

Veranderingen in bedrijfsvoering bij zelfstandig ondernemers zonder personeel in tijden van corona

Publicatie

Datum	2 maart 2023
Auteur(s)	Hardy van de Ven (TNO) Hendrika Lautenbach (CBS) Eline Westbeek (TNO) Mark Ramaekers (CBS) Wouter van der Torre (TNO)
Projectnummer	060.55683
Publicatienummer	TNO 2023 P10311
Contact TNO	Hardy van de Ven
Telefoon	0646160108
E-mail	Hardy.vandeven@tno.nl

Healthy Living & Work

Sylviusweg 71
2333 BE LEIDEN
Postbus 2215
2301 CE LEIDEN
www.tno.nl

T 088 866 61 00
info@tno.nl

© 2023 TNO

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

Handelsregisternummer 27376655

Inhoudsopgave

1	Aanleiding.....	1
2	Methode	2
2.1	Doel en doelgroep	2
2.2	Analyse onderwerpen	2
2.3	Analyse methode	2
3	Resultaten	4
3.1	Ontwikkeling in manier van werken	4
3.2	Ontwikkeling in kenmerken van klantcontacten	5
3.2.1	Bedrijven of particulieren als voornaamste klant	6
3.2.2	De ontwikkeling in het aantal klanten per jaar	6
3.2.3	Ontwikkeling aandeel omzet via grootste klant.....	7
3.2.4	Ontwikkeling in manier van werving van nieuwe klanten of opdrachten	7
3.3	Ontwikkeling in inhuur van personeel	8
4	Conclusies.....	10
	Referenties	12



1 Aanleiding

Begin 2020 deed corona zijn intrede in Nederland. De coronapandemie en aanpalende maatregelen hebben een grote impact (gehad) op de economie en de arbeidsmarkt. De mate waarin - dan wel de manier waarop - zelfstandig ondernemers zonder personeel hun werkzaamheden konden voortzetten is hier vaak door beïnvloed. De globale resultaten van de meest recente Zelfstandigen Enquête Arbeid (ZEA) 2021 van TNO en CBS (CBS/TNO, 2021; van de Ven et al., 2021) illustreren deze impact: de helft van de zelfstandig ondernemers zonder personeel, hier ook wel zzp'ers genoemd, gaf begin 2021 aan dat de vraag naar hun producten of diensten was afgenomen door de coronacrisis. In de ZEA 2021 zijn ook andere vragen opgenomen waarin direct is gevraagd naar de impact van de coronamaatregelen op de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld vragen over hun werkwijze, werktijden, sluiting, en inrichting van het bedrijf. Twee derde van de zzp'ers gaf aan dat de coronacrisis gevolgen had op deze aspecten van de bedrijfsvoering, met name meer thuis werken (29%), extra werkzaamheden door hygiënemaatregelen (25%) en producten of diensten op een andere wijze aanbieden (15%) werden relatief veel genoemd (CBS/TNO, 2021).

De ZEA 2021 en andere onderzoeken (waaronder KVK, 2020; CBS/TNO, 2021; Dekker et al., 2022) naar de impact van de coronapandemie lieten zien dat de pijn niet evenredig verdeeld is. De coronamaatregelen troffen sommige beroepsklassen harder dan andere en steunpakketten waren dan ook op die specifieke klassen gericht. Aan het begin van de crisis bleek dat ondernemers in de horeca, cultuur-, sport- en recreatie een grotere impact ervoeren van de coronamaatregelen dan bijvoorbeeld de bouw en IT-sector (KVK, 2020). Een vergelijkbaar beeld kwam naar voren in een eerste analyse van corona-gerelateerde vragen onder zzp'ers in de ZEA 2021 (CBS/TNO, 2021). Zzp'ers in de dienstverlenende beroepen (bijvoorbeeld kappers, schoonheidsspecialisten en koks) en in de creatieve beroepen (bijvoorbeeld kunstenaars en grafisch vormgevers) gaven het vaakst aan vanwege de coronamaatregelen een terugloop in de vraag naar hun producten of diensten te hebben gehad. In deze beroepen is ook relatief vaker dan in andere beroepen de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers toegekend (Tozo) (Dekker et al., 2022).

Met de corona-specifieke vragen die onderdeel waren van de ZEA 2021 kan een eerste indicatie worden verkregen van de impact van de specifieke coronamaatregelen op de bedrijfsvoering. In de huidige studie wordt aanvullend gekeken naar gegevens die, los van de specifieke corona items, regulier in de ZEA worden uitgevraagd en informatie kunnen geven over eventuele veranderingen in de bedrijfsvoering tussen 2019 en 2021 welke mogelijk beïnvloed kunnen zijn door de coronacrisis.

Hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken naar de omvang van inhuur van personeel, het toepassen van nieuwe technologie en kenmerken van klantcontacten en de manier van werving van nieuwe klanten of opdrachten. De contactbeperkende maatregelen tijdens de lockdown hebben waarschijnlijk impact op het klantcontact en hoe nieuwe klanten te werven. Ook de werkwijze kan zijn veranderd, denk bijvoorbeeld aan meer online overleg met klanten in plaats van face to face. Ook zijn ondernemers mogelijk voorzichtiger geweest met de inhuur van personeel vanwege onzekere economische vooruitzichten of vanwege het feit dat bedrijfsactiviteiten door de maatregelen ingeperkt waren.

