juist het omgekeerde doen. Niet afwachten maar aanpakken. (...) Ik ben sinds 2 weken overgegaan naar een ander concept. Ik heb een horecaverunning waarbij ik ook eten mag verkopen. Ik ben nu hamburgers aan het verkopen, ik heb een switch gemaakt daarin (...) Ik ben weer een nieuw bedrijf aan het opzetten, met een nieuw concept, dus dat gaat redelijk de goede kant op, maar het is wel coronatijd, dus het is wel redelijk moeilijk nu iets nieuws te beginnen. (...) Wat zijn de mogelijkheden, daar ben ik fanatiek mee aan de gang gegaan." (Horecaondernemer)

"Als animatiefilmmaker worden er nu ook veel online-trainingen bedacht en dat ik daar ook wel veel kansen zie wat het voor onze sector op kan leveren. Er vallen dingen weg, maar er komen ook nieuwe dingen voor in de plek. Maar het is wel even zoeken naar een nieuwe manier. (...) Ik ben met mijn website bezig, dus ik ben wel bezig met het op de markt zetten weer. Maar het gaat wel traag allemaal om nieuwe dingen te zoeken." (Kunstenaar)

Enkele ondernemers twifelen aan hun voortbestaan als ondernemer. Drie ondernemers hebben gesolliciteerd naar een baan in loondienst. Ze staan daarbij ook open voor werk in andere branches.

"Ik was vooral op zoek naar opties, solliciteren, bezig zijn en mijn portofolio uitbreiden. Dat gaf mij rust dat ik daar actief mee bezig was. Als het niet lukte, dat ik dan achteraf zou weten dat het niet aan mij lag. Ik was oplossingsgericht bezig. Ik heb mij volop ingezet en dat was wel hard werken. Geen dagje genieten. Ik was er fulltime mee bezig. (...) Ik heb eerst geprobeerd om het als freelancer op te lossen. Langzaam kwamen er in juli weer vaste banen en ik ben 10 procedures ingegaan. Ik heb dingen aangepakt die ik normaal niet zou pakken." (ICT consultant)

"Ik heb in verschillende branches gesolliciteerd, zoals voor een functie als vrachtwagenchauffeur en ik sta ook als een klusbedrijf ingeschreven. Ik heb ook bouwbedrijven benaderd om klusjes te kunnen krijgen om daarmee iets te kunnen verdienen en de tijden te kunnen verdelen. Als taxichauffeur begin ik al heel vroeg, half 6 of zo, maar ik heb mijn arbeidskleding altijd in de auto zodat als iets komt, dan kan ik altijd inspringen. Er zijn wel een paar opdrachten binnengekomen, zoals een gesprongen waterleiding herstellen. Dus zo probeer ik in een andere branche ook tijdelijk werk te vinden." (Taxichauffeur)

Naast werken in loondienst of opdrachten in andere branches staat bovengenoemde taxichauffeur er ook voor open om zwart te werken. Gevoelens van wanhoop en machteloosheid drijven hem er ook toe om zelfs stelen te overwegen voor het geval hij echt geen andere mogelijkheden meer ziet om in zijn benodigde inkomen te voorzien. Hij legt uit dat de gezondheid van zijn kinderen voor hem belangrijker is dan zich houden aan de wet.

"Ik heb zelfs mezelf aangeboden voor zwart werk, als ik maar omzet heb. Helaas is daarvan niks gekomen maar ik heb het wel gevraagd. Ik ben van deur tot deur gelopen om bij alle horecazaken zwart of wit te werken. Ik heb mijzelf aangeboden, maar helaas hadden ze me niet nodig omdat ze zelf ook te weinig omzet hadden. Mensen worden gedwongen om zwart te werken of gedwongen om te stelen. Moet ik stelen of zwart werken, wat anders? Ik wil werken, zwart of wit. Maar ik sluit niet uit dat ik ooit misschien moet gaan stelen als ik daartoe gedwongen word. Als de gezondheid zo ver achteruitgaat dat mijn zoon zoveel buikpijn heeft dan voel ik mij gedwongen om te stelen. Ik benadruk dat als de overheid mensen in de hoek duwt dan ga ik misschien zwart werken of stelen. Als ik geen andere optie heb. Ik

weet dat het niet goed is! (...) Als het nodig is om de zorgen te verminderen, dan zal ik helaas alles doen wat niet mag. Als mensen niks anders kunnen doen, als mensen gedwongen worden om iets te doen om je kinderen gezond te houden, ik doe het wel, ook als het onwettig is. Ik vind mijn kind belangrijker.” (Taxichauffeur)

Bovengenoemde strategieën zijn primair gericht op het verkrijgen van werk en opdrachten. De ondernemers passen ook een aantal strategieën toe die zich primair richten op het verbeteren van het beschikbaar budget. In veel gevallen wordt geprobeerd de uitgaven te beperken. De ondernemers bezuinigen op voeding, kleding, sporten, abonnementen, vakanties, uitgaan en autogebruik door vaker de fiets te pakken. Ook noemt een ondernemers het tijdelijk stopzetten van het terugbetalen van de studieschuld en het tussentijds beëindigen van een leasecontract. Soms worden sociale contacten gemeden als dat kosten met zich meebrengt. Een marketing consultant vertelt dat ze bezuinigt door producten te hergebruiken:

“Ik probeer om geen dure producten te kopen. Ik werd mij sterk bewust van mijn uitgaven en begon producten te recyclen, dus producten hergebruiken in plaats van ze weg te gooien. Koken in plaats van uit eten en ook geen eten laten bezorgen om geld te besparen. Ook probeerde ik te gebruiken wat ik al had, dus geen nieuwe kleren of schoenen kopen” (Marketing consultant)

Verschillende respondenten vertellen dat het geregeld een puzzel is om uit te rekenen welke rekeningen wanneer betaald kunnen worden en hoeveel geld er besteed kan worden aan boodschappen.

“Ik ben wel voorzichtiger geworden. Vrouwen kopen genoeg kleren. Ik koop nu wat minder kleren. Even pas op de plaats maken. (...) Normaal kocht ik elk seizoen nieuwe kleding. Nu heb ik dat niet gedaan in het voorjaar.” (Trainer)

“Ik heb gesneden in mijn uitgaven. Ik heb mijn abonnement bij de klimhal opgezegd. Er zijn ook apps voor thuisporten. Ik heb alles wat niet essentieel is, stopgezet. Ik ben wel blijven sporten, omdat dit voor mijn mentale gezondheid beter is. Maar ik heb geen abonnement meer. Ik bekijk per keer of ik meedoe.” (ICT consultant)

“Op alle uitgaven beknibbelen, behalve waar het natuurlijk niet kan. Maar overal waar je op kan beknibbelen, doen we. Dus niet op vakantie, weinig proberen te rijden, goedkope ingrediënten, goedkoop naar de markt in plaats van naar AH, dat soort dingen. Ik ga nu sowieso niet naar verjaardagen kijken. Voedselbank hoeft niet, zo erg is het niet. Ik heb best kunnen sparen, dus wat dat betreft kan ik een beetje op mijn spaargeld terugvallen. Dat is niet leuk, maar het zorgt er wel voor dat ik niet in geldnood zit.” (Reclamefotograaf)

Om het beschikbare budget te verruimen hebben twee ondernemers besloten dan wel overwogen om hun huis te verkopen. Anderen benoemen dat ze wel gekeken of nagedacht hebben over geld lenen bij de overheid, familie of vrienden, maar niemand heeft dit ook daadwerkelijk gedaan.

“Ik heb financiële zorgen. Daarom ben ik van plan om financieel zekerder te worden door mijn huis te verkopen. Mijn huis staat nu in de verkoop. Dan heb ik financiële reserves tot de AOW leeftijd is bereikt. In maart had ik nog geen zorgen, ik dacht dat het wel mee zou vallen, maar het is het tegenovergestelde.” (Internationaal consultant)

3.3 Passief reageren

Hoewel de actieve copingstrategieën domineren, zien we soms ook passieve strategieën bij een aantal ondernemers. Net als actief reageren is passief reageren een gedragsmatige copingstrategie, maar dat is ook de enige overeenkomst. Passief reageren uit zich in afwachten en moeilijke situaties vermijden of – in ergere gevallen – in apathisch reageren, opgeven en bevriezen. Een beperkt aantal respondenten hanteert passieve strategieën. Een ondernemer stelt zich afwachtend op, vindt het moeilijk om in beweging te komen en reageert apathisch op de situatie. Zijn passieve reactie gaat samen met gevoelens van onmacht, onzekerheid en faalangst. De uitdaging was in zijn ogen zo groot dat hij 'bevroor'.

"Ik had wel het gevoel dat ik zelf iets moest doen, maar ik wist ook niet echt wat ik zou kunnen doen. Ik raakte toch in een bepaalde passiviteit. Ik hoopte dat het snel opgelost werd. (...) In de periode dat ik geen werk had vond ik het heel moeilijk om uit bed te komen, om niet in een lethargie, eenzaamheid of passiviteit te belanden. Ik had geen financiële zorgen door mijn buffer en wacht ik tot het weer door gaat groeien. (...) Ik voelde een soort heftige versie van onvrede en frustratie en kreeg mijzelf slecht geactiveerd. Ik heb niet een nieuw concept bedacht voor een nieuw televisieprogramma. Ik denk dat ik in een erg afwachtende modus belandde. Ik vond dat ook wel lastig. Het was ook zo heftig ineens. Niet van ik heb 3 dagen die ik moet inplannen, maar 4 maanden! Dat voelde als zo'n enorme 'challenge'. Zo van je moet ineens de Mount Everest op. Het voelde als een te grote opgave, dus ik voelde ook wel een beetje dat ik faalde (...). Ik heb hele productieve, assertieve vrienden en die zie ik helemaal dingen online oppakken. Dan denk ik: dat had ik ook moeten doen, maar ik weet niet hoe en ik heb het netwerk niet. Dan voel ik me onthand. (...) Ik had niemand die me daarin kon begeleiden, maar ik wilde het ook gewoon niet." (Acteur)

Op een bepaald moment loopt een horecaondernemer tegen grenzen aan en heeft hij het gevoel dat hij nog maar weinig invloed heeft. Het is dan wachten op verbeterde omstandigheden.

"Je hoort van andere mensen, je spreekt andere mensen en je gaat naar overheidsinstanties om te kijken wat de mogelijkheden zijn, maar op een gegeven moment kun je niet verder. Je probeert via media van alles te doen, via internet dingen te regelen, maar op een gegeven moment houdt het op. Je bent beperkt en dan moet je afwachten tot het weer beter gaat." (Horecaondernemer)

Dat passieve strategieën relatief weinig voorkomen tijdens de uitvoering van dit onderzoek kan een vertekend beeld geven. Naarmate de coronacrisis langer aanhoudt en ondernemers mogelijk teleurgesteld raken als hun inspanningen weinig of onvoldoende soelaas bieden, kan dat ertoe leiden dat zij later alsnog passieve strategieën gaan gebruiken.

3.4 Steun zoeken

Een derde type gedragsmatige copingstrategie is steun zoeken. De ondernemers vertellen in de interviews dat zij informele steun zoeken bij vrienden en familie, formele steun bij formele instanties en hulpverleners en religieuze steun in hun geloof of spiritualiteit (vgl. Omlo, 2020). Om te beginnen, zien we dat mensen bij vrienden, familie en andere ondernemers uit hun netwerk sociale, emotionele en praktische steun vinden (vgl. Boumans, 2015; Omlo, 2020). Van met name andere ondernemers krijgen ze advies en tips. Daarnaast vinden mensen een luisterend oor prettig. De gesprekken bieden hen begrip, (h)erkenning, troost, bemoediging, geruststelling en verlichting. Ook zorgt het voor ontlading als mensen zich bij anderen kunnen uiten en een mogelijkheid krijgen om problemen te verwerken. Genoemd is ook dat het contact met anderen van belang is om gevoelens van eenzaamheid tegen te gaan.

"Ik ben niet de enige die hiermee te maken heeft. Daar kun je wel wat troost uit halen, door er met vrienden over te praten. Ik denk dat dat wel een beetje helpt. (...) Het levert mij een mengsel van advies en tips op, maar ook troost, een luisterend oor en geruststelling." (Reisagent)

"Ik heb een klein maar wel stevig netwerk aan vriendinnen. De een kan zich meer inleven in mijn situatie dan anderen. Met een vriendin kan ik er goed over praten en de ander niet zo, daar kan ik leuk mee dansen. Maar ook met collega ondernemers heb ik ook een vriendschappelijke relatie mee. Dat voelt ook als sociale steun. Het is fijn om je hart te kunnen luchten. Het levert mij begrip, troost, advies en steun op. Gedeelde smart is halve smart." (Trainer)

"Ik heb met andere zzp'ers over de Tozo gesproken. Hoe ga jij er mee om? Wat is het beste? Wat werkt, hoe actie te ondernemen? Daar heb ik wel steun aan gehad." (ICT consultant)

Informele steun zoeken bij familie, vrienden en andere zzp'ers werd vaak genoemd. Er is overeenstemming dat deze vorm van steun veel oplevert. In veel mindere mate wordt er steun gezocht bij formele instanties. Drie ondernemers hebben wel formele hulp gezocht: één bij een POH-GGZ en twee bij een psycholoog:

"Vanwege sombere gedachten en slecht slapen heb ik hulp gezocht (...). Ik vond het moeilijk om vol te houden. Daarom ben ik naar de POH gegaan, want blijkbaar kan ik het toch niet alleen. De POH heeft wel aardig geholpen. Ik kan heel goed met vrienden praten, maar op een gegeven moment, ja mijn vrienden zijn ook niet geschoold daarin. Maar toen ik bij die POH liep toen, was het ook niet dat we een aanvalsplan gingen maken. Het was meer dat ik mijn verhaal kwijt kon." (Acteur).

"Ik heb allerlei zelfcursussen aangepakt, zoals zelfcompassie om er een beetje doorheen te komen. Therapie heb ik ook weer opgepakt. Ik denk namelijk: als mijn hoofd scherp blijft, als ik focus hou, dan komt het wel goed." (Kunstenaar)

"Ik heb zorgen om mijn eigen gezondheid. Nu ben ik een traject gestart bij een psycholoog, zodat ik straks goed zit qua energie voor mijn nieuwe baan. Ik heb eerder een burn-out gehad. Ik kreeg weer vergelijkbare klachten. Ik wilde niet met een nieuwe burn-out mijn nieuwe baan ingaan. Mijn klachten zijn duidelijk te herleiden naar de coronacrisis." (ICT consultant)

Verschillende respondenten vertellen verder dat zij baat hebben bij het zoeken van steun in hun geloof, spiritualiteit en in meditatie. Het brengt mensen meer rust, kracht, inzicht en perspectief.

"We hebben veel gebeden, ik bid altijd. Je bidt wel wat extra en je vraagt God om deze ziekte weg te nemen. De Koran lezen, daar had ik veel tijd voor, dat hoort erbij. Meer boeken van de Koran lezen, dat helpt wel. Als je bezig bent met lezen voel je ook rust, het is ons heilige boek. Met alle moeilijkheid gaan we altijd naar God. Meestal als we druk bezig zijn vergeten wij soms dat we gelovig zijn zeg. Het brengt rust" (Schoonmaker).

"Mijn boeddhistische geloof heeft me echt wel geholpen de afgelopen maanden, zeker. Het maakt hoe je vooruit wil in de toekomst en dat geeft je wel rust daarin. Ik kijk vooruit en in het heden, niet in het verleden bijvoorbeeld. Niet van: had je niet dit of dat moeten doen? Dat geeft rust en kracht eigenlijk: je doet het wel goed, je bent er mee bezig, je kunt je eigen fouten toegeven." (Horecaondernemer)

3.5 Afleiding zoeken

Ondernemers zoeken afleiding door zich op andere aspecten te richten dan de persoonlijke problemen. Zo kunnen ze de druk tijdelijk van de ketel halen door het vizier even op iets anders te richten en de negatieve situatie tijdelijk te ontvluchten. Afleiding zoeken kan zich uiten in manieren om te ontspannen door bijvoorbeeld te sporten, wandelen, fietsen, tv te kijken, te gamen, een boek te lezen, "korte tripjes maken" en sociale contacten te onderhouden.

"Ik ben heel veel gaan sporten. Zeker toen ik weer echt mocht sporten. Ook dingen die ik leuk vind ook veel te doen, zoals lezen en film kijken. Zo zoek ik een beetje afleiding, dat is heel belangrijk. Het geeft heel veel houvast. Voor mij zijn dat de belangrijke dingen van het leven die ik naast werk leuk vind." (Reisagent).

"Ik zoek afleiding, vaak met Netflix. Ik duik in een verhaaltje, dan zet ik mezelf uit met andermans leed." (Kunstenaar)

Verschillende respondenten leggen uit wat het zoeken van afleiding hun oplevert. Het biedt houvast, zoals we in bovenstaand citaat zagen. Een andere respondent noemt dat het verlichting geeft. Andere respondenten wijzen op vermaak, het tegengaan van verveling, het opvullen van de leegte en meer ruimte voor positieve gedachten:

"Ik denk dat ik veel vluchtgedrag vertoon. Ik heb veel televisie gekeken en ik ben gaan gamen en af en toe sporten. Ik ben begonnen met skateboarden. Afleiding zoeken heb ik gedaan zodat ik mij niet helemaal thuis waardeloos ga voelen omdat ik niks te doen heb en niks kan doen. En zodat ik leef. Ik kook veel gezond voedsel en ik sport, dus dan is dat de dagbesteding. Met veel televisiekijken en sporten vul ik de leegte op en heb ik iets van vermaak." (Acteur)

"Ik heb een hond waar ik extra mee wandel. Dan kan ik beter nadenken en dingen uitwerken. Doordat ik genoot van het wandelen, kwam ik tot positieve gedachten." (Horecaondernemer)

Afleiding zoeken is niet in alle gevallen positief. Soms zoeken respondenten afleiding in ongezonde gedragspatronen, zoals meer roken en drinken.

