

A man with short dark hair is looking down at a newspaper he is holding. The background shows a wooden pallet structure against a light-colored wall.

de Raadgevers  
bedrijfsjuristen

Beleving juridische diensten MKB

# Index

1. Imago
2. Angsten
3. Gedrag
4. Kennis
5. Houding t.a.v. online juridische dienstverlening



Beleving diensten MKB

---

TNS NIPO | Technology &  
Media

| © TNS

# Samenvatting \ algemene conclusies

## Imago

- De juridische adviseurs worden te duur bevonden, ondoorzichtig en de doelgroep geeft aan dat ze het werk van de adviseurs niet goed kunnen beoordelen.

## Angst

- De grootste angst is voor de wanbetalers en vervolgens voor arbeidsconflicten.

## Gedrag

- Ondernemers zijn het meest bezig met hoe ze hun omzet kunnen vergroten en met de invloed van de huidige economische situatie. De belangrijkste reden voor ontslag is het niet goed functioneren van de werknemer en het belangrijkste conflict is een arbeidsconflict. Het belangrijkste middel om in contact te komen met juridische adviseurs is via het zakelijke netwerk. Ondernemers kiezen vaak voor een adviseur die gespecialiseerd is op een bepaald rechtsgebied. Daarnaast legt het merendeel van de doelgroep afspraken met derden vast en hebben ze te maken gehad met wanbetalers in 2009.

## Kennis

- De doelgroep weet hoe het werkt als ze iemand willen ontslaan en zouden graag willen dat dit makkelijker wordt.

## Online

- De doelgroep maakt weinig gebruik van internet om informatie te zoeken over juridische kwesties. Alleen kleine bedrijven maken hier wat meer gebruik van.





# Imago

Beleving diensten MKB

Stellingen	N	(Helemaal) Eens	Neutraal	(Helemaal) Oneens
Ik vind juridische adviseurs te duur	404	77%	17%	6%
Ik heb vertrouwen in juridische adviseurs	202	38%	46%	16%
Ik vind de juridische sector ondoorzichtig	320	61%	25%	14%
Ik begrijp de taal die juridische adviseurs gebruiken niet	199	38%	34%	28%
Juridische adviseurs zijn arrogant	139	26%	48%	26%
Ik kan niet beoordelen of juristen hun werk goed doen	267	51%	28%	21%
Juristen tonen geen persoonlijke betrokkenheid	164	31%	43%	26%

#### Branche

•De Industrie, productie \ bouwnijverheid, bouwinstallatie branche is het significant meer eens met de stelling dat juridische adviseurs te duur zijn (90%). Daarnaast vinden ze de juridische sector ondoorzichtig (81%).

•De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT geeft in significant mindere mate aan het eens te zijn met het niet begrijpen van het taalgebruik door juridische adviseurs (31%).

•De Industrie, productie \ bouwnijverheid, bouwinstallatie branche geeft aan dat ze niet goed kunnen beoordelen of juridische adviseurs hun werk goed doen (65%) terwijl de zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT hier significant minder last van heeft (43%).

#### Aantal medewerkers

- Kleine ondernemingen met 2-4 medewerkers hebben in mindere mate vertrouwen in juridische dienstverleners (32%).
- Bedrijven met 10-19 medewerkers kunnen niet beoordelen of juristen hun werk goed doen (60%). Terwijl grote bedrijven met 20-99 medewerkers hier significant minder last van hebben (42%).
- Grote ondernemingen (20-99) zijn het er niet mee eens dat juristen geen persoonlijke betrokkenheid tonen (21%).

#### Functie

- Het vertrouwen in juridische adviseurs is significant groter bij de directeuren (45%) dan bij de eigenaren (36%).