In deze onderzoeksnotitie wordt beschreven hoe bovengenoemde kenmerken zijn veranderd tussen 2019 en 2021, en of deze verschillen anders zijn naar beroepsklassen. Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoekspopulatie en de aanpak van het onderzoek. In hoofdstuk 3 worden de resultaten gepresenteerd. De conclusie volgt in hoofdstuk 4.

2 Methode

2.1 Doel en doelgroep

De doelgroep voor de analyse zijn zelfstandig ondernemers zonder personeel. Dit zijn personen die voor eigen rekening of risico arbeid verrichten in een eigen bedrijf of praktijk en daarover winstaangifte doen voor de inkomstenbelasting bij de Belastingdienst. Zelfstandigen zoals DGA's, meewerkende gezinsleden en diegene met inkomsten uit overige arbeid behoren niet tot de doelgroep van de ZEA. In totaal zijn 24600 zelfstandig ondernemers aangeschreven wat 8040 bruikbare responsen heeft opgeleverd. Hiervan waren er 6584 zzp'er. Het veldwerk van de ZEA 2021 vond plaats in februari en maart 2021. Ten tijde van het veldwerk en in delen van 2020 waren er diverse coronamaatregelen van kracht. Zo waren de horeca en niet-essentiële winkels gedurende de gehele veldwerkperiode gesloten. Ook mochten een aantal contactberoepen zoals kappers en masseurs in die periode geen klanten ontvangen. Zoals in de aanleiding is aangegeven is het doel van het onderzoek om bij zzp'ers meer inzicht te krijgen in de mogelijke impact van COVID en de opgelegde coronamaatregelen op de bedrijfsvoering en hoe dit verschilt tussen de beroepsklassen.

2.2 Analyse onderwerpen

Eerst wordt onderzocht of zzp'ers in 2021 meer of minder veranderingen in hun werk ervaren dan in 2019. Daarna wordt bekeken hoe het beeld is bij de onderscheiden beroepsklassen. Aspecten van de bedrijfsvoering die daarbij onderzocht worden zijn:

- › veranderingen in de manier van werken;
- › inhuur van personeel;
- › kenmerken van klantcontacten
 - soort (particulier/bedrijf)
 - aantal klanten (CBS, 2023)
 - aandeel omzet via grootste klant
- › manier van werving van nieuwe klanten of opdrachten
 - belang van social media voor werving

Beroepsklasse

Bij een aantal analyses is gebruik gemaakt van een indeling van beroepen in 13 beroepsklassen. Daarbij wordt de plaats in de indeling van beroepen volgens de Beroepenindeling ROA-CBS 2014 (BRC 2014) bepaald¹. Beroepsklassen zijn gevormd door beroepen die overeenkomen in niveau en richting van de benodigde bekwaamheden te combineren.

2.3 Analyse methode

Verschillen tussen de jaren zijn getoetst op significantie met een t-test ($p < 0,05$) en of er sprake is van een verhoudingsgewijs groot verschil (Cohen's $d \geq 0,20$). Significante en relatief grote verschillen zijn aangeduid met een gesloten driehoek en significante maar relatief kleine

¹ <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen?tab=b#id=beroepsklasse>

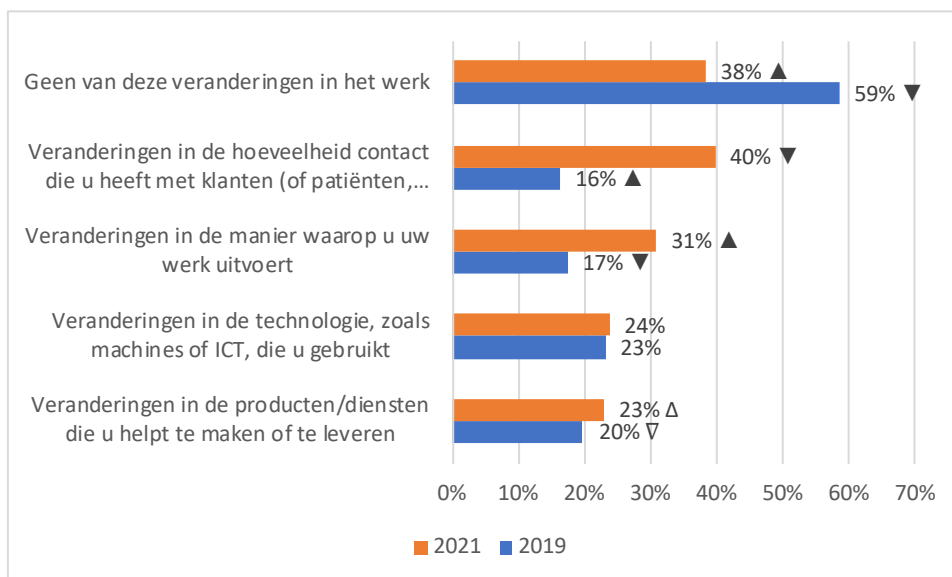
verschillen met een open driehoek. Deze analyses zijn zowel uitgevoerd voor de totale groep zelfstandig ondernemers zonder personeel als voor de onderscheiden beroepsklassen.