"Het komt wel vaak voor dat ik meer moet roken. Qua kosten probeer ik dat niet te doen, want roken kost geld. Ik probeer het fysiek af te staan. Als ik thuis ben zet ik de sigaretten in de auto zodat ik ze niet bij de hand heb en er elk half uur één opsteek. De neiging tot afleiding is wel heel groot maar ik probeer mijzelf een beetje in te houden." (Taxichauffeur)

Net als de voorgaande strategieën is afleiding zoeken een gedragsmatige copingstrategie. Het is tegelijkertijd ook deels een cognitieve strategie, omdat mensen proberen niet aan de situatie te denken.

3.6 Geruststellende gedachten

Een cognitieve copingstrategie die veel voorkomt, is het uiten van geruststellende gedachten. Ondernemers relativeren bijvoorbeeld de situatie door deze te contrasteren met die van anderen of met omstandigheden die nog problematischer zijn en geven aan dat dit hen helpt.

"Het kan erger, ik ben niet ziek. Ik heb geen mensen in mijn omgeving die geveld zijn door corona. Dat relativeren is prima geweest. We zitten er allemaal in. Het is bij mij niet helemaal rampzalig. Ik heb geen gokschulden of drankschulden." (ICT consultant)

"Ik heb het echt nog niet zo zwaar als andere zzp'ers. Ik hoef me nog geen zorgen te maken over mijn woning en financiën. Hoe somber ik me ook voel, ik had het echt nog zoveel erger kunnen hebben. Het helpt een beetje." (Acteur)

Anderen stellen zichzelf gerust met optimistische, hoopvolle of troostende gedachten over hun persoonlijke en/of maatschappelijke situatie in de toekomst. Dergelijke gedachten gaan samen met een goed gevoel, perspectief en vertrouwen.

"Ik heb wel het gevoel dat we er wel uit zullen komen. Dat vind ik wel een geruststellende gedachte, dat het uiteindelijk zal verbeteren. Daar ben ik wel van overtuigd. Door deze gedachten voel ik mij zeker beter." (Reisagent)

"Ik ben een optimistisch mens. Mijn tante zei altijd: er komt altijd hulp. Dat is mijn levensfilosofie. Dat denk ik. Als je het niet meer weet, dan gebeurt er iets waardoor dingen opgelost worden. Soms komt er nog wat mooiers uit voort." (Trainer)

"Ik baal wel als er echt een enorme crisis aankomt, maar persoonlijk ga ik liever uit van vertrouwen. Anders gaat het richting doemdenken. Ik ben jong en gezond. Ik ben nog net zo ambitieus. Ik sta er iets negatiever in, maar tijdens de lockdown zag ik het als een kans. (...) Het is nu zoeken naar mogelijkheden en investeren. En dan hoop ik wel dat het weer aantrekt." (Bruiloftsfotograaf)

"Ik kijk wel positief naar de toekomst, omdat het altijd beter kan zijn dan nu. Ik probeer positief te zijn. Je moet jezelf zien te redden, je moet het zelf doen." (Internationaal consultant).

"Ik denk positief, omdat er al groei in zat. Ik heb dus hoop. (...) Ik verwacht en hoop dat de theatertour die ik heb populariteit gaat krijgen en steeds meer mensen ons willen zien, dat we vaker geboekt worden en zullen spelen." (Acteur)

3.7 Emoties uiten

Naast cognitie en gedrag kunnen copingstrategieën ook emotie als uitingsvorm hebben. Verschillende ondernemers piekeren en laten sombere emoties en gevoelens van onzekerheid, onrust, wanhoop, machteloosheid zien. Meerdere ondernemers vertellen in de interviews dat ze hierdoor ook slecht slapen en 's nachts piekeren.

"Dit houdt mij wel bezig. Corona heb je niet gepland hè, dus je moet gaandeweg gewoon erover nadenken, want anders gaat het niet goed. Het houdt me dus wel bezig hoe ermee om te gaan, hoe een uitweg te zoeken. Soms heb ik van die onrustige nachten. Dat had ik vroeger niet. Het heeft wel impact. Je hebt geen controle over de situatie en dat maakt het lastig." (Internationaal consultant)

"Ik maakte mij de eerste 2 maanden veel zorgen. Het was een klap. Ik heb veel gepiekerd. Toen had ik wel stress en moest ik nagelbijten. Hoe ga ik dit oplossen? Alles ligt plat. Ik heb ook een paar bedrijven gebeld, maar iedereen is bang." (Schoonmaker)

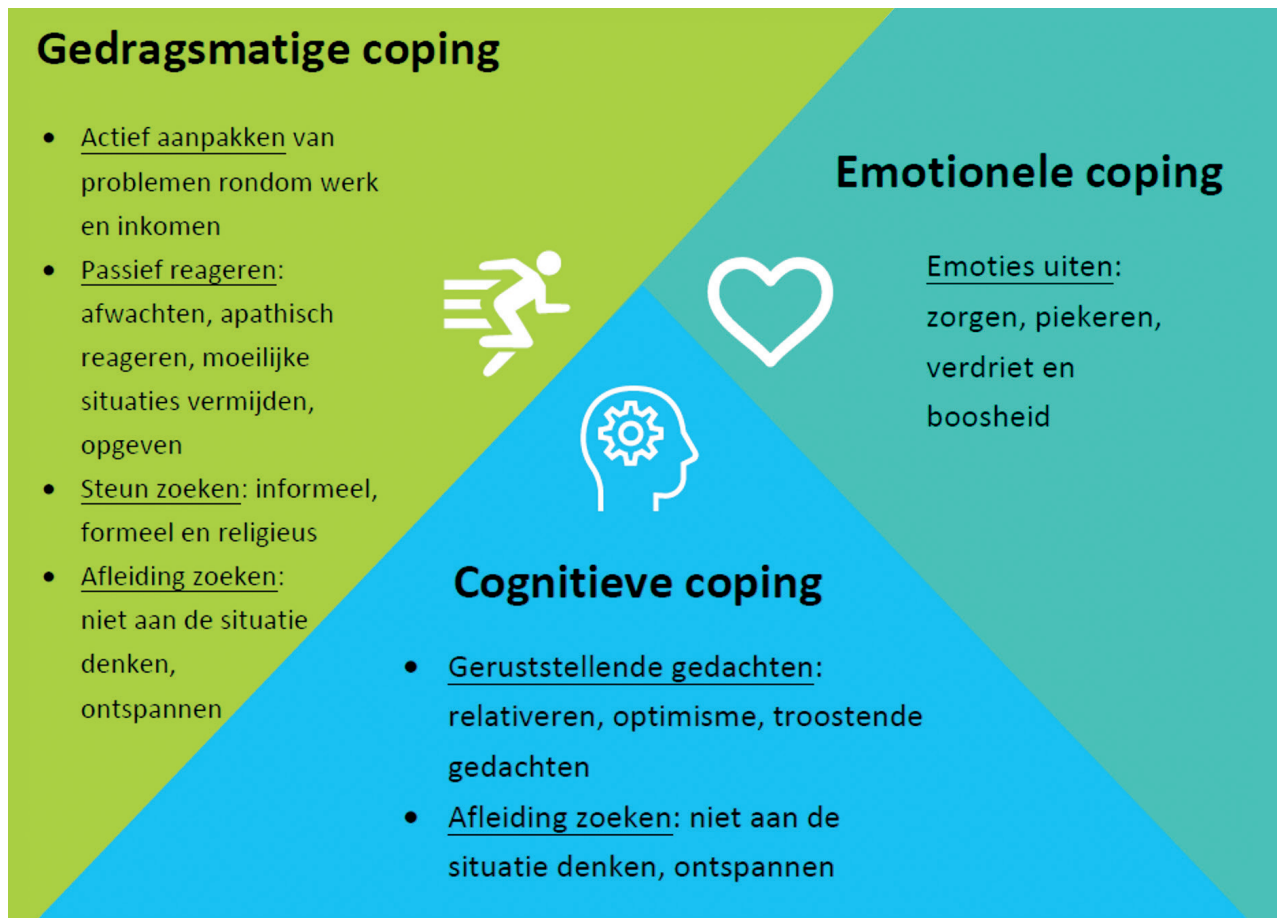
"Ik pieker wel veel. Ik slaap slecht en ik was sneller somber op een dag. En dat is ook omdat je geen afleiding kunt vinden. Dat maakt het zo 'in-your-face'. Dat maakt het wel extra somber. Je kunt je nergens anders op focussen, want er is geen focus. Er is vooral somberheid." (Acteur)

Anderen uiten gevoelens als angst en onzekerheid voor de toekomst, maar ook emoties als verdriet en boosheid.

"Ik maakte mij wel zorgen over verlies van werk en inkomen. Je hebt toch een bepaald uitgavepatroon. Het schiet wel heel hard op met mijn buffer. Die is bedoeld als ik een keer mijn been breek. Eigenlijk hoop ik deze te kunnen bewaren voor mijn pensioen. Dan denk ik: verdorie, heb ik zo braaf een buffer (...) Ik ben soms verdrietig. Na een nacht slapen kan ik het weer beter aan. Dan krabbel ik redelijk op. Maar niet dat je niets gevoeld hebt. Ik voel wel boosheid en verdriet. Dat hoort er ook bij. Je moet wel even iets voelen om er daarna uit te kunnen krabbelen. Je kan niet een klap opvangen en dan terugdeinzen. Je moet het even voelen, dat helpt ontzettend goed." (Trainer)

"Het is moeilijk. De korte termijn toekomst is zeer onduidelijk. Het enige wat ik kan doen is me prepareren voor als het aantrekt. Op korte termijn is het een droevige zaak. Voor de langere termijn wel, maar dat gaat over 2021 heel moeilijk worden. (...) Er is weinig wat ik eraan kan veranderen of doen." (Reisagent)

In onderstaande figuur 3.2 zijn de verschillende copingstrategieën samengevat.



Figuur 3.2 Copingstrategieën van zzp'ers en kleine ondernemers

3.8 Tot slot

Zowel uit de enquête als uit de interviews komt naar voren dat de ondernemers diverse copingstrategieën gebruiken en combineren om zich tegen de negatieve impact van de coronacrisis te weren. Er rijst een beeld van veerkrachtige ondernemers, die op actieve manieren de problemen rondom werk en inkomen proberen te verminderen. Ze lijken te beschikken over het nodige doorzettingsvermogen, creativiteit en optimisme. Dat betekent niet dat er geen momenten zijn van somberheid, onzekerheid en wanhoop, maar duidelijk is dat een passieve vorm van coping relatief weinig voorkomt. Wel is het sterk hoe lang ondernemers een dergelijke veerkracht kunnen behouden. Naarmate de crisis aanhoudt en diep ingrijpende maatregelen van de overheid nodig blijven, neemt de vechtlust, ambitie en het zelfvertrouwen van ondernemers mogelijk af en bestaat het risico dat gevoelens van machteloosheid het overnemen.

4.

Ondersteunings- behoeften en oplossingsrichtingen voor beleid

Dit hoofdstuk beschrijft de ondersteuningsbehoeften zoals die door zzp'ers en kleine ondernemers zelf zijn geuit tijdens de interviews, de focusgroepen en in de enquête. Naast open vragen hierover is er in de enquête en de focusgroepen getoetst in hoeverre er draagvlak is voor het beleid van de gemeente Utrecht en in hoeverre dit beleid aansluit bij de behoeften van de ondernemers. Het hoofdstuk begint met het beantwoorden van de vraag in hoeverre er draagvlak is voor het gemeentelijk beleid. Het tweede deel van het hoofdstuk bespreekt aanvullende ondersteuningsbehoeften van ondernemers die vooralsnog beperkt of niet uitgewerkt zijn in het beleid. In tegenstelling tot de twee voorgaande hoofdstukken, zijn de citaten ook afkomstig uit de focusgroepen aangezien ondersteuningsbehoeften en oplossingsrichtingen centrale gespreksonderwerpen vormden.

4.1 Draagvlak voor driesporenbeleid van gemeente Utrecht

Uit de eerste enquête (bijlage 2) komt naar voren dat zzp'ers en kleine ondernemers het meest behoefte hebben aan financiële hulp (64%), gevolgd door omscholing (29%), contact met andere ondernemers (29%) en andere voorzieningen (33%). Andere behoeften liggen op het terrein van de gezondheid (sociaal-emotionele hulp) en hulp bij bedrijfsvoering, zie figuur 4.1.

Figuur 4.1 Behoeftte aan verschillende vormen van ondersteuning (n=409)



Noot: In deze figuur is weergegeven hoeveel ondernemers (in aantallen) de voorkeur gaven aan verschillende regelingen. Men kon bij het beantwoorden van deze vraag meerdere regelingen aankruisen. Niet alle 409 ondernemers uit onze steekproef hebben deze vraag beantwoord.

Op basis van deze eerste uitkomsten van het onderzoek is de gemeente gestart met het ontwikkelen van nieuw beleid. Uitgangspunt bij dit beleid is het vraaggericht werken waarbij ondersteuning gericht is op wat ondernemers zélf aangeven dat zij nodig hebben of willen. Het beleid richt zich vooralsnog op drie sporen:

1. Snelle hulp bij (beginnende) schulden of betalingsachterstanden;
2. Hulp/ondersteuning bij het voortzetten van het bedrijf;
3. Begeleiding naar werk in loondienst.

In november/december 2020 zijn deze beleidssporen in een tweede enquête (vragenlijst 2, zie opnieuw bijlage 3) aan de kleine ondernemers voorgelegd om te toetsen hoeveel draagvlak hiervoor bestaat. Uit deze tweede enquête blijkt dat het driesporenbeleid van de gemeente aansluit bij de behoeften van ondernemers. Hulp en ondersteuning bij het voorzetten van het bedrijf kan op de meeste instemming rekenen; 63% van de ondernemers gaf aan hier (misschien) wel gebruik van te willen maken. In begeleiding naar een baan in loondienst hebben veel ondernemers interesse, namelijk 52% van de respondenten. Tot slot geeft 40% van de ondernemers aan (misschien) gebruik te willen maken van snelle hulp bij schulden. Voor elk spoor is dus een vrij grote groep ondernemers die aangeeft (mogelijk) behoefte te hebben aan een dergelijk aanbod. Dit resultaat verschilt met de uitkomsten van de eerste enquête. Daar geeft het merendeel van de ondernemers in eerste instantie aan behoefte te hebben aan financiële hulp.

In de focusgroepen hebben we de verschillende sporen eveneens voorgelegd, maar hebben ook open vragen gesteld over ondersteuningsbehoeften. Per beleidsspoor presenteren we de ingebrachte ideeën, perspectieven en behoeften van de ondernemers. In algemene zin concluderen we dat er veel instemming is ten aanzien van de uitgangspunten van het beleid. Ook vindt men het een helder en doordachte beleidsstrategie.

4.2 Snelle hulp bij beginnende schulden en betalingsachterstanden

Snelle hulp bij beginnende schulden en betalingsachterstanden roept in de focusgroepen reacties op van enkele ondernemers die zelf schulden hebben opgebouwd en bezorgd zijn over de toekomst van hun bedrijf. Deze ondernemers spreken vrijuit over hun schulden en uiten daarbij een duidelijke hulpvraag:

"Ik heb een keer wat aangevraagd. Ik ben toen bij een bedrijf gekomen aan wie het uitbesteed wordt. De normering voor levensvatbaarheid ligt hoog. De drempel ligt hoog. Ik denk dat het merendeel van de bedrijven niet weten hoe levensvatbaar ze nog zijn. Een ander punt: als ik ergens terecht kan voor een lening voor mijn schulden... ik ben nu schuld op schuld aan het opbouwen. Er komt een berg schuld aan die ik in mijn leven nooit meer terug zal kunnen betalen. In mei was het 3.000, inmiddels is het 20.000 euro. In februari sta ik voor de vraag: ga ik het bedrijf laten klappen of ga ik door? Er komt een berg schuld aan waar ik niet meer over heen kan kijken. Mijn bedrijf kan wel weer lucratief worden, maar hoe kom ik van anderhalve ton schuld af?" (Textielondernemer)

"Snelle hulp bij beginnende schulden, dat is wat ik nodig heb. Schuldhulpverlening ja. Ik heb eerst mijn huur betaald en heb de wegenbelasting uitgesteld. Maar dan krijg je meteen extra kosten. Gelijk een verhoging. Ik vind in coronatijden dat het ervan af moet als je een Tozo hebt." (Horecaondernemer)

Verschillende respondenten pleiten voor ruimhartige schuldhulpverlening. Daarbij geven diverse mensen in de focusgroepen en interviews aan dat het zeker tijdens de coronacrisis onrechtvaardig is dat ondernemers met een Tozo-uitkering incassokosten moeten betalen.