# Angsten

Beleving diensten MKB

## Over welke juridische kwesties maakt u zich als ondernemer op dit moment het meest zorgen?

	N+	%
Wanbetalers	237	45%
Arbeidsconflicten	211	40%
Schade die door anderen aan mij kan worden berokkend	142	27%
Bestuurders aansprakelijkheid	105	20%
Conflicten met zakenpartner(s)	99	19%
Schade die ik bij anderen kan berokkenen	92	17%
Mogelijke leemtes in de contracten die ik gebruik	88	17%
Iemand die mijn ideeën steelt	39	7%
Diversen	52	10%

### Branche

- De Industrie, productie \ bouwnijverheid, bouwinstallatie branche vreest wanbetalers het meest (65%).
- De Detailhandel \ auto & reparatie en Horeca maken zich significant minder druk over wanbetalers (36%) maar maken zich meer zorgen over arbeidsconflicten (52%) en schade door anderen (52%).
- De Groothandel \ transport, opslag en communicatie branche maakt zich significant meer druk over bestuurders aansprakelijkheid (37%).
- De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT maakt zich significant meer zorgen over conflicten met zakenpartners (26%) en leemtes in de gebruikte contracten (24%).

### Aantal medewerkers

- De grotere ondernemingen (10-19 = 49% en 20-99 = 56%) maken zich significant meer druk over arbeidsconflicten terwijl kleine bedrijven (2-4) dit significant minder doen.
- Kleine bedrijven (2-4) maken zich meer zorgen over schade die anderen bij hun kunnen berokkenen (34%) en schade die zij bij anderen kunnen berokkenen (24%).

### Geslacht

- Mannelijke directeuren/eigenaren (22%) maken zich significant meer zorgen over bestuurdersaansprakelijkheid dan de vrouwelijke (9%).

### Functie

- Eigenaren maken zich significant meer zorgen (20%) over schade die zij aan anderen kunnen berokkenen terwijl directeuren dit in significant mindere mate doen (12%).





# Gedrag

Beleving diensten MKB

## Wat houdt u, als ondernemer, op dit moment het meest bezig?

	N+	%
Hoe kan ik mijn omzet vergroten	283	54
De invloed van de huidige economische situatie	252	48
Hoe ik meer kosten kan besparen	191	36
Gevolgen van een nieuw kabinet na 9 juni	83	16
De ontwikkelingen van nieuwe producten en/of diensten	78	15
Bedrijfsopvolging	65	12
Of ik wel voldoe aan de nieuwste wet & regelgeving	58	11
De reorganisatie van mijn onderneming	47	9
Ik wil graag exporteren, hoe pak ik dat aan?	4	1
Diversen	18	3

### Branche

- De Industrie, productie \ bouwnijverheid, bouwinstallatie branche houdt zich in mindere mate bezig met het verhogen van de omzet (40%) terwijl de overige branches daar wel druk mee bezig zijn.
- De Detailhandel \ auto & reparatie en Horeca maken zich significant meer druk over het besparen van kosten (43%) terwijl de zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT zich hier juist minder mee bezig houdt (26%). Naast het besparen van kosten is bedrijfsopvolging ook een aandachtspunt (17%).
- De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT houdt zich juist meer bezig met het ontwikkelen van nieuwe producten en/of diensten (25%).

### Aantal medewerkers

- Bedrijven met 5-9 medewerkers houden zich meer bezig met de invloed van de huidige economische situatie (63%).
- Grote bedrijven (20-99) houden zich significant meer bezig met de ontwikkeling van nieuwe producten en/of diensten (22%) en in mindere mate bezig met bedrijfsopvolging (6%).

### Functie

- Eigenaren houden zich significant meer bezig met het besparen van kosten (39%) terwijl directeuren hier veel minder mee bezig zijn (29%).

## Heeft u wel eens iemand ontslagen?

	N+	%
Nee, nog nooit	149	28
Ja, vanwege het niet goed functioneren van een werknemer	265	50
Ja, vanwege een conflict	116	22
Ja, vanwege werk tekort	83	16
Ja, vanwege een reorganisatie	65	12
Ja, vanwege een andere reden	30	6

### Branche

- In de Industrie, productie \ bouwnijverheid, bouwinstallatie branche worden vanwege tekort aan werk significant meer mensen ontslagen (37%) in de Detailhandel \ auto & reparatie en Horeca branche is dit significant minder met 12%.