3 Resultaten

In een eerdere publicatie op basis van de ZEA 2021 is uitgelicht wat de impact van corona en de aanpalende maatregelen was op de bedrijfsvoering van zzp'ers (CBS/TNO, 2021). Zo gaf meer dan de helft (51 procent) van de zzp'ers aan dat de vraag naar hun product of dienst was afgenomen. Bij 10 procent was de vraag juist toegenomen. Van de zzp'ers met een afgenomen vraag beoordeelden 54 procent de financiële situatie van hun onderneming als matig of slecht, tegenover 28 procent van de zzp'ers met een toegenomen vraag. De afname of toename verschilt naar de beroepsklasse. Afname van de vraag naar producten of diensten kwam vaker voor bij zzp'ers met een dienstverlenend (79 procent) of creatief beroep (73 procent), maar minder vaak bij zzp'ers met een technisch (31 procent) of ICT beroep (39 procent). Zzp'ers gaven ook aan hun bedrijfsvoering te hebben aangepast. Bijna 30 procent gaf aan vaker thuis te hebben gewerkt. Een kleine 25 procent gaf aan extra werkzaamheden te hebben gehad van hygiëneregels. Ook gaf iets minder dan 15 procent aan de openingstijden te hebben aangepast. In 2021 beoordeelde 40 procent van de zzp'ers de financiële situatie van hun onderneming als (zeer) goed. In 2019 was dat nog 53 procent. Hieronder zijn op basis van verschillen tussen de ZEA 2019 en 2021 enkele aanvullende resultaten gepresenteerd.

3.1 Ontwikkeling in manier van werken

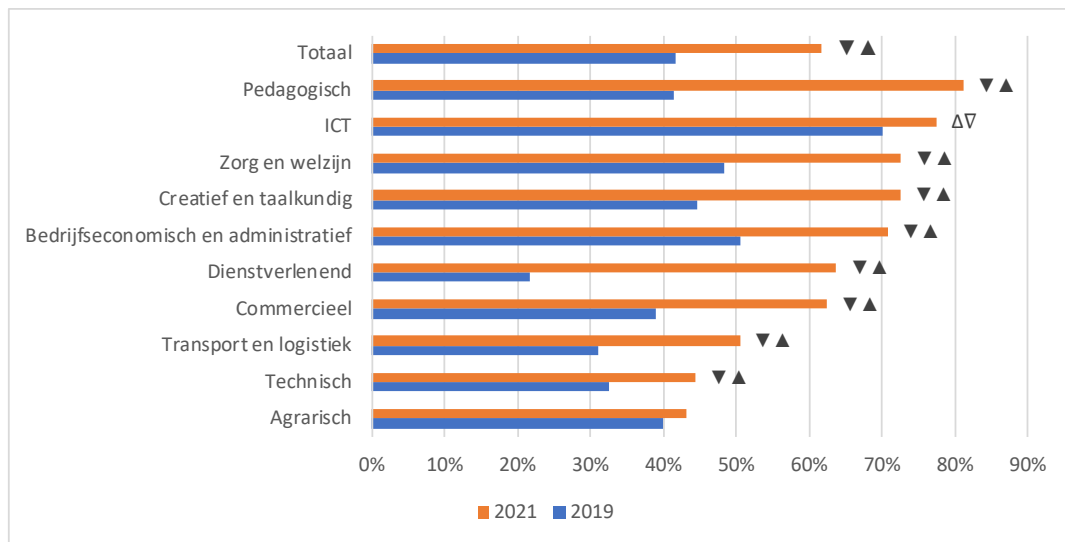
Gemiddeld genomen geven zzp'ers in 2021 veel vaker dan in 2019 (62 tegen 41 procent) aan dat ze in de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met een verandering in de manier van werken. Hierbij springt de verandering in het aantal klantcontacten het meest in het oog. Ook wordt er in 2021 duidelijk vaker dan in 2019 gerapporteerd dat men te maken heeft gehad met veranderingen in de manier waarop men het werk heeft uitgevoerd (31 tegen 17 procent). Veranderingen in het gebruik van technologische hulpmiddelen zoals machines of ICT worden in 2021 net zo vaak vermeld als in 2019. Hierop lijkt de coronacrisis geen effect te hebben gehad.



Figuur 1 Verandering in manieren van werken van zelfstandig ondernemers zonder personeel in de afgelopen twaalf maanden

Bron: TNO/CBS

De grootste verandering in de manier van werken tussen de beide meetmomenten deed zich voor bij zzp'ers die werkzaam zijn in de dienstverlenende en pedagogische beroepen. Maar ook degenen die werkzaam zijn in de creatieve en taalkundige beroepen, de zorg en welzijn beroepen en de commerciële beroepen melden dat in 2021 veel vaker dan in 2019. Daarentegen is er bij de ICT en agrarische beroepen weinig veranderd op dit gebied. Noemenswaardig is dat de mate waarin de manier van werken wijzigt sowieso erg varieert tussen de beroepsklassen. Zo lag bij de ICT-beroepen het aandeel dat aangaf dat er sprake was van een wijziging met 70 procent ook in 2019 relatief hoog.