"De overheid moet schulden overnemen. Dan kom ik in de schuldsanering en krijg ik een uitkering. (...) Als de overheid wil helpen, moet het stoppen met deurwaarders en het betalen van rente en boetes (...). Je schulden worden toch overgenomen, dan hoef je je geen zorgen over je schulden te maken. Je verdient misschien één tiende van nu maar je vaste lasten worden geregeld. Je hoeft geen zorgen te maken dat je bepaalde bedragen in de kast moet hebben voor het betalen van verzekeringen of belastingen, businesskosten, levensonderhoud en vaste lasten zoals gas, water, elektra en huur. Dan krijg je zakgeld om van te leven." (Taxichauffeur)

In de focusgroepen betrof het enkele ondernemers die spraken over hun schulden. Mogelijk zijn er meer respondenten die kampen met schuldenproblematiek. Het is niet ondenkbaar dat sommigen vanwege mogelijke gevoelens van schaamte en uit privacyoverwegingen niet openlijk wilden spreken over schuldenproblematiek in een gesprek met andere ondernemers. Zoals we zagen in de vorige paragraaf is het wel duidelijk dat voor een groot deel van de ondernemers geldt dat zij behoefte hebben aan financiële ondersteuning. Ook bij de interviews en focusgroepen zien we dat bijna alle respondenten aangeven behoefte te hebben aan financiële ondersteuning. Vaak geven betrokkenen hierbij aan dat deze ondersteuning ook bedoeld is om schulden en betalingsachterstanden te voorkomen, zoals we eerder ook al in het vorige hoofdstuk zagen.

4.3 Hulp en ondersteuning bij het voortzetten van het bedrijf

In het kwalitatieve onderzoek komt eveneens naar voren dat ondernemers behoefte hebben aan hulp en ondersteuning bij het voortzetten van het bedrijf. Hoe die hulp en ondersteuning er precies uit zou moeten zien, verschilt per ondernemer. Het gaat om diverse vormen van dienstverlening waaronder hulp bij financiële administratie, het opzetten en uitbreiden van zakelijke netwerken, het 'vermarkten' van diensten en/of bedrijfsproducten.

"Voor mij is het niet helemaal duidelijk hoe ik belastingaangiffes moet invullen. Mijn accountant helpt mij hierbij, maar dat heeft niet iedereen. Ik vond het onduidelijk, maar ook omdat ik geen Nederlands spreek. Maar dat is mijn probleem, ik moet de taal leren. Maar het is moeilijk als je iets moet doen met de regering. Dat is iets wat je echt moet." (Vastgoedondernemer)

"Het netwerkgebeuren is wel lastiger geworden. Elkaar ontmoeten helpt in deze situatie. Acquisitie is ook lastiger op dit moment. Je zit sneller in een professioneel isolement en daar moet je meer energie in stoppen. Daar zou de gemeente misschien iets aan kunnen doen, om dat uit te bouwen. Maar ik weet niet of ik het een taak vind van de gemeente, maar ze zouden dat misschien kunnen uitbesteden aan een ander bureau, zodat je wat meer reuring krijgt op de professionele markt." (Grafisch ontwerper)

Ik denk wel als je inzichtelijk maakt, hoeveel talenten er allemaal in Utrecht zitten, misschien kan de gemeente daar wat mee. Er zitten heel veel mooie bedrijven die zich misschien niet zo mooi kunnen presenteren. Een marketeer zou inzichtelijk kunnen maken wat voor moois er aan zpp'ers zit in Utrecht. Een vriendin maakt pitches voor mensen die zich niet zo goed in de markt kunnen zetten. Wat zij doet zou heel goed zijn voor mensen die even geen klanten hebben. Een soort nieuwe gouden gids zodat die mensen gevonden kunnen worden." (Filmproducent)

Van belang is volgens de respondenten dat er maatwerk wordt geboden. Ondernemers hebben verschillende behoeften. Volgens deelnemers kan dit gerealiseerd worden door advies en voorlichting op persoonlijk niveau te geven. Hulp en ondersteuning hoeft volgens de respondenten niet in alle gevallen direct door de gemeente geboden te worden. De gemeente zou ook andere bestaande ondernemersnetwerken kunnen inzetten, zoals Stichting Kleinood. De gemeente kan ervoor zorgen dat ondernemers die om hulp vragen bij één van de genoemde sporen niet de andere kant op gestuurd worden.

4.4 Begeleiding naar een baan in loondienst

Eerder zagen we bij de eerste enquête dat er wel behoefte is aan ondersteuning bij de zoektocht naar een baan in loondienst, maar in verhouding tot andere mogelijke ondersteuningsvormen is dit wel beduidend minder populair. Ook in de focusgroepen en interviews komt duidelijk naar voren dat de meeste ondernemers (vooralsnog) geen interesse hebben in een baan in vaste loondienst. Opvallend is echter dat in de tweede enquête relatief veel ondernemers toch aangeven interesse te hebben in begeleiding naar een baan in loondienst en ander werk: 22% overweegt dit en 22% gaat deze overstap waarschijnlijk (fulltime of parttime) wel maken. Een mogelijke verklaring voor het verschil in uitkomsten tussen de twee enquêtes is dat de tweede enquête op een later moment is afgenomen. Mogelijk hebben meer ondernemers later in het jaar meer interesse in werk in loondienst, omdat ze gemerkt hebben dat de impact van de crisis wellicht groter is dan ze aanvankelijk hadden ingeschat. Een tweede mogelijke verklaring is dat de respondenten in de tweede enquête vooral interesse hebben in ondersteuning bij het vinden van nieuwe opdrachten als ondernemer en niet zozeer interesse hebben in werk in (vaste) loondienst.

Deelnemers uit de focusgroepen zien een rol voor de gemeente weggelegd bij de begeleiding naar werk. Het beeld dat hierbij heerst is dat de gemeente de middelen heeft om ontwikkelingen in de ondernemersmarkt te overzien en die kennis te delen met ondernemers. Idealiter is dit loket volgens deelnemers onderdeel van de gemeentelijke organisatie, bij voorkeur bij de afdeling die zich met de Tozo-aanvragen bezighoudt.

4.5 Om- en bijscholing

Het voorgaande laat zien dat het driesporenbeleid op veel draagvlak kan rekenen onder ondernemers. Dit betekent niet dat het beleid de ondersteuningsbehoeften van ondernemers volledig dekt. Zo laat de enquête zien dat er veel behoefte is aan omscholing en bijscholing. Ook in de interviews en focusgroepen noemen ondernemers dat ze interesse hebben in zowel bij- als omscholing. Een aantal respondenten is zelfs al begonnen met het volgen van scholing.

Wel komen in de gesprekken verschillende belemmeringen en voorwaarden naar voren voor het volgen van scholing. In de eerste plaats kost scholing in veel gevallen geld en in de huidige omstandigheden beschikken ondernemers vaak niet of nauwelijks over voldoende scholingsbudget. Dit belemmert sommigen om daadwerkelijk deel te nemen aan scholingsactiviteiten:

"Als ik geld genoeg had, had ik graag mijn ingenieursdiploma willen behalen. Nu heb ik niet mijn instructiekaart om te rijden of als vrachtwagenchauffeur zijnde. Ik ben ook elektricien maar ik heb geen diploma, maar omdat ik geen diploma heb kan ik niet makkelijk aan het werk komen, ik kan het niet aantonen. Ik zeg alleen maar dat ik ervaring heb. Maar ik zou wel in korte tijd een diploma kunnen halen, dus als ik dat kan, ook goed." (Taxichauffeur)

Een knelpunt is ook dat ondernemers weliswaar de waarde inzien van omscholing, maar in de huidige omstandigheden twijfelen ze over wat het hen oplevert. Onduidelijk is in welke sectoren er voldoende perspectief is op werk. Scholing wordt dus pas interessant als men inzicht heeft in de mogelijke kansen op werk. De respondenten merken dan ook op dat het belangrijk is dat omscholingsmogelijkheden zich richten op sectoren, functies en werkzaamheden waar in de nabije toekomst veel behoefte aan is. Volgens hen dient de route van scholing alleen overwogen te worden als de nieuwe sector of het werk voldoende perspectief biedt. Een respondent noemt als voorbeeld dat de horeca en de evenementensector de komende 5 tot 8 jaar geen goede perspectieven meer bieden en dat het daarom geen zin heeft om iemand in die sectoren op te leiden of naar een baan in die sectoren te begeleiden. Daarom wijzen ze erop dat de gemeente vooral eerlijk met dit gegeven dient om te gaan en geen onrealistische verwachtingen moet wekken bij de ondernemers.

"Als je kijkt naar hoe hele sectoren nu wegvallen, maar in bepaalde sectoren is er nog heel veel werk. Ik denk dat er gekeken moet worden naar hoe je makkelijk mensen kunt inzetten op andere gebieden. Ik weet dat dat niet zo eenvoudig is." (Trainer Fitness)

"Omscholen is op zich wel een prima iets. Iedereen kan wel doorgaan met wat hij deed, maar in de praktijk moet je toch kijken naar waar de kansen liggen. Ik heb niet zozeer behoefte aan inhoudelijke ondersteuning, maar het zou goed zijn als de gemeente kan vergemakkelijken dat je ergens terecht komt." (Internationaal consultant)

Een terugkerend zorgpunt is de kwetsbare positie van oudere ondernemers. In de focusgroepen komt naar voren dat er voor oudere ondernemers grenzen zijn aan scholing. Volgens oudere ondernemers staan opdrachtgevers dan wel werkgevers er niet om te springen om ouderen in dienst te nemen, opdrachten te verstrekken of een werkervaringsplaats aan te bieden. Ook zijn er twijfels of werkgevers bereid zijn om te investeren in de scholing van oudere ondernemers. Kortom, er heerst de nodige twijfel over het nut van scholing voor ouderen. Verschillende zzp'ers en kleine ondernemers in de focusgroepen schatten de kansen voor ouderen op het vinden van werk na een scholingstraject laag in.

"Bij ons in de cao staat dat iemand die 50-plus is niet meer hoeft over te werken en heel veel dingen niet meer hoeft te doen. Zo'n werknemer krijgt allerlei ouwe lullendagen en extra vakantiedagen. Dus er zijn wel nadelen als je iemand op leeftijd in dienst neemt, zeker bij uitvoerende beroepen." (Textielondernemer)

"Ik ben zesde generatie oliebolbakker. Het zit in mijn DNA, ik moet niet denken aan omscholing. Als deze crisis voorbij is, kan ik weer terug. Ik wil mij niet omscholen. Daar komt bij, ik ben 58. Waar kan ik nog terecht?" (Bakker)

"De kans is klein dat bedrijven in jou als oudere werknemer gaan investeren. Ik heb informatica gestudeerd. Maar met alleen omscholen kom ik er niet. De gemeente kan een faciliterende rol spelen waar mogelijk, zodat je de kans krijgt om het gesprek aan te gaan bij bedrijven. Ondanks mijn mooie cv, kom ik nergens binnen voor een gesprek. Mooi dat de gemeente wil helpen. Ze kunnen bij bijscholing ook een faciliterende rol spelen. Ik ben 57. Ik zou prima nog heel goed les kunnen geven, maar zonder hulp van gemeente is het voor mij geen realistisch spoor, dus blijf ik voorlopig doen wat ik kan doen." (Organisatieadviseur)

Een respondent vindt omscholing nog een stap te ver en houdt liever een slag om de arm, omdat het te definitief klinkt en er dan geen weg terug mogelijk lijkt. Een tijdelijke overstap naar een andere sector is realistischer:

"Het klinkt heftig om het roer om te gooien, maar je zou ook kunnen denken aan tijdelijk het roer omgooien. Ik ken iemand die ineens in de thuiszorg is gaan werken. Die werd daar heel ongelukkig van. Dat hou je niet vol voor een langere periode. D. neemt testen af sinds de coronacrisis. Zoiets tijdelijks is iets anders en is een minder grote drempel." (Acteur)

Twee respondenten uit de reisbranche benadrukken dat ze wel nieuwe mogelijkheden willen overwegen om zich op een ander werkterrein te oriënteren of om zich op andere diensten te richten. De crisis brengt echter veel nieuwe werkzaamheden met zich mee, zoals het verwerken van annuleringen en het maken van omboekingen van reizen. Dit levert geen inkomsten op, maar vraagt wel om een dusdanige tijdsinvestering dat ze geen tijd en ruimte hebben om zich te scholen en te zoeken naar andere kansen. Zoals uit onderstaand citaat blijkt, geeft de situatie een gevoel van machteloosheid.

"Ik zou graag iets anders willen doen, maar door de aard van mijn bedrijf wordt dat belemmerd. Het werk gaat gewoon door, dag in dag uit. Mensen willen omboeken etc. Dus je bent fulltime bezig met je bedrijf, met je klanten dus er is geen ruimte om alternatief werk aan te nemen, iets bij te verdienen... Ik ben er hartstikke blij mee met die Tozo maar het is eigenlijk niet dekkend terwijl je 24/7 bezig bent met je bedrijf, want elke keer als er een persconferentie is, staat mijn mailbox vol. Ik zou dan liever niet in dezelfde branche willen zitten, maar ik zie geen oplossing hoe verder te gaan." (Reisagent)

In de focusgroepen kwamen verschillende ideeën naar voren voor het vergroten van omscholingskansen. Zo werd bijvoorbeeld de mogelijkheid genoemd om grotere bedrijven, in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen, te verplichten om ondernemers met geen of weinig opdrachten in dienst te nemen. Andere voorstellen omvatten regelingen zoals we die nu kennen en die voor werknemers uit kwetsbare doelgroepen worden ingezet, zoals loonkostenvoordelen, bonussen of een plaatsing fee.

Naast om- en bijscholing is er in de interviews en focusgroepen ook gesproken over begeleiding naar werk in loondienst. Sommige respondenten gaven in dit verband aan behoefte te hebben aan iemand die over de schouder meekijkt. Er is behoefte aan overzicht naast hulp bij de zoektocht naar (informatie over) werk. In feite doelen zij niet zozeer op een stapsgewijze begeleiding naar werk, maar vooral op een loketfunctie waar vraag en aanbod samenkomen en worden afgestemd op competenties en baankansen. Deelnemers uiten daarom de behoefte aan een expert die op basis van marktverkenningen tips kan geven over hoe en waar bij te sturen. Ook genoemd wordt een jobcoach die kan helpen inzicht te verkrijgen in de eigen talenten en functies die hierop aansluiten.

"Met name denk ik aan begeleiding, advies over hoe ik een baan ga vinden. Ik heb natuurlijk 15 jaar of langer niet meer gesolliciteerd. Wat ik ervaren heb, is dat ik mijn cv ging maken en dat ik niet wist waar ik moest beginnen. Een fatsoenlijke sollicitatiebrief schrijven. Maar ook, ik heb altijd in een bepaald stramien gezeten, ik heb er nooit bij nagedacht of het is wat ik wilde. Maar nu heb ik ineens weer van alles te kiezen, maar hoe kom ik erachter wat er bij mij past, waarvoor ben ik gekwalificeerd, dat soort vragen. Ik heb dat altijd al lastig gevonden, maar nu wat meer dan anders. Misschien een soort jobcoach." (Meubelondernemer)

4.6 Een aangepaste Tozo-regeling: hoger, rechtvaardiger en eenvoudiger

Een andere behoefte is een aanpassing van de Tozo-regeling, waarmee de ondernemers in principe vooral de rijksoverheid aanspreken. Hoewel er dankbaarheid en enthousiasme is voor de bestaande Tozo-uitkering geven meerdere respondenten aan dat de uitkering niet voldoende is om persoonlijke en zakelijke kosten te kunnen betalen.

"Ik ben heel blij met de Tozo, dat is beter dan niets. Maar ik kan er voornamelijk de huur (700 euro), wegens belasting en verzekeringen (samen 200 euro) van betalen. Met de rest kan ik niet eens alle boodschappen betalen." (Kunstenaar)

Veel zzp'ers en kleine ondernemers geven aan te weinig buffers te hebben om de maandlasten te dragen. Met de maatregelen die ze zelf al hebben getroffen om de effecten van Covid-19 op te vangen (zoals het ontslaan van werknemers, het verkopen van de inventaris, het bezuinigen op uitgaven) kunnen ze slechts in beperkte mate liquiditeitsproblemen ondervangen. De wens is daarom dat de hoogte van de Tozo-uitkering wordt aangepast zodat de vaste lasten (zoals de huur, kosten van een (lease)auto of in sommige gevallen salarissen van werknemers), boodschappen en andere zaken kunnen worden betaald.

"Je wil wel wat bijverdienen om de kosten te kunnen dekken. Je wil je hand niet ophouden en je moet blij zijn met wat je krijgt, maar wat moet je aan de gemeente vragen? Tozo zou dus ietwat verhoogd moeten worden." (ondernemer reisbranche)

"Met de Tozo kan ik mijn boodschappen betalen. Ik ben gescheiden, maar blijf wel verantwoordelijk voor mijn dochtertje. Dus het geld is niet genoeg. Ik heb dit niet eerder meegemaakt. Ik was bijna klaar met afbetalen van mijn schulden, maar door corona red ik het niet meer. Ik loop nu achter met de betaling van mijn telefoonabonnement en ziektekostenverzekering. Ik heb ook een paar keer gebeld met de gemeente voor bedrijfskredieten want Tozo is niet genoeg. Als ik dat geld had gekregen dan had ik wat bedrijfskapitaal gehad om mijn bedrijf draaiende te houden." (Stoffeerder)

Sommige respondenten ervaren de regeling als onrechtvaardig. Er zou bijvoorbeeld ook getoetst moeten worden op de gezinssituatie. Grotere gezinnen zouden volgens respondenten een hogere uitkering moeten krijgen dan kleinere. Ook is het belangrijk dat er aandacht is voor alleenstaande ouders. Verder zou er bekeken moeten worden of mensen schulden hebben:

"Ze moeten gewoon naar de gezinssituatie kijken, hoeveel kinderen hebben deze mensen, of de kinderen klein zijn ... ja we krijgen wel kinderbijslag, maar dat is voor 3 maanden. Meer een individuele aanpak toepassen. Bij die Tozo 2 heb ik dat gemist: heb je een partner en heeft ze inkomen, okay, je krijgt zoveel, klaar. Misschien heeft iemand een extra huis en gezin en heeft het gezin 1400 euro aan kosten met een auto voor de deur, maar ze kunnen ook vragen of die mensen nog andere schulden hebben, want daar komen ze dan in de problemen mee. Meer naar de persoonlijke situatie kijken. Niet alleen naar die van mij maar naar die van iedereen" (Taxichauffeur).