### Aantal medewerkers

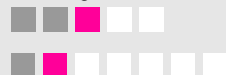
- Kleine bedrijven (2-4) geven vaker aan nog nooit iemand ontslagen te hebben (54%).
- Bij bedrijven met 10-19 medewerkers ligt het ontslaan vanwege het niet goed functioneren hoger (64%) net als bij de bedrijven met 20-99 medewerkers (66%). Deze grotere bedrijven (20-99) hebben bij alle ontslagredenen een significant hogere uitkomst.

### Functie

- Eigenaren geven in hogere mate aan nog nooit iemand ontslagen te hebben (34%) terwijl deze groep veel kleiner is bij directeuren (15%). Het ontslaan vanwege het niet goed functioneren komt significant vaker voor bij directeuren (62%) en significant minder vaak bij eigenaren (46%).

### Geslacht

- Vrouwen hebben vaker nog nooit iemand ontslagen (48%) dan mannen (24%). Het niet goed functioneren van een werknemer is voor de mannen (54%) een belangrijkere reden dan bij de vrouwen (33%).



## Heeft u als ondernemer wel eens met een juridische kwestie te maken gehad? Zo ja, wat voor kwestie?

	N+	%
Nee, nog nooit	111	21
Ja, een arbeidsconflict	213	40
Ja, een conflict over betalingen	204	39
Ja, een conflict over aansprakelijkheid	80	15
Ja, een conflict met zakenpartner(s)	74	14
Ja, een conflict over intellectueel eigendom	57	3
Ja, een conflict over iets anders	16	11

### Branche

- De Industrie, productie \ bouwnijverheid, bouwinstallatie branche heeft in meerdere mate een conflict gehad over aansprakelijkheid (25%).
- De Detailhandel \ auto & reparatie en Horeca hebben significant minder conflicten over betalingen (28%) en zakenpartner(s) (7%). Daarnaast geeft ook 28% aan dat ze nog nooit een conflict hebben gehad dat significant hoger is dan bij de andere branches.
- Betalingen zorgen echter wel vaker voor conflicten bij de zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT branche (56%).

### Aantal medewerkers

- Kleine bedrijven (2-4) geven vaker aan nog nooit een juridische kwestie gehad te hebben (33%) en hebben significant minder arbeidsconflicten terwijl dit bij grote bedrijven 10-99 wel vaker het geval is. Bij bedrijven met 20-99 (62%) komt dit vaker voor dan bij bedrijven met 10-19 medewerkers (55%) .
- Grote bedrijven (20-99) hebben significant meer conflicten over aansprakelijkheid (23%).

### Functie

- Directeuren hebben vaker een arbeidsconflict (52%). Eigenaren geven vaker aan nog nooit een conflict gehad te hebben (24%).

### Geslacht

- Vrouwen geven aan minder vaak een arbeidsconflict gehad te hebben (25%) en geven daarnaast vaker aan dat ze nog nooit een conflict hebben gehad (30%).



## Hoe selecteert u / komt u in contact met uw juridische adviseur?

	N+	%
Via mijn zakelijk netwerk	260	49
Via mijn persoonlijk netwerk	192	37
Ik neem contact op met mijn branche\ondernemersvereniging	147	28
Via internet	47	9
Via interne afdeling HR	17	3
Via reclames of artikelen in bladen of kranten	6	1
Ik weet niet hoe ik zo iemand zou moeten vinden	6	1
Diversen	63	12

### Branche

•De Detailhandel \ auto & reparatie en Horeca nemen significant vaker contact op met hun branche\ondernemingsvereniging (42%) en in mindere mate van hun zakelijk netwerk (37%) en persoonlijk netwerk (28%).

•De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT maakt juist gebruik van haar zakelijke netwerk (62%) en persoonlijke netwerk (45%) en houdt zich juist meer bezig met het ontwikkelen van nieuwe producten en/of diensten (25%).