Figuur 2 Een of meerdere veranderingen in manieren van werken van zelfstandig ondernemers zonder personeel in de afgelopen twaalf maanden, naar beroepsklasse

Bron: TNO/CBS

Bij geen van de onderscheiden beroepsklassen is er in 2021 significant meer of minder verandering in het gebruik van technologie zoals machines of ICT, gerapporteerd. Bij alle beroepsklassen werd verandering in de hoeveelheid contact met de klanten (of leerlingen, passagiers, patiënten) in 2021 veel vaker gemeld dan in 2019. Bij alle beroepsklassen, behalve bij de zzp'ers in de agrarische beroepsklasse, was de daaropvolgende meest genoemde verandering de wijze waarop het werk werd uitgevoerd. De grootste verschillen in een of meerdere veranderingen in werkwijze tussen beide jaren deed zich voor bij zzp'ers werkzaam in de pedagogische, dienstverlenende, technologische en creatieve beroepen. Zzp'ers in de agrarisch beroepen gaven in 2021 juist minder vaak dan in 2019 aan veranderingen te hebben doorgevoerd in de producten die ze maken. In de ICT-beroepen werd minder vaak dan in 2019 gerapporteerd dat er een wijziging in het gebruik van technologische middelen was doorgevoerd.

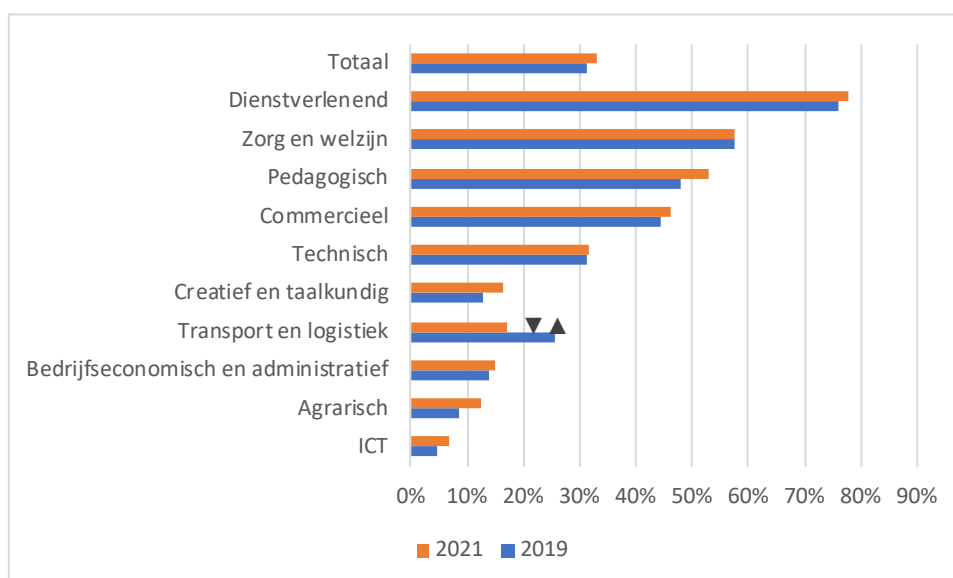
3.2 Ontwikkeling in kenmerken van klantcontacten

In bovenstaande paragraaf is al geconcludeerd dat veranderingen in manier van werken vooral tot uiting kwamen in de hoeveelheid klantcontacten dat men had. Dit is aanleiding geweest om ook andere aspecten van klantcontacten, voor zover gemeten in de ZEA, te bekijken op hun ontwikkeling tussen beide jaren. Omdat een groot aandeel van de zzp'ers aangaf dat hun vraag is afgenomen, kan dit zich wellicht ook uiten in minder klanten of een verschuiving in het type klanten. Het gaat dan om het aandeel particuliere dan wel

bedrijfsmatige klanten dat men heeft, hoeveel klanten men in de afgelopen 12 maanden heeft gehad en de manier waarop men aan nieuwe klanten dan wel opdrachten komt en hoe belangrijk social media hierbij kan zijn. Ook wordt gekeken of er een verandering geweest is in het aandeel van de omzet dat voor rekening van de grootste klant kwam. Minder klanten kan leiden tot een toegenomen afhankelijkheid van de grootste klant, wat een van de indicatoren is van kwetsbaarheid van zzp'ers.

3.2.1 *Bedrijven of particulieren als voornaamste klant*

Over het algemeen is de verdeling zo dat de helft van de zzp'ers voornamelijk bedrijven als klant heeft, circa een derde voornamelijk particulieren en een kleine twintig procent in min of meer gelijke mate particuliere en bedrijfsmatige klanten heeft. Op het totaal is daarin weinig veranderd tussen 2019 en 2021. De grootste – significante – afname bij de onderstaande indeling naar beroepsklasse deed zich voor bij zzp'ers werkzaam in de transport en logistieke beroepen die voornamelijk particulieren als klant hebben. Taxichauffeurs hebben bijvoorbeeld gedurende langere tijd niet mogen werken vanwege de coronamaatregelen waardoor hun aantal - met name particuliere klanten - flink terugliep.



Figuur 3 Zelfstandig ondernemers zonder personeel met voornamelijk particuliere klanten naar beroepsklasse.

Bron: TNO/CBS

3.2.2 *De ontwikkeling in het aantal klanten per jaar*

Tussen 2019 en 2021 is er gemiddeld genomen een verschuiving van het aandeel zzp'ers dat 10 of meer klanten in de afgelopen 12 maanden had naar minder dan 10 klanten. Vooral het aandeel zzp'ers met maximaal 3 klanten is toegenomen, van 22 procent in 2019 naar 28 procent in 2021. Ook ligt het aandeel zzp'ers dat aangaf in de afgelopen 12 maanden geen enkele klant te hebben gehad significant hoger dan in 2019. Vrijwel alle onderscheiden beroepsklassen dragen bij aan die verschuiving.