"Ik krijg 1500 euro maar voorheen kreeg je dat als samengesteld gezin, maar ik ben gescheiden. Mijn kinderen staan bij mij ingeschreven, dus wij zijn eigenlijk met z'n drieën, maar mijn kinderen hebben geen inkomen, dus dat is een beetje scheef. Dus dat zouden ze wel beter kunnen bekijken." (Horecaondernemer)

Maar er wordt niet alleen gewezen op gezinnen en huishoudens met schulden voor wie de regeling nadelig kan uitpakken. Anderen vinden de vermogenstoets onrechtvaardig vanwege bepaalde uitsluitingsprincipes. Zelfstandig ondernemers die meer dan € 46.520 aan 'beschikbare geldmiddelen' hebben, zoals contant geld, banktegoeden en aandelen, zouden volgens de berichtgeving vanaf 1 oktober 2020 geen aanspraak kunnen maken op de Tozo-regeling.

"Die Tozo vond ik financieel gezien een hele goede zaak. Voor de tijd dat mijn werk niks oplevert, is dat wel heel fijn. Maar het feit dat ik voor Tozo 3 niet in aanmerking kom, vind ik wel heel jammer. Je moet mensen niet straffen voor het feit dat ze vermogen en spaargeld hebben. Ik heb mijn spaargeld als pensioen. Ik begrijp wel dat er een eigen verantwoordelijkheid altijd bestaat, maar het is zo drastisch wat er gebeurd is. Ik zie dat anderen wel veel steun krijgen, waar ik grote vraagtekens bij zet, dat vind ik schrijnend. Feitelijk wordt de concurrentie in het zadel geholpen, het is al een groot bedrijf, waarom vraag je niet aan hen om hun eigen vermogen op te eten, waarom zou je dat zo doen? Dat is echt valse concurrentie op die manier." (Reisagent)

Een zzp'er geeft aan moeite te hebben met de wijze waarop de Belastingdienst omgaat met een ondernemer die daarnaast ook studeert. Deze categorie wordt volgens deze ondernemer eveneens uitgesloten. De overheid vindt namelijk dat student-ondernemers geen recht hebben op reguliere bijstand en evenmin op de Tozo-regeling, omdat de wettelijke grondslag van de Tozo-regeling in de Participatiewet ligt. Een andere ondernemer noemt de regeling onrechtvaardig, omdat er ook wordt gekeken naar de omzet uit eerdere jaren.

"In mijn geval was het vooral in het begin lastig. Ik ben voor de Belastingdienst al een aantal jaar ondernemer, maar ik deed daarnaast een Masterstudie waardoor ik 6 maanden lang geen aanspraak op Tozo kon maken, omdat ik die niet kon aanvragen als je recht hebt op studiefinanciering en dat is een lening dus het gaat niet om een gift. Ik kan me voorstellen dat er nog meer mensen zijn die ondernemer en student zijn en ineens hun hele inkomen zien verdampen." (Acteur)

"Voor de mensen die net voor corona als ondernemer gestart zijn, maar niet zo'n hoog inkomen hebben opgebouwd, is het lastig. Ze hebben nu hoge vaste lasten. Hoe moeten deze mensen met de huidige vaste lasten omgaan als het wordt gebaseerd op vorig jaar? Dat vind ik echt totaal onlogisch en gek en een ongekende wereld. Vorig jaar had ik geen omzet en ook geen vaste lasten. Dit jaar probeerde ik om op eigen benen te staan. Daarom heb ik een auto aangeschaft. Nu heb ik vaste lasten, maar in plaats van geholpen te worden, baseren ze het op vorig jaar. Ik snap die logica niet. Wat heeft dit jaar met vorig jaar te maken?" (Taxichauffeur)

Tot slot noemen enkele zzp'ers en kleine ondernemers dat het invullen van het Tozo-formulier erg ingewikkeld is. Het kost hen veel tijd om de vragen te beantwoorden, omdat ze hiervoor allerlei zaken moeten uitzoeken.

| *"Nou zo'n formulier krijg ik binnen, maar je bent er veel tijd aan kwijt om het in te vullen."* (Bakker)

| *"Ik had heel veel stress met het invullen van het Tozo-aanvraagformulier omdat ik bang was dat ik de vragen niet goed begreep."* (Taalcoach)

4.7 Belemmerende procedures aanpassen

Het verhogen van de Tozo-uitkering is een vorm van inkomenspolitiek gericht op het verruimen van het budget van ondernemers. Een andere manier om het beschikbare budget van ondernemers te vergroten, kan zich richten op het versoepelen van betalingsverplichtingen, zoals die vanuit de Belastingdienst. Een dergelijke behoefte aan versoepelende regelingen wordt zowel in de interviews als de focusgroepen genoemd. Verschillende respondenten vinden het onterecht dat er (nog) geen maatregelen zijn die zzp'ers en kleine ondernemers meer financiële ruimte geven, zoals het krijgen van uitstel van belasting, korting op of kwijtschelding van verzekeringspremies en legeskosten.

"Vergunningen heb ik al genoemd (...) Verlaging van de legeskosten van evenementen. Vergunningen kosten geld, dat noemen ze leges, die kosten liggen in Utrecht enorm hoog in vergelijking met andere steden. En dat is wel een drempel om in Utrecht evenementen te organiseren. Legeskosten zijn hier meer dan 10 keer zo hoog als in Zeist. Voor een groot evenement betaal je dan zo 5000 euro aan legeskosten. De gemeente beweert dat ze daar werk voor moeten verrichten, maar wij hebben daar onze twijfels over, zeker voor een jaarlijks terugkerend evenement. Daar hoeft de gemeente echt niet zoveel werk voor te doen. Dat is veel minder werk dan een nieuw evenement. Het criterium, de grootte van het evenement bepaalt de hoogte van de leges, maar dat vind ik een beetje mal. Eigenlijk zou de nieuwigheid de hoogte moeten bepalen. Wat is het voor organisatie, wat is de ervaring, etc. Ze verdedigen de hoogte van de leges. Ik geloof er niks van." (Ondernemer recreatiebranche)

"Ik heb TVL gekregen maar dat is een schijntje. Voor 3 maanden heb ik 12.000 euro ontvangen terwijl de vaste lasten 60.000 - 70.000 euro zijn voor hetzelfde tijdsbestek. De gemeente zou kunnen helpen met de kosten van verontreinigingsheffing, zuiveringsheffing, rioolheffing, WOZ dus financiële ondersteuning in verschillende vormen." (Textielondernemer)

Enkele zzp'ers en kleine ondernemers noemen daarnaast het gemis aan regelingen die het makkelijker maken om aan krediet te komen of schulden af te lossen. Genoemd wordt ook bedrijfskredieten voor kleine investeringen om het bedrijf 'coronaproof' te maken, of voor het ontwikkelen van nieuwe producten of een online aanbod via bijvoorbeeld een webshop.

"Het is jammer dat mijn aanvraag voor bedrijfskrediet is afgewezen. Ik was er zeker van dat ik in aanmerking kwam want ik heb door corona inkomsten moeten missen. Ik zat er heel lang mee. Het bedrijfskrediet had me heel hard op weg kunnen helpen. Door de crisis kan ik niet zomaar meer alle materiaal van tevoren kopen als ik een klus heb omdat ik de kosten niet altijd kan betalen. Ik moet daarom heel selectief mijn klanten kiezen. Dit levert mij weer geringe inkomsten op." (Stoffeerder)

"Ik ben met heel mooie plannen bezig voor de toekomst, maar er zijn wel financiële middelen voor nodig. Ik heb een plan voor de bank gemaakt maar ik krijg geen steun. Zou goed zijn als de gemeente garant staat en zegt dat de onderneming gezond is " (Reisagent)

Een ondernemer benadrukt dat er ook perspectief moet zijn voor het aanvragen van soepele kredieten op de langere termijn.

"Misschien kredietverlening. Maar daar is de gemeente ook mee bezig. Ik heb het ook aangevraagd, maar ik heb het niet gekregen omdat dat meer is voor zzp'ers die in geldnood zitten met schulden die niet afgelost kunnen worden. Ik zit niet in die omstandigheid, maar het zou misschien toch fijn zijn om een lening te kunnen krijgen. Maar dat is gerelateerd aan mijn persoonlijke situatie. Tot dat mijn huis verkocht wordt, is een soepele lening wel meegenomen. Een soepele regeling voor een zachte lening." (Bedrijfsconsultant)

Een andere procedure die belemmerend werkt, geldt voor ondernemers die voor hun werk afhankelijk zijn van vergunningen en subsidies. Aangezien gemeenten ook te maken hadden met het coronavirus, lukte het niet altijd tijdig te reageren op vergunningaanvragen. Enkele ondernemers uit de bouwsector gaven aan last te hebben (gehad) van de achterblijvende vergunningverlening. Volgens hen waren trage processen, onderbezetting en slechte bereikbaarheid van gemeenten de belangrijkste redenen hiervoor. Hierdoor kwam het voor dat opleveringen van projecten langer duurden. De vertraging doorkruist de planning van de ondernemers en zorgt ervoor dat ze inkomsten derven.

"Voor één van mijn opdrachten had ik een sloopvergunning nodig. Gemiddeld duurt zo'n aanvraag 2-3 dagen en ik heb er nu 29 dagen op moeten wachten. Daar zeiden ze dat ze de ambtenaren op andere plekken nodig hadden. Dan denk ik: je doet je best om geld te verdienen, maar omdat er blijkbaar geen doorstroom is in de ambtenarenwereld, slokt het weer tijd op van mijn projecten. Ik had ook iemand van de gemeente aan de lijn voor een vergunning en ik vroeg of ze niet kunnen inzien dat het rekken van de tijd het probleem alleen maar groter maakt? Waarop de ambtenaar zei: maar meneer, dat is helemaal geen boodschap voor mij. Als ik dit wil, dan wil ik dit. Punt. Ik zou tegen de ambtenarij willen zeggen: kijk eens goed wat je veroorzaakt." (Architect)

Een vergelijkbaar probleem doet zich voor in de culturele sector voor ondernemers die subsidies willen aanvragen.

4.8 Emotionele ondersteuning bieden

Sinds mei 2020 kunnen ondernemers (ook) terecht bij een online loket voor vragen over de psychosociale gevolgen van de coronacrisis. We vroegen respondenten en deelnemers in hoeverre zij behoefte hadden gehad aan emotionele ondersteuning. Zoals ook in het vorige hoofdstuk naar voren kwam, hebben enkele geïnterviewden aangegeven dat zij op zoek zijn gegaan naar een POH-er, een praktijkondersteuner huisartsen voor geestelijke gezondheidszorg, kortweg POH-GGZ, iemand met kennis van en ervaring in de geestelijke gezondheidszorg. Ook zagen we in het vorige hoofdstuk dat twee ondernemers hulp hebben gezocht bij een psycholoog. Een ondernemer uit de focusgroepen geeft aan behoefte te hebben gehad aan iemand om mee te sparren over de emotionele stress die zij had ervaren.

"Ik zou op sommige momenten ook even met iemand een gesprek willen over hoe het mij vergaat zonder dat iets opgelost wordt, even een klankbord hebben. Dat had me zeker kunnen helpen." (Trainer)

Uit de enquête valt verder op te maken dat een klein percentage behoefte heeft aan emotionele ondersteuning. Tot slot opperden ondernemers dat het belangrijk is dat er toegang komt tot vergoedingen in de psychologische gezondheidszorg voor ondernemers.

⁴ Heette eerst het Informatie- en Verwijscentrum COVID-19, later Steunpunt Coronazorgen. Daarop volgden (in juli dit jaar) andere zoals het KVK Coronaloket.

4.9 Communicatie verbeteren

Een laatste behoefte van ondernemers die niet expliciet is uitgewerkt in het driesporenbeleid heeft betrekking op de communicatie van de gemeente. Graag zien ondernemers dat er maatwerk wordt geleverd en dat begint bij de communicatie. Vooral nog missen verschillende respondenten een persoonlijke benadering in het contact met de gemeente. Zo geven ze aan dat ze in deze tijd juist iemand nodig hebben die hen adviseert, met hen meedenkt of naar hen luistert. Een professional die begrip heeft, mee kan denken en meevoelen. Er is behoefte aan contact met iemand die hen het gevoel kan geven dat hun problemen ertoe doen en ook in staat is om aan de slag te gaan met zaken waar de ondernemers tegen aanlopen.

"Hoe persoonlijker je de mensen aanspreekt, hoe groter de kans dat ze terug spreken. Als ik een mail krijg van de gemeente, dan denk ik: dat is een mail naar een van alle nummertjes. Mensen moeten persoonlijk aangesproken worden, dan voelen mensen zich beter aangesproken. Misschien is het ook beter om gebeld te worden dan gemaïld. En stel jezelf persoonlijk voor in plaats van als de gemeente Utrecht. Geef expliciet aan dat je de zzp'er niet als een nummer wil behandelen." (Bakker)

"Wie ga je inzetten qua ondernemers? Je kan wel regels bedenken, maar de je moet open minded en creatief zijn en buiten de hokjes kunnen denken. Als je hart ernaar uitgaat, moet je het gewoon doen. Ga met mensen persoonlijk in contact treden en dan komen ook de persoonlijke verhalen. Juist het persoonlijke maakt dat het beeldend wordt. Ik mis creativiteit." (Muzikant)

"De communicatie over de Tozo heeft mij gestoord. Het is niet prettig. Dat vond ik een complete puinhoop in het begin. In het begin werd duidelijk hoeveel mensen dat hebben aangevraagd, het is ook wel een hele klus, daar gaat veel mankracht in zitten. Maar er zijn toch wel hele grote fouten gemaakt, hele domme communicatiefouten, onduidelijkheden en dat ze achter de muziek aanliepen qua timing. Maar ik neem aan dat ze daarvan geleerd hebben. Maar ik denk wel dat het goed zou zijn als de gemeente zichzelf evalueert in dit opzicht." (Grafisch ontwerper)

De menselijke maat kan bijvoorbeeld vergroot worden door fte's vrij te maken om allerlei ondernemer-gerelateerde zaken op te pakken en ervoor te gaan. Gedacht wordt bijvoorbeeld aan iemand die speciaal op de dossiers van de ondernemers wordt gezet, iemand die ook het ondernemersvak kent. Een vast aanspreekpunt wordt als wenselijk gezien waardoor men niet telkens opnieuw hetzelfde verhaal hoeft te vertellen aan verschillende medewerkers van de gemeente. Er is behoefte aan contact met een professional die kennis heeft van ondernemen, die weet wat er in de branche speelt en de verbinding kan leggen met de gemeentelijke organisatie. Concreet denkt men aan iemand die speciaal op de dossiers van de ondernemers wordt gezet en die een mandaat krijgt om allerlei ondernemer-gerelateerde zaken op te pakken en de ruimte krijgt om 'out of the box' te denken. Een deelnemer uit de focusgroep verwoordt het als volgt:

"Met Tozo is er enorm geblunderd. Ik heb inmiddels acht medewerkers van de gemeente gesproken voor mijn Tozo, maar de meesten hebben geen idee wat het is om zelfstandig ondernemer te zijn. In de laatste brief stond dat mijn vakantiegeld wordt afgetrokken. Dat heb ik in geen twintig jaar gehad. Heel vreemd dat er staat: "u heeft geen recht op vakantiegeld, dat gaan we bij u korten." Je schiet er van in de lach en tegelijkertijd moet je huilen. Ik zou graag zien dat er één medewerker is die mij helpt. Een vast aanspreekpunt die je dossier kent. De gemeente zou toe moeten naar medewerkers die elk bijvoorbeeld 30 vaste dossiers behandelen, zodat je niet steeds je verhaal opnieuw moet vertellen. Dat is een ergernis bij mij." (Muzikant)

In diverse gemeenten wordt steeds vaker ervaringskennis en ervaringsdeskundigen ingezet om de ondersteuning aan bepaalde doelgroepen toegankelijker te maken. De opdrachtgever wilde dit idee ook peilen tijdens de focusgroepen. Veel deelnemers reageerden instemmend. Ervaringsdeskundige ondernemers beschikken volgens respondenten over andere typen kennis en vaardigheden dan ambtenaren. Idealiter worden ondernemers geholpen door andere ondernemers met vergelijkbare professionele achtergronden of ondernemers die uit dezelfde branche of sector afkomstig zijn.

"Dat lijkt mij wel een goed idee. Ik ben verbaasd dat ze dit vragen, het lijkt mij vanzelfsprekend dat je dit doet. Ervaringsdeskundige ondernemers inzetten is een goed idee. Bij de gemeente werken mensen die in loondienst zijn. Dat is een hele andere tak van sport dan als ondernemer denken. Je zou ondernemers kunnen betalen om andere ondernemers financieel te ondersteunen en te helpen met het bedenken van een plan." (Taalcoach)

Overigens noemt een respondent dat het hem niet uitmaakt of het een ambtenaar of een ondernemer is die hem ondersteunt. Voor het staat het persoonlijke contact en bepaalde kwaliteiten voorop:

"Iemand die persoonlijk contact legt dat is inderdaad heel goed en belangrijk. Het maakt mij dan niet uit of dat een ondernemer of iemand van de gemeente is. Het moeten intelligente mensen zijn die overstijgend kunnen denken en dingen in gang kunnen zetten. We lopen tegen regels, hokjes en definities aan. Als definities wat losser gemaakt kunnen worden, dan geeft dat wat meer ruimte. Er moeten nieuwe en ruimere definities gemaakt worden." (Acteur)

5.