### Aantal medewerkers

•Kleine bedrijven (2-4) maken vaker gebruik van internet (13%). Terwijl bedrijven met 5-9 (40%) en 10-19 (35%) significant vaker contact opnemen met hun branche\ondernemingsvereniging.

### Functie

•Directeuren maken vaker gebruik van hun interne HR afdeling (8%) terwijl dit bij eigenaren significant minder is (1%).

### Geslacht

•Mannen maken significant meer gebruik van hun persoonlijke netwerk (39%) dan vrouwen (25%). Vrouwen nemen wel vaker contact op met hun branche\ondernemingsvereniging (40%) dan mannen (26%).



## Welke criteria hanteert u bij het kiezen van uw juridische adviseur?

	N+	%
Ik kies voor een juridische adviseur die gespecialiseerd is op een bepaald rechtsgebied	318	60
Ik ga af op positieve ervaringen van anderen	251	48
Bereikbaarheid\locatie	100	19
Ik inventariseer de kosten van verschillende partijen en maak een afweging	85	16
Ik vind het trackrecord van de juridische adviseur belangrijk	43	8
Ik kies voor een grote, bekende naam	12	2
Diversen	45	9

### Branche

- De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT vindt het trackrecord van de juridische adviseur belangrijk als selectie criterium (16%).



Stellingen	N	(Helemaal) Eens
Ik schakel alleen juristen in bij rechtszaken	250	48%
Ik leg afspraken met derden altijd vast	288	55%
Ik werk liever met tijdelijke dan met vaste arbeidscontracten	206	39%
Ik hou wijzigingen in de wet- en regelgeving goed bij	198	38%
Ik verwacht het komende jaar minimaal 1 keer in een juridisch conflict terecht te komen	144	27%
Ik heb in 2009, 1 of meerdere mensen ontslagen	169	32%
Ik verwacht in 2010, 1 of meerdere mensen te ontslaan	87	17%
Ik heb in 2009 te maken gehad met wanbetalers	179	53%
Ik verwacht in 2010 te maken te krijgen met wanbetalers	252	48%
Ik zou liever met een vast bedrag werken dan mijn adviseur op uurbasis betalen	254	48%

### Branche

•De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT legt vaker afspraken met derden vast (63%) en houdt de wijzigingen in wet- en regelgeving beter bij (50%). Daarnaast verwachten ze in hogere mate het komend jaar minimaal 1 keer in een juridisch conflict terecht te komen (37%).

• De Industrie, productie \ bouwnijverheid, bouwinstallatie branche heeft in 2009 in meerdere mate 1 of meer mensen ontslagen (48%) terwijl de Detailhandel \ auto & reparatie en Horeca dit juist significant minder heeft gedaan (24%).

•De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT heeft significant vaker met wanbetalers te maken gehad en de Detailhandel \ auto & reparatie en Horeca juist minder (42%) en verwachten dat dit ook minder zal zijn in 2010 (36%).



## Aantal medewerkers

- Grote bedrijven (20-99) schakelen juristen niet alleen bij rechtszaken in (35%) en leggen hun afspraken met derden vaker vast (64%).
- Kleine bedrijven met 5-9 medewerkers houden minder vaak de wijzigingen in wet- en regelgeving bij (27%). Grote bedrijven doen dit significant vaker (48%).
- Kleine bedrijven met 2-4 medewerkers verwachten minder in een conflict terecht te komen (18%) terwijl grote bedrijven dat wel doen (52%).
- Kleine bedrijven hebben in 2009 in mindere mate iemand ontslagen (11%) terwijl grote bedrijven dit wel hebben gedaan (60%) en middelgroot (10-19) ook 41%).
- De verwachting voor 2010 is groter bij de grote bedrijven (20-99) (32%) en minder bij de kleine bedrijven (2-4). Grote bedrijven hebben in 2009 meer last gehad van wanbetalers (66%) en verwachten dit in 2010 ook (60%). De kleine bedrijven hebben juist in mindere mate last gehad (44%) en verwachten dit ook in mindere mate (40%).