Zzp'ers in de transport en logistieke beroepsklasse geven significant vaker dan in 2019 aan geen enkele klant te hebben gehad in de afgelopen 12 maanden. Daarnaast zijn ook de aandelen zzp'ers die aangeven 10-19 klanten of honderd of meer klanten te hebben gehad significant lager.

Significant meer zzp'ers werkzaam in de creatieve en taalkundige beroepsklasse rapporteerden geen of 2-3 klanten in de afgelopen twaalf maanden ten opzichte van twee jaar eerder.

Ook bij de zzp'ers werkzaam in de bedrijfseconomische en administratieve beroepsklasse was er een verschuiving naar categorieën met minder klanten. Een significante toename van zzp'ers die geen klanten had gehad, of indien wel, maximaal drie, ging ten koste van de categorie die 10-19 klanten per jaar hadden.

Tabel 1. Verdeling aantal klanten per jaar van zelfstandig ondernemers zonder personeel.

	2019	2021
Geen	3%∇	4%Δ
1	5%∇	6%Δ
2 – 3	15%∇	18%Δ
4 – 9	24%	23%
10 – 19	15%Δ	12%∇
20 - 49	15%	14%
50 - 99	8%	8%
100 of meer	16%Δ	14%∇

Bron: TNO/CBS

3.2.3 Ontwikkeling aandeel omzet via grootste klant

De categorieën van zzp'ers die aangeven dat de grootste klant goed is voor 60-90 dan wel 90-100 procent van de omzet liggen in 2021 iets hoger dan in 2019. Desalniettemin geeft nog steeds het grootste deel van de ondernemers aan dat de grootste klant goed is voor maximaal 10 procent (29 procent tegen 30 procent in 2019) of 10 tot 40 procent (28 procent tegen 30 procent in 2019) van de omzet van hun bedrijf.

Tabel 2. Aandeel omzet via de grootste klant, zelfstandig ondernemers zonder personeel

Welk deel van uw omzet in de afgelopen 12 maanden kwam van uw grootste klant?		
	2019	2021
0 tot 10%	29%	29%
10 – 40%	30%Δ	28%∇
40 – 60%	18%Δ	17%∇
60 – 90%	13%∇	14%Δ
90 – 100%	9%∇	11%Δ
N	4.157	6.143

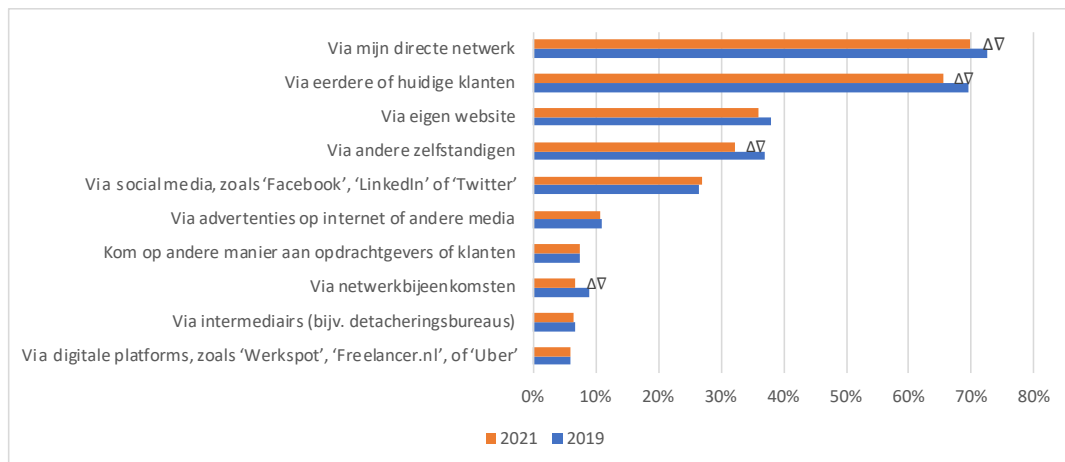
Bron: TNO/CBS

3.2.4 Ontwikkeling in manier van werving van nieuwe klanten of opdrachten

De manieren waarop klanten- en opdrachtenwerving plaatsvindt, bleven vrijwel onveranderd. Klanten en opdrachten worden nog steeds het meest verworven via het eigen netwerk en eerdere dan wel huidige klanten. Maar ook de eigen website, andere zelfstandigen en social media spelen een rol. In het algemeen zijn de niet persoonlijke manieren van klantenwerving even vaak werden ingezet in beide jaren. Voorbeelden hiervan zijn de categorieën 'advertenties op internet of andere media' en 'via social media'. Manieren van klantenwerving welke vaak via meer persoonlijke contacten lopen zijn licht, maar wel significant afgenomen. Voorbeelden hiervan zijn werving via andere zelfstandigen of via netwerkbijeenkomsten. Gezien de langdurig opgelegde coronamaatregelen zoals het stimuleren van thuiswerken en

het tijdelijk verbod op openstelling van de zaak in specifieke beroepsklassen zoals kappers en schoonheidsspecialisten, is dit goed voorstelbaar.