Samenvattende conclusies

Het coronavirus heeft grote impact op ondernemers. Het Kabinet trof verschillende maatregelen om te voorkomen dat men nog verder in de (financiële) problemen terecht zou komen. Gemeenten werden opgeroepen gehoor te geven aan het verzoek van het Kabinet om coulance te tonen bij de inning en kwijtschelding van heffingen (Elich, 2020). Via verschillende studies en andere data werd steeds meer duidelijk dat vooral (laag opgeleide) zzp'ers en kleine ondernemers het hardst zijn getroffen door de coronacrisis. Maar op gemeentelijk niveau had men nog geen duidelijk en coherent beeld van de problemen en ondersteuningsbehoeften van de zzp'ers en kleine ondernemers die een beroep hadden gedaan op de Tozo-regeling, een steunmaatregel voor de ondernemers. Dit was voor de gemeente Utrecht aanleiding om een onderzoek uit te voeren naar de financieel-economische, psychologische en sociale impact van COVID-19 op en de getroffen maatregelen voor deze groep.

De hoofdvraag van het onderzoek luidde als volgt:

Welke ondersteuning kunnen de gemeente Utrecht en partners in de stad (nog meer) bieden aan zzp'ers en kleine ondernemers bij het omgaan met de financieel-economische, psychologische en sociale impact van de coronacrisis?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden, zijn de volgende drie deelvragen geformuleerd:

1. Welke problemen ervaren kleine ondernemers en zzp'ers als gevolg van de coronacrisis?
2. Op welke manieren gaan kleine ondernemers en zzp'ers om met de gevolgen van de coronacrisis?
3. Welke ondersteuningsbehoeften hebben kleine ondernemers en zzp'ers?

Problemen

Uit de enquêtes en interviews – die in de periode september tot en met december 2020 zijn afgenomen – wordt duidelijk dat zzp'ers en kleine ondernemers voornamelijk financiële stress ervaren. Lopende opdrachten werden geannuleerd of uitgesteld en nieuwe opdrachten bleven in veel gevallen uit. Opdrachtgevers namen een afwachtende houding aan, waardoor er bij diverse ondernemers veel onzekerheid ontstond of opdrachten door zouden gaan en per wanneer. Dit maakt de ondernemers financieel kwetsbaar, ook zij die beschikken over financiële reserves aangezien deze bedoeld waren als pensioen en als buffer in geval van ziekte en arbeidsongeschiktheid. De buffers zijn overigens vaak beperkt. Meer dan de helft (51%) van de ondervraagden geeft aan nog maximaal 2 maanden vooruit te kunnen met de huidige financiële reserves. Daarnaast geeft (in november/december 2020) 47% aan schulden of betalingsachterstanden te hebben en kan een kwart tot 59% aan nèt (niet) te kunnen voorzien in het dagelijks levensonderhoud.

Ondernemers waarderen de negatieve impact van de coronacrisis op hun leven gemiddeld met een 7,3 (september/oktober 2020) of een 7,6 (november/december 2020). Een rapportcijfer 10 staat voor extreem grote, negatieve impact, terwijl het cijfer 0 aangeeft dat corona geen enkele impact heeft op de persoon.

Naast financiële problemen spelen gezondheid gerelateerde problemen, zoals stressreacties een rol. Opvallend is dat in de enquête ruim driekwart aangeeft een (zeer) goede gezondheid te ervaren. In het kwalitatieve onderzoek komt echter een ander beeld naar voren. Daarin kwamen verschillende klachten naar boven, waaronder fysieke klachten, slecht slapen, terneergeslagen en depressieve gevoelens, onzekerheid, eenzaamheid en gevoelens van leegte. Een ondernemer ondervindt daarnaast dat dit een negatieve uitwerking heeft op de sociale verhoudingen binnen zijn gezin en op de opvoeding. Het verschil tussen de kwantitatieve en kwalitatieve uitkomsten heeft mogelijk te maken met het gegeven dat ondernemers in de verdiepende, persoonlijke gesprekken mogelijk meer vertrouwen en ruimte voelen om persoonlijke kwetsbaarheden te delen. Ook is er voor de onderzoeker meer ruimte om door te vragen.

Copingstrategieën

Uit de verhalen wordt duidelijk dat de meeste ondernemers in dit onderzoek niet passief reageren op de uitdagingen die de coronacrisis voor inkomen en werk met zich meebrengt. Ze gaan actief op zoek naar manieren waarop zij de problemen rondom werk en inkomen kunnen verminderen. Ze gebruiken verschillende zogenoemde copingstrategieën. Zowel uit de enquête als uit de interviews rijst een beeld van veerkrachtige ondernemers die op actieve manieren de problemen rondom werk en inkomen proberen te verminderen. Ze lijken te beschikken over doorzettingsvermogen, creativiteit en optimisme. Dat betekent niet dat er geen momenten zijn van somberheid, onzekerheid en wanhoop, maar duidelijk is dat een passieve vorm van coping relatief weinig voorkomt. Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat deze ondernemers lange tijd een dergelijke veerkracht kunnen behouden. Naarmate de crisis aanhoudt en coronamaatregelen van de overheid nodig blijven, kunnen de vechtlust, ambitie en het zelfvertrouwen van ondernemers mogelijk afnemen en bestaat het risico dat gevoelens van machteloosheid het overnemen.

Ondersteuningsbehoeften

Uit een eerste enquête komt naar voren dat zzp'ers en kleine ondernemers het meest behoefte hebben aan financiële hulp (64%), gevolgd door omscholing (29%), contact met andere ondernemers (29%) en andere voorzieningen (33%). Andere behoeften liggen op het terrein van de gezondheid (sociaal-emotionele hulp) en hulp bij bedrijfsvoering. Op basis van deze eerste uitkomsten van het onderzoek is de gemeente gestart met het ontwikkelen van een driesporenbeleid dat is gericht op:

1. Snelle hulp bij (beginnende) schulden of betalingsachterstanden;
2. Hulp/ondersteuning bij het voortzetten van het bedrijf;
3. Begeleiding naar werk in loondienst.

In een tweede enquête en de focusgroepen zijn deze beleidssporen nog eens voorgelegd om te toetsen hoeveel draagvlak hiervoor bestaat. De meeste instemming (63%) geldt voor het tweede spoor 'Hulp/ondersteuning bij het voortzetten van het bedrijf', gevolgd door begeleiding naar een baan in loondienst (52% van de respondenten heeft daar interesse voor). Tot slot geeft 40% van de ondernemers aan (misschien) gebruik te maken van spoor 1. Voor elk spoor is dus een vrij grote groep ondernemers die aangeeft (mogelijk) behoefte te hebben aan een dergelijk aanbod.

In de focusgroepen geldt in algemene zin dat het driesporenbeleid – afgezien van enkele kanttekeningen en knelpunten – eveneens op veel draagvlak kan rekenen onder ondernemers. Ook vindt men het een heldere en doordachte beleidsstrategie.

Aanvullende ondersteuningsbehoeften

Uit het onderzoek komen nog vijf andere ondersteuningsbehoeften naar voren die voornamelijk ontbreken in het driesporenbeleid, namelijk:

1. Scholing: Er is onder ondernemers veel interesse in scholing, zowel in om- als bijscholing. Tegelijkertijd zijn er verschillende ondernemers die twijfelen aan de meerwaarde van scholing in de huidige omstandigheden. Onduidelijk is bijvoorbeeld in welke sectoren er voldoende perspectief is op werk. Scholing wordt dus pas interessant als men inzicht heeft in de mogelijke kansen op werk of opdrachten. De respondenten merken dan ook op dat het belangrijk is dat omscholingsmogelijkheden zich richten op sectoren, functies en werkzaamheden waar in de nabije toekomst veel behoefte aan is.
2. Aanpassen van de Tozo-regeling: hoger, rechtvaardiger en eenvoudiger. Met deze feedback spreken ondernemers in principe vooral de rijksoverheid aan. Meerdere respondenten geven aan dat ze dankbaar zijn, maar dat de uitkering niet voldoende is om persoonlijke en zakelijke kosten te kunnen betalen.
3. Aanpassen van belemmerende procedures: Er is behoefte aan een versoepeling van regelingen. Verschillende respondenten vinden het onterecht dat er (nog) geen maatregelen zijn die zzp'ers en kleine ondernemers meer financiële ruimte geven zoals het krijgen van uitstel van belasting, korting op of kwijtschelding van verzekeringspremies en legeskosten.
4. Verbeteren van de communicatie over regelingen: Meerdere ondernemers missen een persoonlijke benadering in het contact met de gemeente. Zo geven ze aan dat ze in deze tijd juist iemand nodig hebben die hen adviseert, met hen meedenkt of naar hen luistert. Een professional die begrip heeft, mee kan denken en meevoelen.
5. Aanbieden van emotionele ondersteuning: Zowel in de enquête als de focusgroepen wordt de behoefte geuit aan deze vorm van ondersteuning. Ook stellen verschillende respondenten dat het belangrijk is dat er toegang komt tot vergoedingen in de psychologische gezondheidszorg voor ondernemers.

Literatuur

- Binnenlands Bestuur (2020). Er komt een grote herverdeling van werk aan. Omscholing moet tweedeling voorkomen. In: *Binnenlands Bestuur*, 21 augustus 2020. Week 34 jg. 41: p. 14-17.
- Bouabid, A (2018). *De Marokkanenpaniek. Een geïntegreerde morele paniekbenadering van het stigma 'Marokkaan' in Nederland*. Boom Criminologie.
- Boumans, J (2015). *Naar het hart van empowerment (deel 2). Over de vraag wat werkt*. Utrecht: Trimbos Instituut.
- Branscombe, N. R. & Ellemers, N (1998). Coping with group-based discrimination. Individualistic versus group-level strategies. In: J. K. Swim & C. Stangor (red.) *Prejudice: The target's perspective*, p. 243- 266. San Diego, CA: Academic
- Broek, van den, A., Bucx, F., Herweijer, L., Klerk de, M., Kromhout, M (2020) *Eerste doordenking maatschappelijke gevolgen coronamaatregelen*. Beleidssignalement. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Carver, C. S (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100. Doi:10.1207/s15327558ijbm0401_6
- Cohen, S., & Williamson, G (1988). Perceived stress in a probability sample of the U.S. In S. Spacapan & S. Oskamp (Eds.) *The social psychology of health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Conradie, M., & Streunding, M (2020a). Rapport impactmeting corona ondernemers regio Utrecht. Amsterdam: I&O Research.
- Conradie, M., & Streunding, M (2020b). *Rapport Tweede impactmeting corona ondernemers regio Utrecht*. Amsterdam: I&O Research.
- Dikkers, J.S.E., De Lange, A.H., & Van der Heijden, B.I.J.M (2017). An Integrative Psychological Perspective on (Successful) Ageing at Work. In E. Parry, & J. McCarthy (Eds.), *The Palgrave Handbook of Age Diversity and Work* (pp. 67-88). Palgrave Macmillan, London. DOI: https://doi.org/10.1057/978-1-137-46781-2_4
- Elich, J (2020) Financiële compensatie coronacrisis voor gemeenten. Nieuwsbericht. 3 juni 2020. Utrecht: Sociaal Werk Nederland. Geraadpleegd op 7 juli 2020 via <https://www.sociaalwerknederland.nl/over-ons/over-sociaal-werk-nederland>.
- Engbersen, R. & Omlo, J (2020). *Uit de duivelskring van armoede. Wat sociaal werker en medewerkers van kinder- en peuteropvang kunnen betekenen in de aanpak van Armoede*. Utrecht & De Meern: Movisie & Bureau Omlo.
- Engbersen, G., & Wentink, T (2020). *De bedreigde stad: de maatschappelijke impact van COVID-19 op Rotterdam*. Rotterdam: Erasmus School of Social and Behavioural Sciences.
- Greenglass, E., Schwarzer, R., Jakubiec, D., Fiksenbaum, L., & Taubert, S (1999). *The Proactive Coping Inventory (PCI): A multidimensional research instrument*. Paper presented at the 20th International Conference of the Stress and Anxiety Research Society (STAR). Cracow, Poland.
- Kromhout, M (2002). *Leven met weinig geld*. Den Haag: gemeente Den Haag.
- Kromhout, M., & L. van Doorn, L (2013). *Voedselbanken in Utrecht. Deelnemers in beeld*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- KvK (2020a). *Flitspeiling corona. Rapportage. Flitspeiling meting 1 2020*. Utrecht: Kamer van Koophandel.
- KvK (2020a). *Flitspeiling corona. Rapportage. Flitspeiling meting 2 2020*. Utrecht: Kamer van Koophandel.
- KvK (2020a). *Flitspeiling corona. Rapportage. Flitspeiling meting 3 – mei 2020*. Utrecht.
- KvK (2020b). *Flitspeiling corona. Rapportage. Flitspeiling meting 4 – juni 2020*. Utrecht.
- Lazarus R.S. & Folkman, S (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing.
- Moose, R. H. & Schaefer, J. A. (1993). Coping resources and processes: Current concepts and measures. In: L. Goldberger & S. Breznits (red.) *Handbook of stress: The theoretical and clinical aspects. Second edition*, p. 234-257. New York: Free Press.
- Provincie Utrecht (2020) *Monitor Impact Coronacrisis. Overzicht economische effecten*. December 2020. Utrecht: Provincie Utrecht.
- MWM2 (2020). *Ondernemen in tijden van corona. Onderzoek naar ondernemerschap en de impact van corona - juli 2020*. Amsterdam: Kamer van Koophandel.

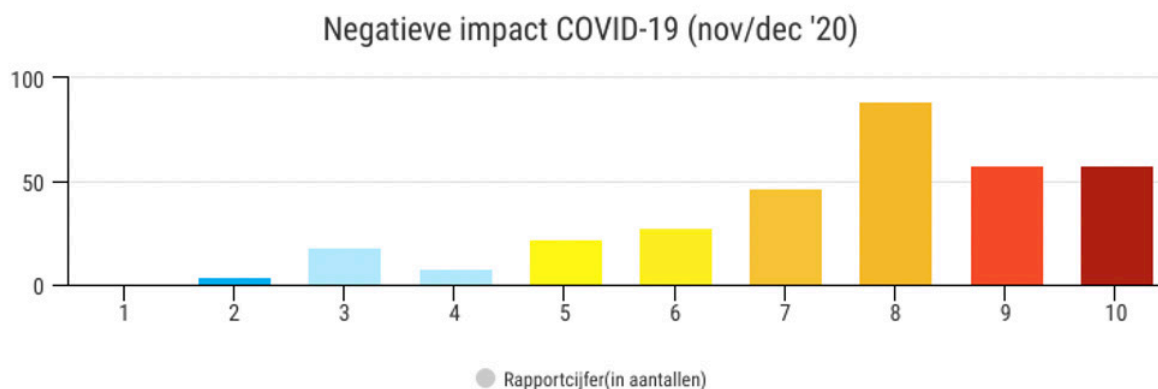
- Omlo, J. (2017) *Evaluatie training 'Reageren op discrimineren'*. Den Haag: Expertise-unit Sociale Stabiliteit, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Omlo, J (2020). *Verzetten, vermijden of veranderen? Reageren op discriminatie en stigmatisering*. Rotterdam: Art.1. & Stichting Radar.
- Ondernemend Nederland (2020). 85 procent van ondernemers in financiële problemen door coronacrisis. Geraadpleegd op 9 juli 2020 via <https://www.onl.nl/85-procent-van-ondernemers-in-financiele-problemen-door-coronacrisis/>
- Panteia (2020). *Zeer zware omzetsdaling door Coronacrisis bij MKB in maart en april*. Den Haag: Panteia.
- Regenmortel, T. van (2008). *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Eindhoven: Fontys Hogeschool.
- Right Marktonderzoek (2020). *Monitor economische hulpmaatregelen coronacrisis*. Infographic. Zwolle: Right Marktonderzoek.
- Rusinovic, K., Theissens, H., Engbersen, G., Boom de, J., & Wensveen van, W (2020). *Berichten uit een stille stad. De maatschappelijke impact van COVID-19 in Den Haag*. Den Haag: De Haagse Hogeschool.
- SCC Consultancy (2020). *Corona geeft ondernemersdienstverlening een impuls. Hoe gemeenten dichterbij ondernemers zijn komen te staan door corona, hoe dat te behouden en verder uit te bouwen*. Breda: SCC Consultancy.
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J., & Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin*, 129, 216-269.
- Smith, B.W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P. and Bernard, J (2008). The Brief Resilience Scale: Assessing the Ability to Bounce Back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, 194-200.
- Van der Meer, P. H. & Wielers, R (2016). *Happiness, unemployment and self-esteem*. University of Groningen, SOM research school, 38 p. (SOM Research Reports; vol. 16016-HRM&OB).
- Verhue, D., Fastenau, J., & Mol, P (2020). *Ondernemers en Corona. Resultaten op totaalniveau. Onderzoek in opdracht van de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Economische Zaken en Klimaat, Financiën*. Amsterdam: Kantar.