## Functie

- Eigenaren werken liever met tijdelijke dan met vaste contracten (43%) dan directeuren (31%).
- De directeuren verwachten in meerdere mate het komend jaar in een juridisch conflict terecht te komen (36%) en hebben in 2009 iemand ontslagen (42%) wat bij de eigenaren lager ligt (28%).
- Eigenaren hebben in mindere mate met wanbetalers te maken gehad in 2009 (50%) ten opzichte van de directeuren (61%).
- De directeuren verwachten in 2010 in grotere mate met wanbetalers te maken te krijgen (58%) ten opzichte van de eigenaren (44%).

## Geslacht

- Vrouwen werken liever met tijdelijke contracten dan met vaste contracten (51%) in tegenstelling tot de mannen (37%).
- Daarnaast zouden mannen liever werken met een vast bedrag dan op uurbasis (50%) in vergelijking met de vrouwen (38%).



# Kennis

Beleving diensten MKB

Stellingen	N	(Helemaal) Eens
Ik heb al mijn juridische contracten laten checken	163	31%
Ik heb het format voor mijn contracten van een derde partij die niet binnen de juridische sector opereert	109	21%
Ik heb een budget in mijn begroting voor juridische geschillen	70	13%
Ik kan prima zelf een contract opstellen	191	36%
Ik weet hoe het werkt als ik iemand wil ontslaan	303	58%
Het moet makkelijker worden om mensen te ontslaan	379	72%

### Branche

- De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT heeft vaker haar contracten juridisch laten checken (39%) en vind dat hij of zij prima in staat is om zelf een contract op te stellen (49%) terwijl de Detailhandel \ auto & reparatie en Horeca hier meer moeite mee heeft (30%).
- De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT weet beter hoe het werkt als ze iemand moeten ontslaan (65%) de Detailhandel \ auto & reparatie en Horeca is hier significant minder over op de hoogte (51%).
- De zakelijke dienstverlening \ overige dienstverlening \ IT is het significant minder eens met de stelling 'het moet makkelijker worden om mensen te ontslaan' (65%).

### Aantal medewerkers

- Kleine ondernemingen (2-4) hebben in mindere mate hun contracten laten checken (25%) en de contracten hebben ze in mindere mate van een derde partij (15%).

Daarnaast weten ze in mindere mate hoe het werkt als ze iemand willen ontslaan (47%) en zijn het niet eens met het gegeven dat het ontslaan makkelijker moet worden (57%).

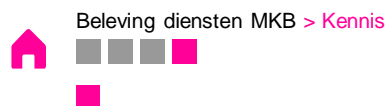
- Een groter aandeel van de grote bedrijven (20-99) weet vaker hoe het werkt als ze iemand willen ontslaan (72%) en vindt dat het makkelijker moet worden (82%) net als de bedrijven met 5-9 werknemers (87%).

### Functie

- Directeuren zijn het meer eens met het gegeven dat ze hun contracten juridisch hebben laten controleren (38%) ten opzichte van eigenaren die dit in mindere mate hebben gedaan (28%). Directeuren hebben daarnaast significant vaker een budget voor juridische geschillen (18%) terwijl eigenaren dit in mindere mate hebben (11%).

### Geslacht

- Vrouwen vinden minder vaak dat het makkelijker moet worden om mensen te ontslaan (61%) en weten minder vaak hoe het werkt als ze iemand willen ontslaan (44%).





# Houding t.a.v. online juridische dienstverlening

---

Beleving diensten MKB

Stellingen	N	(Helemaal) Eens
Ik vind dat juridische adviseurs hun diensten meer online moeten aanbieden	134	25
Ik haal mijn juridische kennis van het internet	134	25
Ik ben op de hoogte van het bestaan van een online rechtbank	56	11
Ik zou gebruik maken van een online rechtbank	139	26

### Aantal medewerkers

- Kleine bedrijven (2-4) maken significant vaker gebruik van het internet als bron voor hun juridische kennis (34%).