Het belang dat door de zzp'ers aan social media wordt toegekend voor het verwerven van opdrachtgevers of klanten is weinig veranderd ten opzichte van twee jaar eerder. In 2021 gaf 56 procent aan dit (zeer) belangrijk te vinden (tegen 55 procent in 2019). Deze vraag wordt overigens alleen gesteld aan degenen die eerder in de vragenlijst hadden aangegeven social media als manier van klantenwerving in te zetten.



Figuur 4 Manieren van klanten of opdrachten werving van zelfstandig ondernemers zonder personeel

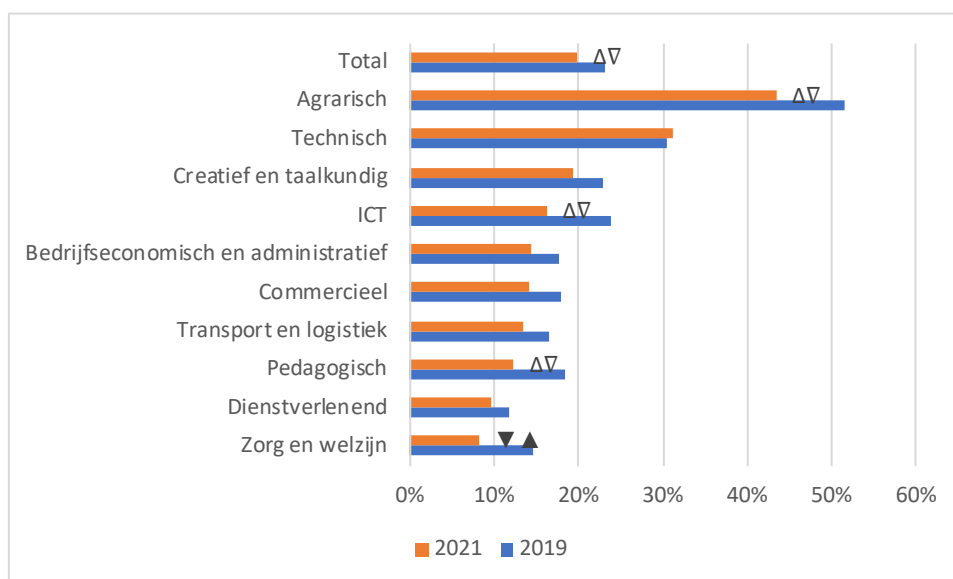
Bron: TNO/CBS

Bij een paar beroepsklassen hebben zich wel significante veranderingen voorgedaan in de manier van klantenwerving. De grootste verschuivingen deden zich voor bij zzp'ers werkzaam in de beroepsklassen 'transport en logistiek' en 'zorg en welzijn'. Zzp'ers werkzaam in transport en logistieke beroepen hadden in 2021 significant vaker via digitale platforms klanten of opdrachten verworven en minder via de eigen website en via andere zelfstandigen. Daarmee zette de eerdere stijging vanaf 2017 van logistieke zzp'ers dat via platforms werft door. Zzp'ers in de beroepsklasse zorg en welzijn hadden in 2021 beduidend minder vaak dan twee jaar eerder klanten of opdrachten via andere zelfstandigen verworven.

3.3 Ontwikkeling in inhuur van personeel

Zzp'ers hebben per definitie geen personeel in dienst waarvan zij de werkgever zijn, dat wil zeggen personeel die zij op de loonlijst hebben staan. Wat wel kan is dat men – vaak op tijdelijke basis – personeel inhuurt om samen de klus te klaren waarvoor de zzp'er een opdracht heeft aanvaard. Hiervoor kunnen zzp'ers personeel inhuren, bijvoorbeeld via een uitzendbureau. In 2021 gaf één op de vijf zzp'ers aan in de afgelopen 12 maanden wel eens personeel ingehuurd te hebben. Dat is significant minder dan de 23 procent die dat in 2019 aangaf. Alleen bij de zzp'ers in de technische beroepen zoals bouwarbeiders was er geen sprake van afname. Dit is dan ook een van de beroepsklassen die tijdens de coronapandemie op volle sterkte heeft kunnen doorwerken. Mede vanwege het thuiswerkadvies en de lockdown, hadden mensen meer oog voor het creëren van een fijne thuiswerkplek en woonsituatie. Omdat particulieren niet of minder op (verre) vakanties konden, hadden ze meer geld beschikbaar voor bijvoorbeeld het opknappen van het huis en de tuin (publicatie erbij zoeken).

Bij de inhuur van personeel maken de zzp'ers voornamelijk gebruik van andere zelfstandigen die zij via hun eigen netwerk kennen.



Figuur 5 Inhuur van personeel door zelfstandig ondernemers zonder personeel naar beroepsklasse

4 Conclusies

In bovenstaande analyse is onderzocht in hoeverre aspecten gerelateerd aan de bedrijfsvoering van zzp'ers zijn veranderd tussen 2019 en 2021 en of dit verschilt naar beroepsklasse. Vanwege het grote aantal toetsen en daarmee de kans op toevallige bevindingen, gaan we in de conclusie voornamelijk in op de relatief grote verschillen. Zzp'ers gaven in 2021 vaker aan veranderingen in het afgelopen jaar te hebben ervaren dan in 2019. Veranderingen betroffen met name de hoeveelheid klantcontact en de werkwijze, maar niet de mate van gebruik van nieuwe technologie of producten of diensten. Als er meer specifiek wordt gekeken naar het soort klanten en de manier van klantwerving, zijn er relatief geringe verschillen zichtbaar tussen 2019 en 2021. In alle beroepsklassen zien we grotendeels hetzelfde beeld van meer zzp'ers die een verandering in werkwijze en klantcontact hebben ervaren. Wat niet wegneemt dat er beroepsklassen zijn waar het verschil tussen 2019 en 2021 groter is. Met name bij zzp'ers met een dienstverlenend, pedagogisch en transportberoep zijn vaker verschillen tussen 2019 en 2021 waargenomen.