Bijlage 1

Factsheet
uitkomsten
kwantitatief
onderzoek

Factsheet kwantitatieve resultaten

Impact COVID-19 op kleine ondernemers in de regio Utrecht



Negatieve impact van COVID-19

Gemeten met een rapportcijfer waarbij 0 'geen enkele impact op het leven' betekent en 10 een 'zeer grote negatieve impact'; met een gemiddeld rapportcijfer van 7,3 in september/oktober 2020 en van 7,6 in november/december 2020 ervaren deze kleine ondernemers dus een behoorlijk grote negatieve impact van COVID-19 op hun leven

Aantal werkuren per week



Aantal werkuren p.w.	Voor COVID-19	Sept/okt 2020
11 uur of minder	1%	37%
12-19 uur	0%	13%
20-27 uur	11%	10%
28-34 uur	19%	13%
35-40 uur	32%	13%
41 uur of meer	37%	14%



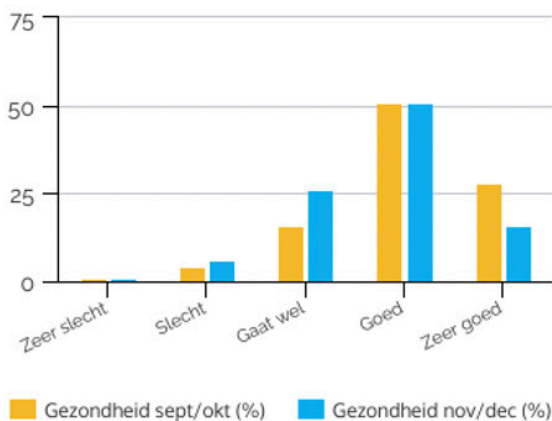
Schulden

In september/oktober 2020 gaf 41% van de ondernemers aan schulden of een betalingsachterstand te hebben; in november/december 2020 was dit 47%

Impact COVID-19 op kleine ondernemers in de regio Utrecht

Resterende periode	Percentage
Nog max. 1 maand	34%
Nog max. 2 maanden	14%
Nog max. 3 maanden	17%
Nog max. 4-6 maanden	17%
Langer dan 6 maanden	18%

Periode die men nog vooruit denkt te kunnen met de onderneming gegeven financiële reserves; in september/oktober 2020 kon 51% van de ondernemers nog maximaal 1-2 maand(en) vooruit en in november/ december 2020 was dit 48%



Ervaren gezondheid

Zoals in bovenstaand figuur te zien is, geeft in september/oktober 2020 een groot deel (79%) van de kleine ondernemers aan een (zeer) goede gezondheid te hebben; in november/december 2020 is dit gezakt naar 67%.

Kunnen voorzien in dagelijks levensonderhoud	Percentage
Ik kan hier niet goed in voorzien	23%
Ik kan hier net in voorzien	59%
Ik kan hier behoorlijk goed in voorzien	12%
Ik kan hier prima in voorzien	6%

Dagelijks levensonderhoud

Een groot deel van de kleine ondernemers (82%) kon in september/oktober 2020 nauwelijks of niet in het dagelijks levensonderhoud voorzien; in november/december 2020 was dit vrijwel onveranderd (83% gaf toen aan nauwelijks of niet te kunnen voorzien in het dagelijks levensonderhoud).

Impact COVID-19 op kleine ondernemers in de regio Utrecht

	Percentage
Helemaal geen stress	6%
Een beetje stress	49%
Behoorlijk veel stress	33%
Heel veel stress	12%

Stressreacties

In november/december 2020 ervaaarde 45% van de ondernemers (behoorlijk of heel) veel stress

	Na tegenslagen krabbel ik snel weer op	Ik doe er meestal lang over om me over tegenvallers heen te zetten
(Helemaal) oneens	10%	70%
Noch eens, noch oneens	12%	19%
(Helemaal) eens	78%	11%

Veerkracht

Zoals hierboven te zien is, geven deze ondernemers aan over een grote veerkracht te beschikken in het omgaan met stressvolle gebeurtenissen

Copingstrategieën	Gemiddelde score
Actieve coping	3,2
Plannen	3,2
Acceptatie	3,0
Positief 'reframen'	2,8
Afleiding zoeken	2,7
Emotionele steun zoeken	2,6
Emoties ventileren	2,3
Instrumentele steun zoeken	2,1

Op een schaal van 1 (dit doe ik absoluut niet) tot en met 4 (dit doe ik vaak)

Coping



Veel kleine ondernemers geven aan actieve, **gedragmatige** (o.a. plannen en steun zoeken) en/of **cognitieve** (o.a. acceptatie en afleiding zoeken) copingstrategieën te gebruiken bij stress of tegenslag; **emotionele** copingstrategieën (o.a. uiten of ventileren van emoties) worden minder vaak gebruikt

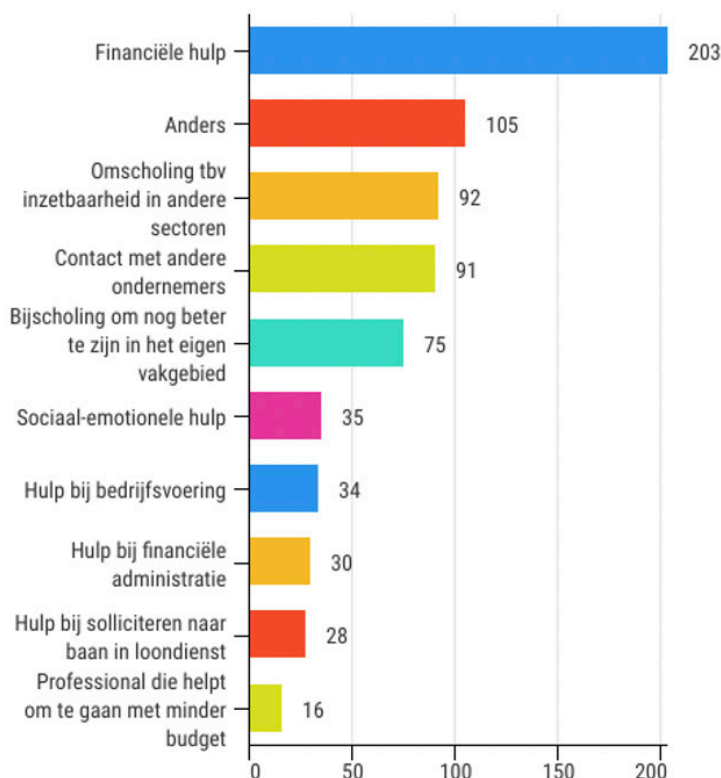
Impact COVID-19 op kleine ondernemers in de regio Utrecht

	Hulp bij voortzetten bedrijf	Begeleiding naar ander werk/loondienst	Hulp bij schulden of betalingsachterstanden
Ja	13%	16%	8%
Misschien	50%	36%	32%
Nee	37%	48%	60%

Voorkeur 3-sporenbeleid

In november/december 2020 gaven relatief veel kleine ondernemers aan positief te staan tegenover hulp en ondersteuning vanuit de gemeente bij het voortzetten van het bedrijf; 63% van de ondernemers wil hier (misschien) wel gebruik van maken. In begeleiding naar een baan in loondienst heeft 52% ondernemers interesse, en 40% van de ondernemers wil (misschien) gebruik maken van snelle hulp bij schulden.

Behoefte aan ondersteuning (in aantallen)



Ondersteuning



In september/oktober 2020 gaven de ondernemers aan vooral behoefte te hebben aan financiële hulp, aan om- en bijscholing en aan contact met andere ondernemers (toegang tot netwerken)

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door NWO en de gemeente Utrecht en werd uitgevoerd door het lectoraat Organiseren van Waardig Werk (Hogeschool Utrecht), Onderzoek aan zet en Bureau Omlo

Bijlage 2

Vragenlijst enquête 1

Uitnodiging onderzoek over hulp na Tozo2 (enquête 1)

Beste meneer, mevrouw

U hebt een Tozo2 uitkering aangevraagd bij de gemeente. U heeft hierbij aangegeven dat de gemeente u mag uitnodigen voor een onderzoek naar deze regeling. Vanuit Hogeschool Utrecht ondersteunen we de gemeente hierin en nodigen u daarom graag uit voor een kort onderzoek.

Waar gaat het onderzoek over?

Het gaat over uw ervaringen tijdens de afgelopen periode - waarin veel ondernemers de impact van corona hebben gevoeld - en over de behoefte die u mogelijk heeft aan verdere ondersteuning vanuit de gemeente Utrecht. De gemeente wil dat zo goed mogelijk doen. Daarom horen wij graag wat u ervan vindt en of u tips heeft.

Wat gebeurt er met uw antwoorden?

Het onderzoek is anoniem en wordt gedaan door onderzoekers van Hogeschool Utrecht. De gemeente Utrecht krijgt dus niet te zien wie het onderzoek invult en welke antwoorden u invult. U kunt de vragen dan ook eerlijk beantwoorden. U kunt op elk moment besluiten niet meer mee te doen aan het (invullen van het) onderzoek.

Doet u mee?

Het onderzoek invullen kost u ongeveer 10 minuten. Meedoen is vrijwillig. Hoe meer mensen meedoen, hoe beter. Dus fijn als u ook meedoet!

Met de informatie uit dit onderzoek en uit interviews met 20 kleine ondernemers uit de regio, organiseren wij in oktober twee bijeenkomsten. Daarin gaan wij samen met de aanwezige ondernemers kijken hoe de gemeente Utrecht kleine ondernemers nog beter kan ondersteunen. Aan het eind van deze vragenlijst kunt u aangeven of u hieraan wilt deelnemen.

Wilt u niet mee doen aan het invullen van het onderzoek?

Het is fijn als u meedoet, maar dit is natuurlijk vrijwillig. Als u niet mee wilt doen aan het onderzoek, hoeft u dat niet aan ons door te geven.

Vul hier de vragen in, of volg de QR-code:



Hebt u nog vragen over deze mail?

Stel uw vragen gerust. Voor vragen over dit onderzoek kunt u mailen naar josje.dikkers@hu.nl. Wij kunnen u sneller helpen als u deze brief bij de hand houdt.

Alvast bedankt voor het invullen van het onderzoek !

Met vriendelijke groet,
Bas Stam, Hoofd Werk en Inkomen

Algemene vragen

In de eerste vragen worden enkele achtergrondgegevens gevraagd van u en uw onderneming.

- 1.** Bent u door ons onderzoeksteam benaderd voor het afnemen van een interview?
 - Ja (u hoeft deze enquête niet verder in te vullen)
 - Nee

- 2.** Wat is uw leeftijd?
 - 21 jaar of jonger
 - 22-35 jaar
 - 36-45
 - 46-55
 - 56-65
 - 66 jaar of ouder

- 3.** Wat is uw geslacht?
 - Man
 - Vrouw
 - Vraag wil ik niet beantwoorden.

- 4.** Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?
 - Basisonderwijs
 - Een vmbo-opleiding
 - De eerste 3 leerjaren van havo/vwo
 - Een assistentenopleiding (mbo-1)
 - Bovenbouw van havo/vwo (jaar 4, 5 en/of 6)
 - Basisberoepsopleiding (mbo-2), de vakopleiding (mbo-3), of de middenkader- en specialistenopleidingen (mbo-4)
 - Een hbo-opleiding
 - Een wo-opleiding

- 5.** Wat voor type organisatie of onderneming heeft u?
 - Eenmanszaak
 - VOF
 - BV
 - Maatschap
 - CV
 - NV
 - Stichting

- 6.** Hoeveel mensen werken momenteel bij uw onderneming? (NB dit zijn alle mensen die bij u op de loonlijst staan, inclusief uzelf als eigenaar/directeur en flexibel ingehuurd krachten)
- 1 persoon
 - 2 personen
 - 3-5 personen
 - 6-10 personen
 - Meer dan 10 personen
- 7.** In welk jaar bent u uw huidige onderneming gestart?
- Voor 2008
 - Tussen 2009 en 2014
 - In 2015 of later
- 8.** In welke sector of branche bent u actief?
- Vervoer per taxi
 - Beoefening van podiumkunst
 - Schrijven en overige scheppende kunst
 - Dienstverlening voor uitvoerende kunst
 - Organisatie adviesbureaus
 - Overige specialistische zakelijke dienstverlening
 - Fotografie
 - Algemene burgerlijke en utiliteitsbouw
 - Eventcatering
 - Bedrijfsopleiding en -training
 - Restaurants
 - Productie van films (geen televisiefilms)
 - Communicatie- en grafisch ontwerp
 - Studiebegeleiding
 - Kunstzinnige vorming van amateurs (geen dansscholen)
 - Reclamebureaus
 - Fastfoodrestaurants
 - Overig sport- en recreatieonderwijs
 - Ontwikkelen, produceren en uitgeven van software
 - Koeriers
 - Andere branche
- 9.** Heeft u alleen inkomsten uit uw werk als zzp'er of kleine ondernemer, of heeft u nog andere inkomsten (loondienst, inkomsten uit verhuur enzovoorts)?
- dit zijn mijn enige inkomsten
 - ik heb naast mijn onderneming ook nog andere inkomsten

10. Hoeveel uur werkt u op dit moment gemiddeld per week?

- 0-11 uur
- 12-19 uur
- 20-27 uur
- 28-34 uur
- 35-40 uur
- 41 uur of meer

11. Hoeveel uur werkte u vóór corona gemiddeld per week?

- 0-11 uur
- 12-19 uur
- 20-27 uur
- 28-34 uur
- 35-40 uur
- 41 uur of meer

Veerkracht

De volgende vragen gaan over de veerkracht van uzelf en van uw onderneming. We vragen hierin hoe u bent omgegaan met tegenslagen als gevolg van corona en hoe u naar oplossingen hebt gezocht.

12. De volgende stellingen gaan over uw eigen veerkracht als persoon. U kunt aangeven in welke mate u het eens bent met deze stellingen. Er is geen goed of fout antwoord, alleen uw eigen mening telt.

[1=helemaal oneens, 2=oneens, 3=neutraal, 4=mee eens, 5=helemaal mee eens]

- Na tegenslagen krabbel ik snel weer op
- Ik vind het moeilijk om met stressvolle gebeurtenissen om te gaan
- Ik herstel snel van een stressvolle gebeurtenis
- Ik vind het moeilijk om terug te veren als er iets slechts gebeurt
- Moeilijke tijden kom ik meestal vrij gemakkelijk door
- Ik doe er meestal lang over om me over tegenvallers in mijn leven heen te zetten

13. Op welke mensen kon u de afgelopen maanden terugvallen om u te helpen bij de sociaal-emotionele gevolgen door de coronatijd? (u kunt meerdere antwoorden opgeven)

- Mijn partner en/of gezin
- Mijn familie
- Mijn vrienden
- Mijn collega's
- Andere ondernemers
- Professionele hulpverleners
- Buren
- Anderen, namelijk:
- Dit had ik niet nodig

- 14.** Wat verwacht u van de toekomst van uw onderneming?
- Ik verwacht dat ik mijn onderneming succesvol kan voortzetten
 - Ik wil mijn onderneming anders gaan inrichten
 - Ik blijf ondernemer maar ga wel andere activiteiten uitvoeren
 - Ik verwacht dat ik mijn bedrijf moet stoppen en verder ga als werknemer
- 15.** Hoe lang denkt u met de huidige financiële reserves van uw onderneming nog vooruit te kunnen?
- Nog maximaal 1 maand
 - Nog maximaal 2 maanden
 - Nog maximaal 3 maanden
 - Nog maximaal 4-6 maanden
 - Langer dan 6 maanden
- 16.** In hoeverre kunt u voorzien in uw dagelijks levensonderhoud?
- Ik kan niet goed voorzien in mijn dagelijkse levensonderhoud
 - Ik kan net voorzien in mijn dagelijkse levensonderhoud, maar ik kan geen (onvoorziene) extra uitgaven doen
 - Ik kan behoorlijk goed voorzien in mijn dagelijkse levensonderhoud
 - Ik kan prima voorzien in mijn dagelijkse levensonderhoud
- 17.** Heeft u momenteel schulden of betalingsachterstanden?
- Ja
 - Nee
- 18.** Wat is de (negatieve) impact van corona op uw leven? U mag hier een rapportcijfer geven van 0 t/m 10, waarbij 0 betekent dat corona geen enkele impact op uw leven heeft gehad en waarbij 10 betekent dat corona een extreem grote, negatieve impact heeft op uw leven. [0 t/m 10]

Gezondheid

De volgende vragen gaan over uw lichamelijke en geestelijke gezondheid, evenals over de impact die corona hier mogelijk op heeft gehad.

- 19.** Hoe is over het algemeen uw gezondheid?
- Zeer goed
 - Goed
 - Gaat wel
 - Slecht
 - Zeer slecht

Omggaan met stress

20. De volgende vragen gaan over de stress die u mogelijk ervaart. Hoe vaak, tijdens de afgelopen maanden, ... [0=nooit, 1=zelden, 2=soms, 3=regelmatig, 4=vaak of altijd]

- was u van streek door iets dat onverwacht gebeurde?
- had u het gevoel dat u geen controle meer had over belangrijke dingen in uw leven?
- was u gespannen en gestrest?
- had u vertrouwen in uw vermogen om uw persoonlijke problemen aan te kunnen?
- had u het gevoel dat het meezat?
- vond u dat u niet kon omgaan met alles wat u moest doen?
- kon u zaken waaraan u zich ergert beïnvloeden?
- had u het gevoel dat u alles onder controle had?
- werd u boos door zaken die buiten uw controle of invloedssfeer lagen?
- had u het gevoel dat de problemen zich zo hoog opstapelden dat u ze niet meer aankon?

21. Geef voor het beantwoorden van de volgende vragen aan hoe u over het algemeen omgaat met stressvolle situaties. Er is geen goed of fout antwoord. [1=dit doe ik absoluut niet, 2=dit doe ik een beetje, 3=dit doe ik redelijk vaak, 4=dit doe ik vaak]

1. Ik ga werken of doe andere dingen die me afleiden (AFLEIDING)
2. Ik probeer iets aan de situatie te doen (ACTIEF)
3. Ik zeg tegen mezelf: "Dit gebeurt niet echt" (ONTKENNING)
4. Ik gebruik alcohol of andere verdovende middelen om mezelf beter te voelen (MIDDELENGEBRUIK)
5. Ik zoek emotionele steun bij anderen (EMOTIONELE STEUN)
6. Ik geef het op om iets aan de situatie te doen (ONTTREKKEN/LOSKOPPELEN)
7. Ik onderneem actie om de situatie te verbeteren (ACTIEF)
8. Ik weiger om te geloven dat het is gebeurd (ONTKENNING)
9. Ik zeg dingen om mijn vervelende gevoelens te uiten (VENTILEREN)
10. Ik zorg dat ik hulp en advies krijg van mensen (INSTRUMENTELE STEUN)
11. Ik neem contact op met mijn huisarts (INSTRUMENTELE STEUN)
12. Ik gebruik alcohol of andere verdovende middelen om me er doorheen te helpen (MIDDELENGEBRUIK)
13. Ik probeer de dingen in een ander licht te zien, om het positiever te laten lijken (POSITIEF REFRAMEN)
14. Ik bekritiseer mezelf (ZELF-KRITIEK)
15. Ik probeer een strategie te verzinnen over wat te doen (PLANNEN)
16. Ik krijg steun en begrip van iemand anders (EMOTIONELE STEUN)
17. Ik geef pogingen om ermee om te gaan op (ONTTREKKEN)
18. Ik probeer iets goeds te zien in wat er gebeurd is (POSITIEF REFRAMEN)
19. Ik maak er grapjes over (HUMOR)
20. Ik doe iets om er minder aan te denken, zoals naar de film gaan, tv kijken, lezen, dagdromen, slapen of winkelen (AFLEIDING)
21. Ik accepteer het feit dat het gebeurd is (ACCEPTATIE)
22. Ik uit mijn negatieve gevoelens (VENTILEREN)
23. Ik probeer steun te vinden in mijn religie of overtuiging (RELIGIE)
24. Ik probeer advies of hulp te krijgen van anderen over wat ik moet doen (INSTRUMENTELE STEUN)
25. Ik probeer ermee te leven (ACCEPTATIE)

- 26. Ik denk goed na over welke stappen ik moet zetten (PLANNEN)
- 27. Ik geef mezelf de schuld voor de dingen die gebeurd zijn (ZELF-KRITIEK)
- 28. Ik bid of mediteer (RELIGIE)
- 29. Ik maak de situatie belachelijk (HUMOR)

22. De volgende stellingen gaan over uw reactie op verschillende situaties. Geef aan in hoeverre deze uitspraken voor u kloppen. [1=helemaal niet waar, 2=nauwelijks waar, 3=een beetje waar, 4=helemaal waar]

- 1. Ik ben iemand die het heft in eigen handen neemt
- 2. Ik laat de dingen op hun beloop
- 3. Nadat ik een doel heb bereikt, ga ik op zoek naar een ander, meer uitdagend doel
- 4. Ik hou van uitdagingen en wil tegen elke verwachting in slagen
- 5. Ik probeer mijn dromen voor me te zien en ze te bereiken
- 6. Ondanks meerdere tegenvallers, lukt het me meestal om te krijgen wat ik wil
- 7. Ik probeer te bepalen wat ik nodig heb om te slagen
- 8. Ik probeer altijd een manier te vinden om om belemmeringen heen te werken; niets kan me echt tegenhouden
- 9. Ik zie mezelf vaak falen, dus ik probeer niet al te hoge verwachtingen te hebben
- 10. Ik zet belemmeringen om in positieve ervaringen
- 11. Ik probeer met tegenslagen om te gaan door te innoveren (bijvoorbeeld door een nieuwe markt aan te boren, of nieuwe producten te ontwikkelen)
- 12. Als iemand me zegt dat ik iets niet kan doen, dan kun je er zeker van zijn dat ik het ga doen
- 13. Wanneer ik een probleem zie, neem ik het initiatief om het op te lossen
- 14. Wanneer ik een probleem heb dan denk ik meestal niet dat ik het aankan
- 15. Ik probeer toekomstige problemen te voorzien
- 16. Ik geef niet elke cent die ik verdien uit, want ik probeer te sparen voor wanneer het een keer tegenzit
- 17. Ik bereid me voor op tegenvallers
- 18. Voordat er grote problemen ontstaan, ben ik op de gevolgen van deze problemen voorbereid
- 19. Ik plan strategieën om een situatie te veranderen vóórdat ik in actie kom
- 20. Ik ontwikkel mijn professionele kennis en vaardigheden om te voorkomen dat ik zonder werk kom te zitten
- 21. Ik zorg dat er goed voor mijn gezin of familie wordt gezorgd om ze te beschermen voor toekomstige tegenvallers
- 22. Ik denk vooruit om gevaarlijke situaties te voorkomen
- 23. Ik plan strategieën voor (hopelijk) de best mogelijke uitkomst
- 24. Ik probeer mijn geld goed te beheren om te voorkomen dat ik op mijn oude dag arm ben

Kansen van uw onderneming

De volgende vragen gaan over hoe de Tozo uitkering(en) u heeft/hebben geholpen en over wat u verwacht hoe het in de toekomst gaat met uw onderneming.

- 23.** Hoe heeft de Tozo uitkering u geholpen om uw organisatie draaiende te houden?
- Niet of nauwelijks geholpen
 - Een beetje geholpen
 - Redelijk goed geholpen
 - Heel erg geholpen
- 24.** Voldoet u aan de belangrijkste voorwaarde om de Tozo3 regeling aan te vragen, oftewel heeft u minder dan €46.520 euro aan spaargeld?
- Ja
 - Nee
- 25.** Denkt u dat u de Tozo3 regeling aan gaat vragen?
- Ja
 - Nee
- 26.** Overweegt u om naar ander werk over te stappen, bijvoorbeeld door in loondienst te gaan?
- Nee, ik blijf full time ondernemer
 - Dit is een optie die ik overweeg
 - Ja, maar dan wil ik hiernaast wel (part time) ondernemer blijven
 - Ja, ik ga de overstap naar loondienst waarschijnlijk wel maken
 - Dit weet ik nog niet
- 27.** Denkt u dat u vanaf oktober 2020 nog behoefte heeft aan andere ondersteuning vanuit de gemeente Utrecht?
- Nee
 - Misschien
 - Ja
- 28.** Hebt u aangegeven dat u (mogelijk, waarschijnlijk of zeker) hulp nodig hebt vanuit de gemeente? Aan welke hulp hebt u dan behoefte? (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)
- Financiële hulp
 - Hulp bij financiële administratie, zoals een budgetcoach
 - Een professional die kan helpen hoe om te gaan met minder budget
 - Hulp bij mijn bedrijfsvoering
 - Sociaal-emotionele hulp
 - Contact met andere ondernemers (toegang tot netwerken)
 - Omscholing om inzetbaar te kunnen zijn in andere sector
 - Bijscholing om nog beter te zijn in eigen vakgebied
 - Hulp bij solliciteren naar baan in loondienst etc.
 - Anders, namelijk:

29. Wilt u in oktober 2020 meedoen met een bijeenkomst met andere kleine ondernemers uit de regio Utrecht die een Tozo-regeling hebben aangevraagd?

In deze bijeenkomst presenteren wij samen met de onderzoekers de eerste resultaten van het onderzoek. En spreken wij graag met u over uw wensen over verdere hulp. Afhankelijk van eventuele aanscherping van corona-maatregelen door de overheid, is deze bijeenkomst fysiek of digitaal. Uw bijdrage tijdens de bijeenkomst verwerken wij anoniem.

- Ja, ik wil graag meedoen met een bijeenkomst, mijn telefoonnummer of mailadres is: ...
- Ik weet het nog niet zeker. Misschien wil ik meedoen met een bijeenkomst.
- Nee, ik wil niet meedoen met een bijeenkomst.

Hartelijk dank voor uw bijdrage aan dit onderzoek!

Hebt u nog opmerkingen? Of wilt u iets kwijt dat niet in de vragen stond? Dan kunt u dit hier invullen:

.....

Wilt u op de hoogte blijven van de uitkomsten van het onderzoek? Vul dan uw mailadres in. Wij gebruiken uw mailadres alleen voor het toesturen van het onderzoek.

Bijlage 3

Vragenlijst enquête 2

Eerste onderzoeksuitkomsten en behoefte aan verdere ondersteuning kleine ondernemers

Beste meneer, mevrouw,

U heeft een Tozo2 en mogelijk recent ook een Tozo 3 uitkering aangevraagd bij de gemeente. U heeft hierbij aangegeven dat de gemeente u mag uitnodigen voor een onderzoek naar uw ervaringen met deze regeling. Vanuit Hogeschool Utrecht en het Onderzoekerscollectief ondersteunen we de gemeente hierin en hebben we u eerder al benaderd voor deelname aan een vragenlijstonderzoek en (in sommige gevallen) ook voor een individueel gesprek, en/of een groepsgesprek. Met dit bericht willen we de eerste uitkomsten van dit onderzoek graag met u delen én willen we u vragen in hoeverre u behoefte heeft aan de maatregelen die de gemeente Utrecht de komende tijd wil gaan inzetten om kleine ondernemers te ondersteunen.

Wat zijn de eerste uitkomsten van het onderzoek?

Ruim 400 ondernemers hebben de vorige vragenlijst ingevuld en hiernaast zijn er 20 individuele gesprekken en 2 groepsgesprekken met kleine ondernemers en zzp'ers uit de regio Utrecht gevoerd. Hieruit komt het volgende beeld naar voren:

- De meeste ondernemers die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn zzp'er voor wie de eigen onderneming de enige bron van inkomsten is.
- Een relatief groot deel van deze kleine ondernemers (41%) gaf aan schulden of betalingsachterstanden te hebben.
- Ook gaf 22% van de ondervraagden aan niet (en 59% gaf aan *nét*) te kunnen voorzien in het dagelijks levensonderhoud.
- Tegelijkertijd lieten de ondervraagde kleine ondernemers een enorme veerkracht zien met betrekking tot het omgaan met stressvolle situaties en tegenvallers.
- Ongeveer de helft van deze kleine ondernemers wil – ondanks de huidige (financiële) situatie – fulltime ondernemer blijven. Een groot deel van de overige ondernemers overweegt om de overstap naar ander werk (in loondienst verband) te gaan maken, maar zou hiernaast wel parttime ondernemer willen blijven.
- Tot slot gaf twee derde van de ondervraagden aan gebruik te willen maken van de Tozo 3 regeling. Hiernaast gaven zij aan behoefte te hebben aan ondersteuning van de gemeente bij omscholing om inzetbaar te kunnen zijn in een andere sector, aan hulp bij het in contact komen met andere ondernemers (o.a. toegang tot netwerken), en aan bijscholing om nog beter te worden in het eigen vakgebied.

Aan welke verdere ondersteuning heeft u behoefte?

Omdat de gemeente Utrecht graag bij uw behoefte aan ondersteuning wil aansluiten, sturen wij u hierbij ook de uitnodiging voor een tweede (aanzienlijk kortere) vragenlijst. Hierin vragen we u naar de mate waarin u zich kunt vinden in de oplossingen die worden voorgesteld door de gemeente Utrecht, aangevuld met suggesties die kleine ondernemers uit de regio zelf hebben voorgesteld in de 2 groepsgesprekken.

U vindt de vragen hier

U de vragenlijst ook vinden door het scannen van deze QR-code:



Wat gebeurt er met uw antwoorden?

Het onderzoek is anoniem en wordt gedaan door onderzoekers van Hogeschool Utrecht. De gemeente Utrecht krijgt dus niet te zien wie het onderzoek invult en welke antwoorden u invult. U kunt de vragen dan ook eerlijk beantwoorden. U kunt op elk moment besluiten niet meer mee te doen aan het (invullen van het) onderzoek.

Doet u mee?

Deze vragenlijst invullen kost u maar 5 minuten en ook de informatie uit dit onderzoek willen we weer graag met u delen.

Hebt u nog vragen over deze mail?

Stel uw vragen gerust. Voor vragen over dit onderzoek kunt u mailen naar josje.dijkers@hu.nl

Alvast bedankt voor het invullen van het onderzoek!

Met vriendelijke groet,

Bas Stam, Hoofd Werk en Inkomen

Algemene vragen

In de eerste vragen worden enkele achtergrondgegevens gevraagd van u en uw onderneming.

- 1.** Wat is uw leeftijd?
 - 21 jaar of jonger
 - 22-35 jaar
 - 36-45 jaar
 - 46-55 jaar
 - 56-65 jaar
 - 66 jaar of ouder

- 2.** Wat is uw geslacht?
 - Man
 - Vrouw
 - Deze vraag wil ik niet beantwoorden.

- 3.** Wat voor type organisatie of onderneming heeft u?
 - Eenmanszaak
 - VOF
 - BV
 - Maatschap
 - CV
 - NV
 - Stichting

- 4.** Hoeveel mensen werken momenteel bij uw onderneming? (NB dit zijn alle mensen die bij u op de loonlijst staan, inclusief uzelf als eigenaar/directeur en flexibel ingehuurd krachten)
 - 1 persoon
 - 2 personen
 - 3-5 personen
 - 6-10 personen
 - Meer dan 10 personen

- 5.** In welk jaar bent u uw huidige onderneming gestart?
 - Voor 2008
 - Tussen 2009 en 2014
 - In 2015 of later

- 6.** In welke sector of branche bent u actief?
- Vervoer per taxi
 - Beoefening van podiumkunst
 - Schrijven en overige scheppende kunst
 - Dienstverlening voor uitvoerende kunst
 - Organisatie adviesbureaus
 - Overige specialistische zakelijke dienstverlening
 - Fotografie
 - Algemene burgerlijke en utiliteitsbouw
 - Eventcatering
 - Bedrijfsopleiding en -training
 - Restaurants
 - Productie van films (geen televisiefilms)
 - Communicatie- en grafisch ontwerp
 - Studiebegeleiding
 - Kunstzinnige vorming van amateurs (geen dansscholen)
 - Reclamebureaus
 - Fastfoodrestaurants
 - Overig sport- en recreatieonderwijs
 - Ontwikkelen
 - Koeriers
 - Anders, namelijk:
- 7.** Heeft u alleen inkomsten uit uw werk als zzp'er of kleine ondernemer, of heeft u nog andere inkomsten (loondienst, inkomsten uit verhuur enzovoorts), los van de inkomsten uit de Tozo-regeling(en)?
- dit zijn mijn enige inkomsten
 - ik heb naast mijn onderneming ook nog andere inkomsten
- 8.** Hoeveel uur werkt u op dit moment gemiddeld per week?
- 0-11 uur
 - 12-19 uur
 - 20-27 uur
 - 28-34 uur
 - 35-40 uur
 - 41 uur of meer

Veerkracht en gezondheid

De volgende vragen gaan over uw veerkracht en gezondheid in relatie tot corona.

- 9.** Hoe lang denkt u met de huidige financiële reserves van uw onderneming nog vooruit te kunnen?
- Nog maximaal 1 maand
 - Nog maximaal 2 maanden
 - Nog maximaal 3 maanden
 - Nog maximaal 4-6 maanden
 - Langer dan 6 maanden
- 10.** In hoeverre kunt u voorzien in uw dagelijks levensonderhoud?
- Ik kan niet goed voorzien in mijn dagelijkse levensonderhoud
 - Ik kan net voorzien in mijn dagelijkse levensonderhoud, maar ik kan geen (onvoorziene) extra uitgaven doen
 - Ik kan behoorlijk goed voorzien in mijn dagelijkse levensonderhoud
 - Ik kan prima voorzien in mijn dagelijkse levensonderhoud
- 11.** Heeft u momenteel schulden of betalingsachterstanden?
- Ja
 - Nee
- 12.** Wat is de (negatieve) impact van corona op uw leven? U mag hier een rapportcijfer geven van 0 t/m 10, waarbij 0 betekent dat corona geen enkele impact op uw leven heeft gehad en waarbij 10 betekent dat corona een extreem grote, negatieve impact heeft op uw leven. [0 t/m 10]
- 13.** Hoe is uw gezondheid op dit moment?
- Zeer goed
 - Goed
 - Gaat wel
 - Slecht
 - Zeer slecht
- 14.** Hoeveel stress ervaart u op dit moment?
- Helemaal geen stress
 - Een beetje stress
 - Behoorlijk veel stress
 - Heel veel stress

Mogelijke oplossingen

De laatste vragen gaan over de mogelijke oplossingen die de gemeente Utrecht ter ondersteuning aan kleine ondernemers en zzp'ers uit de regio Utrecht wil aanbieden, aangevuld met suggesties van enkele ondernemers zelf. Graag horen we van u in welke mate deze maatregelen bij uw behoefte aan verdere ondersteuning aansluiten.