Veranderingen in het werk is van alle tijden. In 2021 gaf 62 procent van de zzp'ers aan het afgelopen jaar veranderingen te hebben ervaren in de werkwijze, type producten/diensten, technologie en/of klantcontact. Dat is aanzienlijk meer dan de 41 procent die dat in 2019 aangaf. Dat in 2021 een groter aandeel van de zzp'ers te maken heeft gehad met veranderingen in het werk is in lijn met de verwachtingen als gevolg van de af en aan geldende coronamaatregelen die ook hun weerslag hadden op de bedrijfsvoering. Uit specifieke coronavragen hierover bleek dat bijna 3 op de 10 zzp'ers (meer) thuis zijn gaan werken, een kwart extra werkzaamheden had vanwege de hygiënemaatregelen en 15 procent diensten en producten op een andere wijze is gaan aanbieden (CBS/TNO, 2021). Ondanks dat we de verschillen tussen 2019 en 2021 niet direct kunnen relateren aan corona, kunnen we wel vaststellen dat een groot aandeel van de zzp'ers in 2021 veranderingen in het werk hebben ervaren en dat dit aandeel groter is dan pre-corona.

De grootste verandering betrof de hoeveelheid klantcontact. Het aandeel zzp'ers dat in 2021 een verandering in de hoeveelheid klantcontact heeft ervaren is meer dan verdubbeld ten opzichte van 2019. Uit de vraagstelling kan niet worden opgemaakt of deze verandering meer of minder klantcontact betrof. Afhankelijk van het type werk dat men doet is beide aannemelijk. Voor een aantal beroepen gold begin 2021, ten tijde van het veldwerk, beperkende maatregelen. Zo waren bijvoorbeeld begin 2021 de BSO, horeca en detailhandel (gedeeltelijk) gesloten. Gekeken naar verschillen tussen beroepsklassen blijkt het verschil in veranderingen tussen 2019 en 2021 voor pedagogische, dienstverlenende, technologische en creatieve beroepsklassen dan ook het grootst. Ook nam het thuiswerken een vlucht. Bijna 30 procent van de zzp'ers is vanwege corona (meer) gaan thuiswerken (CBS/TNO, 2021). Voor klantgesprekken hoefde men niet meer te reizen en kon men efficiënter werken.

Naast de verandering in de hoeveelheid klantcontact, hebben we gekeken naar aantal, type en afhankelijkheid van klanten en de wijze van werven. Waar er over het algemeen geen verschuiving zichtbaar is in hoeverre men voor bedrijven dan wel particulieren werkt, is wel een afname zichtbaar in het aantal klanten en een lichte toename voor de afhankelijkheid van de grootste klant. De afname in aantal klanten is deels in lijn met een andere vraag uit de ZEA, namelijk dat de helft van de zzp'ers vanwege corona een afname in de vraag naar hun product of dienst heeft ervaren (CBS/TNO, 2021). Voor een deel van de zzp'ers staat een afname in het aantal klanten gelijk aan minder vraag naar hun product of dienst. Dit sluit aan bij de bevinding uit deze studie dat zzp'ers met een logistiek of transport beroep aangaven in 2021 significant vaker minder klanten te hebben bediend dan in 2019. Maar dit geldt niet voor alle

beroepen. Denk bijvoorbeeld aan de taxichauffeurs. Tijdens de lockdown begin 2021 mochten zij wel doorrijden, maar waren er minder klanten, onder andere omdat de horeca deels was gesloten. Ondanks dat de vraag naar hun dienst is afgenomen, zullen velen van hen zeer waarschijnlijk nog steeds meer dan 100 klanten – de grootste antwoordcategorie – hebben gehad. Door deze indeling van de antwoordcategorieën zal voor het deel van de zzp'ers die veel klanten bedienen eventuele verschillen in aantal klanten tussen 2019 en 2021 daarom niet zichtbaar zijn. Minder klanten betekent overigens niet per definitie minder vraag. Individuele klanten kunnen meer diensten of producten afnemen, waarmee mogelijk ook de afhankelijkheid van grote klanten toeneemt. Het aandeel zzp'ers dat voor 60 procent of meer afhankelijk is van de grootste klant is toegenomen van 22 procent in 2019 naar 26 procent in 2021. Deze grotere afhankelijkheid kan ook komen door een afname van relatief kleine klanten, waardoor automatisch – ook bij gelijkblijvende afname – de afhankelijkheid van grote klanten toeneemt. Nader onderzoek is nodig om meer zicht te krijgen of er sprake is van een structurele verandering en hoe deze verandering tot stand is gekomen.