- 15.** De gemeente Utrecht denkt op dit moment aan een 3-sporen beleid voor verdere ondersteuning van kleine ondernemers uit de regio. Het eerste spoor is gericht op snelle hulp bij (beginnende) schulden en/of betalingsachterstanden. Alle ondernemers die in het Tozo3 formulier hebben aangegeven hierbij hulp te willen, wordt gevraagd of zij in gesprek zouden willen gaan met de samenwerkingspartner van de gemeente Menzing & Partners. Daar staan nu 10 collega's klaar om in de aankomende periode ondernemers te helpen om te kijken wat er speelt, of er schuldhulp nodig is, of misschien niet direct, maar wel behoefte is bijvoorbeeld aan financiële hulp bij de boekhouding/administratie.

In hoeverre zou u gebruik willen maken van deze vorm van ondersteuning?

- Ik wil hier geen gebruik van maken
- Ik wil hier misschien gebruik van maken
- Ik wil hier wel gebruik van maken

- 16.** Het tweede spoor is gericht op ondersteuning bij het voortzetten van het bedrijf. Zowel de gemeente Utrecht als de ondernemers die wij in de twee groepsbijeenkomsten hebben gesproken, hebben enkele netwerken genoemd die hierin kunnen ondersteunen, zoals URECA (een platform in de stad) en het ondernemersklankbord. Hiernaast worden ondernemers die liever niet een gesprek voeren, maar wel meer mogelijkheden willen hebben tot netwerk/advies van coaches en andere netwerken in de stad, doorverwezen naar een online omgeving. In deze online omgeving staan allerlei korte filmpjes met hoe je bijvoorbeeld juist nu je bedrijf kunt versterken, zijn coaches aanwezig die tips kunnen geven, en zijn ook andere ondernemers die kunnen reageren/meedenken etc. aanwezig.

In hoeverre zou u gebruik willen maken van deze vorm van ondersteuning?

- Ik wil hier geen gebruik van maken
- Ik wil hier misschien gebruik van maken
- Ik wil hier wel gebruik van maken

- 17.** Het derde spoor is gericht op begeleiding, waar gewenst, naar loondienst of ander werk. Naast landelijk ingezette mogelijkheden wordt er vanuit de gemeente Utrecht nu al geïnventariseerd waar momenteel grote vacature mogelijkheden zijn (bijvoorbeeld in zorg/onderwijs/techniek), en waar deze aan ondernemers die nu hebben aangevinkt iets anders te willen gaan doen gekoppeld kunnen worden.

In hoeverre zou u gebruik willen maken van deze vorm van ondersteuning?

- Ik wil hier geen gebruik van maken
- Ik wil hier misschien gebruik van maken
- Ik wil hier wel gebruik van maken

18. Hiernaast noemden enkele kleine ondernemers/zzp'ers in twee groepsbijeenkomsten het belang van aandacht voor specifieke groepen bij omscholingstrajecten, zoals 50+'ers. In hoeverre heeft u hier zelf behoefte aan?

- Hier heb ik geen behoefte aan
- Hier heb ik enigszins behoefte aan
- Hier heb ik veel behoefte aan

19. Aan welke (hierboven niet genoemde) aanvullende vormen van ondersteuning heeft u behoefte?

.....

20. Tot slot: wilt u, zoals het er nu voor staat, de overstap naar loondienst maken, of blijft u ondernemer?

- Nee, ik blijf full time ondernemer
- Dit is een optie die ik overweeg
- Ja, maar dan wil ik hiernaast wel (part time) ondernemer blijven
- Ja, ik ga de overstap naar loondienst waarschijnlijk wel maken
- Dit weet ik nog niet

Hartelijk dank voor uw bijdrage aan dit onderzoek!

Hebt u nog opmerkingen? Of wilt u iets kwijt dat niet in de vragen stond? Dan kunt u dit hier invullen:

.....

Wilt u op de hoogte blijven van de uitkomsten van het onderzoek? Vul dan uw mailadres in. Wij gebruiken uw mailadres alleen voor het toesturen van het onderzoek.

Bijlage 4

Topiclijst Interview

Topiclijst interviews

Topics	Voorbeeldvragen
Introductie	Voorstellen, doel interview, aanpak, anonimiteit, tijdsduur
Achtergrondkenmerken	<p>Gezinscontext (partner, kinderen?)</p> <p>Hoe lang bent u al ondernemer?</p> <p>Branche/ type werk?</p> <p>Leeftijd & hoogst genoten opleiding</p> <p>Is uw werk als zzp'er of kleine ondernemer uw enige inkomstenbron of heeft u hier naast nog andere inkomstenbronnen (loondienst, inkomsten, verhuur etc.)? Toelichting?</p>
Impact Corona op werk, gezondheid en zelfbeeld	<p>Kunt u terugblikken naar het begin van de Coronacrisis? Hoe is het bij u verlopen? Viel het werk direct stil, werd het geleidelijk aan minder? In hoeverre had u nog werk (voor uw werknemers)? Hoe was de situatie voor Corona? In hoeverre ging het volgens u goed met uw bedrijf?</p> <p>In hoeverre maak(te) u zich tijdens de Coronacrisis zorgen over verlies van werk en inkomen? Zo niet, waarom niet? (Buffers, vertrouwen in toekomst, inkomen partner etc.)? En hoe hebben de Corona maatregelen van de regering daar invloed op gehad?</p> <p>Veel zzp'ers en kleine ondernemers ervaren bij zo'n gebeurtenis de nodige onzekerheid over hun werk en inkomen. In welke mate heeft u ook financiële stress ervaren? Zo niet, zijn er andere aspecten rondom uw werk die u wel als stressvol heeft ervaren? Zo ja, waar krijgt u precies stress van en waarom? Heeft u nog plezier in uw werk, waarom wel/niet?</p> <p>Wat betekent armoede volgens u, wanneer is iemand arm volgens u? In hoeverre ervaart u persoonlijk armoede door Corona, waarom wel of niet? Zo ja, wat doet dat met u? Heeft u dit wel eens eerder meegemaakt? Zo ja, wanneer? (Kredietcrisis 2008 of altijd al?)</p> <p>In hoeverre heeft de Coronacrisis ook een negatieve invloed bij u op uw gezondheid? (Fysieke klachten, concentratievermogen, negatieve emoties, gevoel van gelukkig zijn, sociale contacten en uw gezinssituatie)?</p> <p>In hoeverre hebben uw zelfvertrouwen en ambities te lijden gehad onder de Corona-crisis en -maatregelen? In hoeverre schaamt u zich voor de situatie waarin u nu zit? Of bent u eerder trots op de wijze waarop u bent omgegaan met de situatie?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zelfvertrouwen: Kunt u daar een voorbeeld van geven? • Ambities: Kunt u daar een voorbeeld van geven? <p>Alles overziend: Kunt u aangeven wat de impact van de Corona-crisis is op uw leven?</p>

Copingstrategieën voor het omgaan met verlies van werk en inkomen	In geval van (financiële) stress, zorgen en onzekerheid: hoe bent u omgegaan met stress, angst en risico's? Hoe probeert u de situatie voor u zelf (en uw gezin) te verlichten en de negatieve gevolgen te beperken? Is dit ook gelukt? Zo ja, waarom, wat heeft het precies opgeleverd?
	Bij geen (financiële) stress: Wat heeft u gedaan om te voorkomen dat u (financiële) stress ervaart?
	Hoe bent u omgegaan met verlies of afname van werk? Heeft u bepaalde maatregelen genomen (bijv. nieuw werk zoeken, nieuwe markten aanboren, nieuwe producten ontwikkelen, in andere branche opdrachten zoeken, solliciteren naar werk in loondienst, leningen aanvragen bij bank/kredietverstrekkers)?
	Hoe bent u omgegaan met verlies of vermindering van inkomen? (Bijv. niet op vakantie gaan, zo goedkoop mogelijk boodschappen doen, luxe vermijden, betalingen uitstellen, voedselbank, zwart bijverdienen, bezuinigen op sportverenigingen & abonnementen, sociaal contact vermijden als dat kosten met zich meebrengt zoals verjaardagen, uit eten etc. Maar ook bijv. voorraden kopen op leverancierskrediet.)
	U heeft een of meerdere Tozo-uitkeringen aangevraagd bij de gemeente. Vele anderen hebben ook een bijstandsuitkering aangevraagd. Wat zijn voor u de belangrijkste redenen geweest om een dergelijke bijstandsuitkering aan te vragen? (Kan ook zijn dat er kredieten zijn aangevraagd. Dan graag daarnaar vragen). Wat was de druppel?
Rol sociale netwerken	In hoeverre heeft u ook financiële hulp gezocht bij familie, vrienden en/of zakelijke relaties? Wat heeft dat opgeleverd?
	In hoeverre heeft u sociale steun gezocht bij familie en vrienden (erover praten, adviezen uitwisselen, troost, een luisterend oor, geruststelling etc.) Wat leverde dat op? (Begrip, troost, (h)erkenning problemen, adviezen, tips, steun etc.)
Copingstrategieën voor het omgaan met stress, angst en risico's	Uit onderzoek is bekend dat mensen in onzekere, stressvolle of bedreigende situaties op allerlei verschillende manieren reageren. Graag wil ik een aantal van deze mogelijke reacties aan u voorleggen om te horen in hoeverre u deze bij u zelf herkent sinds het uitbreken van de Corona-crisis (u kunt meerdere reacties benoemen):
	<ul style="list-style-type: none"> • Afleiding zoeken (bijvoorbeeld ontspannen via sport of meer drinken/ roken door stress) • De situatie accepteren, berusten • Piekeren/ sombere gedachten • Zorgen over je eigen gezondheid en dat van je naasten, je financiële situatie • Emotioneel reageren: boosheid, verdriet etc. • Oplossingsgericht te werk gaan, doelgericht zoeken naar oplossingen (algemeen houden van voorbeelden, bijvoorbeeld gezondheid, oplossingen zoeken met partner, huisverkopen, etc. Eventuele relatie met vorige blok over Verlies van werk en inkomen.) • Vermijden: niet aan de situatie denken, er niet teveel mee bezig zijn • Optimisme: geruststellende gedachten, troostende gedachten • Situatie relativeren: kan erger... • Troost, inspiratie, hoop en rust zoeken in geloof/meditatie/spiritualiteit
	In hoeverre leiden deze reacties u af van uw bedrijf of leiden ze er juist toe dat u zich extra gaat inzetten voor uw bedrijf?
	Wat zijn volgens u 'goede' manieren om met de situatie om te gaan? Zijn er nog andere manieren om ermee om te gaan die we nog niet hebben besproken? Wat werkt volgens u en waarom? Wat zou u andere zzp'ers en kleine ondernemers mee willen geven?

Toekomstperspectief	Hoe gaat het nu met uw onderneming?
	Hoe kijkt u naar de toekomst? In hoeverre bent u positief of negatief over de toekomst? Wat zijn uw verwachtingen wat betreft werk en inkomsten? Welke kleine en grote successen denkt u te hebben geboekt? Waar is dat van afhankelijk?
	In hoeverre ziet u mogelijkheden om zelf actie te ondernemen om problemen met werk en inkomsten te voorkomen of te verminderen? Wat is voor u de motivatie om door te gaan met uw bedrijf?
	Als er later dit jaar weer een mogelijkheid zou komen om een Tozo-uitkering aan te vragen, in hoeverre verwacht u dat dit voor u noodzakelijk is? Komt u ervoor in aanmerking denkt u? [Toelichting]
	<p>Wat kan de gemeente Utrecht voor u betekenen in de nabije toekomst? Waar heeft u behoefte aan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Financiële ondersteuning? 2. Hulp bij financiële administratie? 3. Professional die kan helpen hoe om te gaan met minder budget? 4. Omscholing om inzetbaar te kunnen zijn in andere sector? 5. Bijscholing om nog beter te zijn in eigen vakgebied? 6. Hulp bij solliciteren naar baan in loondienst etc.? 7. Overige hulp bij bedrijfsvoering (aan te passen)? 8. Andere ondersteuning? Voorbeeld?
<p>Op welke manieren of in welke vorm zou de gemeente deze ondersteuning het beste kunnen aanbieden?</p> <p>Heeft u liever andere instellingen/ondernemers die u deze of andere nog niet genoemde vormen van ondersteuning zouden kunnen bieden? Welke? Zou u uw antwoord willen toelichten?</p>	
Afsluiting	Afsluiten en bedanken. Vraag stellen over deelname aan focusgroepen en uitleg over anonieme verwerking van de gegevens. Naam noteren.

Bijlage 5

Topiclijst
Focusgroep

Kort voorstelrondje
Doel en aanpak bijeenkomst
Mededelingen over bv tijdsduur, opname, verslaglegging
<ul style="list-style-type: none"> ▷ Presentatie van uitkomsten enquête andere zzp'ers: aantallen en problemen ▷ Vragen wat opvalt ▷ Wat hebben deze zzp'ers volgens u nodig? Hoe kan de gemeente hen helpen?
Wat kan de gemeente Utrecht voor zzp'ers en kleine ondernemers betekenen in de nabije toekomst? Heeft u binnen uw netwerk zicht op waar behoefte aan is?
Hoe kijkt u naar de toekomst? In hoeverre bent u positief of negatief over de toekomst? Wat zijn uw verwachtingen wat betreft werk en inkomsten?
Wat kan de gemeente Utrecht voor u persoonlijk betekenen in de nabije toekomst? Waar heeft u behoefte aan?
<ul style="list-style-type: none"> ▷ Presentatie uitkomsten enquête en interviews waar andere zzp'ers behoefte aan hebben ▷ Vragen wat opvalt ▷ Als u deze behoeftes zo ziet, zijn er dan oplossingen waar u zelf baat bij zou hebben? Zo ja, waarom? ▷ Zijn er oplossingen waar andere zzp'ers baat bij hebben denkt u? Zo ja waarom? <p>3 sporen in beleid voorleggen als er tijd over is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Snelle hulp bij (beginnende) schulden en/of betalingsachterstanden. Hulpverleners die honderden ondernemers helpen om te kijken wat er speelt, of er schuldhelp nodig is, of misschien niet direct, maar wel behoefte is bijv. aan een financieel maatje/hulp bij de boekhouding/administratie. Als er meer speelt kan M&P dan ook kijken of er misschien aanvullend hulp nodig is van het buurtteam (bijv. als het ook het gezinsleven beïnvloedt/er veel stress is en dat ook iets doet met de gezondheid etc.) - hulp/ondersteuning bij het voortzetten van het bedrijf (dus met name hoe het staande te houden). Hiervoor werken we samen met URECA (platform in de stad) en het ondernemersklankbord én gaan we ondernemers die liever niet een gesprek voeren, maar wel meer mogelijkheden willen hebben tot netwerk/advies van coaches en andere netwerken in de stad, doorverwijzen/gratis aan bieden dat zij gebruik kunnen maken van een online omgeving. In deze online omgeving staan allerlei korte filmpjes met hoe je bijv. juist nu je bedrijf kunt versterken, zijn coaches aanwezig die tips kunnen geven, en zijn ook andere ondernemers die kunnen reageren/meedenken etc. aanwezig. We denken dat dit voor de groep die met name ook behoefte heeft aan tips/netwerk wel een quick win kan zijn, maar we gaan degene die we ervoor benaderen ook echt vragen of dit helpt/fijn is of niet. - begeleiding waar gewenst naar loondienst/ander werk. Gericht op zoek waar juist nu grote vacature mogelijkheden zijn (o.a. zorg/onderwijs/techniek), en waar we deze kunnen matchen aan ondernemers die nu hebben aangevinkt iets anders te willen gaan doen.
Zijn er naast de gemeente Utrecht nog andere organisaties die iets zouden kunnen betekenen? Zo ja, wie en waarom? Zo nee, waarom niet?
In hoeverre denkt u dat ondernemers waaronder ook u zelf mogelijkheden hebben om iets te betekenen om problemen met werk en inkomen te voorkomen of te verminderen? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?
Afsluiting en eventuele afspraken/mededelingen en vragen of ze behoefte hebben aan gesprek met gemeente

Bijlage 6

Achtergrond-
kenmerken
respondenten

Tabel 1 De twee steekproeven en totale populatie naar achtergrondkenmerken

	Steekproef1 (N=409)	Steekproef2 (N=334)	Populatie (N=2792)
Gender			
Man	62,5%	60,7%	68,1%
Vrouw	37,5%	39,3%	31,9%
Type onderneming			
BV	6,3%	7,2%	4,6%
CV	0,3%	0,6%	0,2%
Eenmanszaak	84,1%	80,2%	82,3%
Maatschap	0,3%	-	0,2%
VOF	9%	12%	12,7%

Tabel 2 Achtergrondkenmerken geïnterviewde zzp'ers en kleine ondernemers

Type onderneming	N	Gender	N
Eenmanszaak	15	Man	14
Overig	5	Vrouw	6
Gezinssamenstelling		Startjaar bedrijf	
Echtpaar met (minderjarige) kinderen	1	Voor 2008	7
Echtpaar zonder (minderjarige) kinderen	4	Tussen 2009 en 2014	4
Eenoudergezin	6	In 2015 of later	9
Alleenstaand	9		
Hoogst genoten opleiding		Sector	
Geen	-	Taxivervoer	2
Basisonderwijs	-	Schoonmaak	1
Middelbaar (beroeps)onderwijs	5	Zakelijke dienstverlening	4
Hbo en hoger	13	Kunsten (theater, drama, etc)	6
Onbekend	2	Handel	1
		Evenementen	2
Leeftijd		Onderwijs en training	2
21 jaar of jonger	-	Horeca	1
22 - 35 jaar	7	Overig	1
36 - 45 jaar	4		
46 - 55 jaar	3		
56 jaar en ouder	6		

Tabel 3 Achtergrondkenmerken focusgroepen

Type onderneming	
Eenmanszaak	16
Overig	2
Gender	
Man	10
Vrouw	8