Ook wat betreft de wijze van klantwerving zijn er weinig veranderingen tussen 2019 en 2021. Net zoals in 2019 kwamen zzp'ers het vaakst aan opdrachten via het eigen netwerk, eerdere klanten en de eigen website. Wel is bij de meeste wervingsopties het aandeel zzp'ers dat hier gebruik van heeft gemaakt licht afgenomen. De grootste daling was via andere zelfstandigen, van 37 procent in 2019 naar 32 procent in 2021. Met name zzp'ers met een zorg en welzijn beroep hebben minder vaak opdrachten via andere zelfstandigen geworven. Ook van de meeste andere wervingsopties hebben zorg-zzp'ers minder vaak gebruik gemaakt. De corona-pandemie en de lockdown hebben de tekorten in de zorg vergroot (SER, 2021). Het is daarmee goed voorstelbaar dat zzp'ers werkzaam in de zorg en welzijn genoeg hadden aan minder wervingskanalen om voldoende opdrachten binnen te halen. Bij één beroepsklasse was een stijging zichtbaar voor een specifiek wervingskanaal: een groter aandeel zzp'ers met een logistiek of transport beroep heeft gebruik gemaakt van een platform. Dit sluit aan bij het beeld dat het online bestellen en bezorgen tijdens corona nog verder is toegenomen (CBS, 2020). Een deel van het bezorgen aan huis wordt verzorgd door platformbedrijven.

Zoals hierboven is uiteengezet hebben de meeste zzp'ers in 2021 vaker een verandering in hun werk ervaren dan in 2019. Dit deed zich dan met name voor in de werkwijze of het klantcontact. Over het algemeen zien we deze bevindingen terug in alle beroepsklassen. In sommige beroepsklassen wat vaker, zoals de zzp'ers met een dienstverlenend, pedagogisch of een transport beroep. Bij enkele beroepsklassen is er amper verschil zichtbaar in de ervaren veranderingen in beide jaren. Zo gaf in 2019 70 procent van de in de ICT beroepsklasse werkende zzp'ers aan veranderingen door te voeren in het werk, in 2021 lag dit hoger (78%), maar in vergelijking met andere beroepsklassen was deze verandering beperkt. In veel onderzoeken wordt de ICT al aangehaald als terrein van snelle verandering (e.g. Benamati & Lederer, 2001).

Samengevat: Aanvullend op eerder onderzoek dat specifiek naar de gevolgen van corona heeft gevraagd, is hier gekeken naar veranderingen in het werk, en specifiek klanten, tussen pre-corona (2019) en tijdens corona (2021). In 2021 heeft een groter aandeel van de zzp'ers een verandering ervaren in het werk. In hoeverre de verschillen tussen 2019 en 2021 door corona komen is niet te achterhalen, maar het is zeer aannemelijk dat de coronapandemie hier een rol in heeft gespeeld. Bij alle beroepsgroepen ervaren meer zzp'ers een verandering in werkwijze en klantcontact, waar bij dienstverlenende, pedagogische en transport beroepen vaker een (grotere) verandering is gevonden. Dit sluit ook aan bij eerder onderzoek (CBS/TNO, 2021) waar zzp'ers in deze beroepen vaker een impact van de coronapandemie op hun werk hebben ervaren.

Referenties

- Benamati, J., & Lederer, A. L. (2001). Coping with rapid changes in IT. *Communications of the ACM*, 44(8), 83-88.
- CBS (2023). [Dossier ZZZP \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/32/coronacrisis-jaagt-online-winkelen-aan-in-het-tweede-kwartaal)
- CBS. (4 augustus 2020). Coronacrisis jaagt online winkelen aan in het tweede kwartaal. Geraadpleegd op 30 september 2022, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/32/coronacrisis-jaagt-online-winkelen-aan-in-het-tweede-kwartaal>.
- CBS/TNO. (7 juli 2021). Ruim helft zzzp'ers ziet vraag tijdens coronacrisis afnemen [Persbericht]. Geraadpleegd op 30 september 2022, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/27/ruim-helft-zzp-ers-ziet-vraag-tijdens-coronacrisis-afnemen>.
- Dekker, R., Eekhout, I., van de Ven, H.A. & Smits, W. (2022). Wie ontvingen er TOZO en waarom. Structurele kwetsbaarheid of 'corona-pech'. TNO/CBS: Leiden, Den Haag/Heerlen/Bonaire.
- KVK. (2020). Ondernemen in tijden van corona. Onderzoek naar ondernemerschap en de impact van corona – juli 2020.
- SER. (2021). Aan de slag voor de zorg. Een actieagenda voor de zorgarbeidsmarkt. SER: Den Haag.
- Van der Torre, W., Lautenbach, H., van de Ven, H.A., Janssen, B.J.M., de Vroome, E.M.M., Janssen, B., Ramaekers, & M.M.M.J., Hooftman, W.E. (2021). Zelfstandige Enquête Arbeid 2021. Methodologie en globale resultaten. TNO/CBS: Leiden, Den Haag/Heerlen/Bonaire.
- Van de Ven, H.A., Hermans, B., van Dam, L., Ramaekers, M.M.M.J., Dirven, H., & van der Torre, W. (2021). De werksituatie van zelfstandig ondernemers zonder personeel anno 2021. De resultaten van de Zelfstandige Enquête Arbeid (ZEA) in vogelvlucht. TNO/CBS; Leiden, Den Haag/Heerlen/Bonaire