

A photograph of a young woman with dark hair, wearing a black blazer and a pearl earring, smiling and talking on a white smartphone. She is looking upwards and to the right. The background is a blurred cityscape.

# ZZP Succes Index, 3e kwartaal 2017

Uitgevoerd door GfK in opdracht van ABN AMRO

September 2017

# Inhoudsopgave

---

**1**    **Inleiding**  
Pagina 3

**2**    **Onderzoeksresultaten**  
Pagina 8

**3**    **Onderzoeksverantwoording**  
Pagina 34

**4**    **Contact**  
Pagina 41

# Inleiding

ABN AMRO heeft GfK opdracht gegeven om ieder kwartaal een onderzoek uit te voeren onder minimaal 500 zelfstandig ondernemers zonder personeel (ZZP-ers). Het doel hiervan is om te monitoren hoe het gaat met deze groep ondernemers. Zien ze zichzelf nog als succesvol? Zijn ze tevreden over hun leven als ZZP-er? Welke invloed heeft wet- en regelgeving? Hoe komen zij aan opdrachten? Dit zijn enkele voorbeelden van vragen die we stellen aan ZZP-ers. De antwoorden op een aantal van deze vragen leiden tot de ZZP Succes Index: een instrument waarmee we de stemming onder ZZP-ers van kwartaal tot kwartaal in de gaten trachten te houden.

Mensen die erover nadenken om een eigen bedrijf te starten zijn de ZZP-ers van morgen. Wat zijn hun verwachtingen? Wat denken zij dat het belangrijkste is als je een eigen bedrijf opstart? Wat lijkt hen het leukst aan je eigen baas zijn? En welke hordes verwachten ze te moeten nemen om succesvol te kunnen worden? Om deze vragen te kunnen beantwoorden, ondervragen we ieder kwartaal ook minimaal 150 potentieel startende ZZP-ers, in dit rapport aangeduid als *potentiele starters*. Dit zijn allen mensen die serieus nadenken over het starten van een eigen onderneming.



## Headlines

**“Recordaandeel  
ZZP-ers denkt over  
1 jaar nog steeds  
ZZP-er te zijn”**

**“Slechts 3% van de ZZP-  
ers heeft door de Wet  
DBA overwogen om bij  
een detacheerder in  
dienst te gaan”**

**“1 op de 5 ZZP-ers  
krijgt opdrachten,  
omdat opdrachtgever  
meer gebruik wil maken  
van ZZP-ers in plaats  
van medewerkers in  
vaste dienst”**

**“ZZP-ers nemen vaak de  
bedrijfscultuur van hun  
opdrachtgevers mee in hun  
beslissing om een opdracht  
wel of niet aan te nemen”**

# De ZZP Succes Index\*



In het afgelopen kwartaal is de ZZP Succes Index gestegen. De belangrijkste veroorzaker hiervan is de gestegen tevredenheid over het weten binnen te halen van genoeg omzet. Tegelijkertijd is het aandeel ZZP-ers dat in de afgelopen 12 maanden wel eens zonder opdracht zat, toegenomen – en dit zorgt voor een tegenbeweging. Zonder dit cijfer zou de index zijn gestegen tot 104. Ten opzichte van een jaar geleden is de index hoger. Dit komt met name doordat men het uurtarief vaker heeft zien toenemen en – niet geheel ongerelateerd – men tevredener is over de omzet die men weet binnen te halen. De brede ontwikkeling in de economie zien we dus ook bij ZZP-ers terug.

# Overige belangrijke resultaten

## Succes als ondernemer



7,0

8 of hoger: **32%**



ZZP-ers zien zichzelf ongeveer even succesvol als vorig kwartaal. Het cijfer schommelt steeds rond de 7.

## Tevredenheid als ondernemer



7,4

8 of hoger: **53%**



7,7

8 of hoger: **63%**

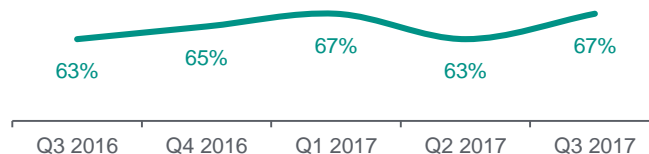
De realiteit van ZZP-ers en de verwachting van potentiële starters loopt weer wat verder uit elkaar. ZZP-ers gaven hun tevredenheid vorig kwartaal een 7,5 gaven en potentiële starters verwachtten een 7,6. Een verschil van 0,1; dit kwartaal is dit verschil opgelopen tot 0,3.

### Vaakst tevreden over:

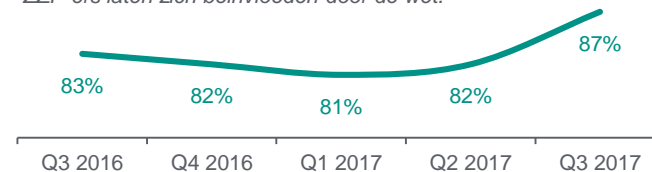
- Zelf beslissingen kunnen nemen
- Klant blij maken
- Plezier in het werk hebben
- Onafhankelijk kunnen zijn
- Vertrouwen hebben in eigen kunnen

## Wet DBA

De bekendheid is licht gegroeid in het afgelopen jaar.



De invloed op de beslissing om ZZP-er te blijven: steeds minder ZZP-ers laten zich beïnvloeden door de wet.



**4%**

Geringe invloed blijkt ook uit het feit dat slechts een klein deel van de ZZP-ers overwogen heeft om bij een detacheerder in dienst te gaan door invoering van de wet.

ZZP-ers worden op deze manier aangeduid



Potentiële starters zijn zo te herkennen

# Resultaten



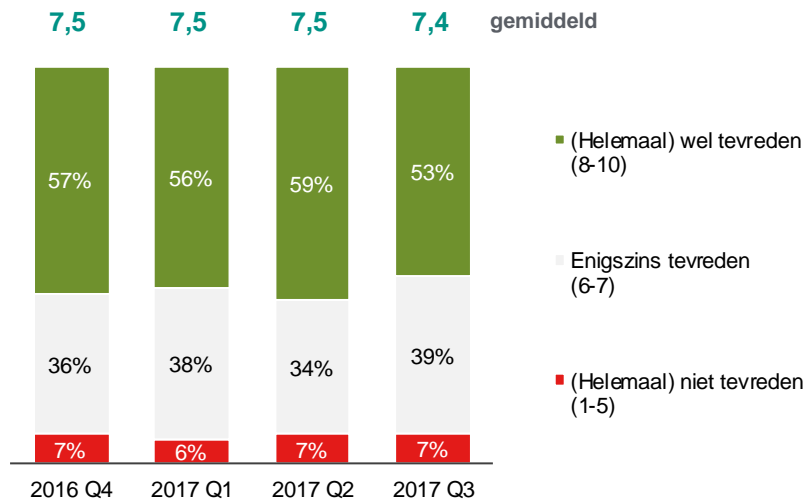
---

**De pluspunten van ZZP-er zijn**

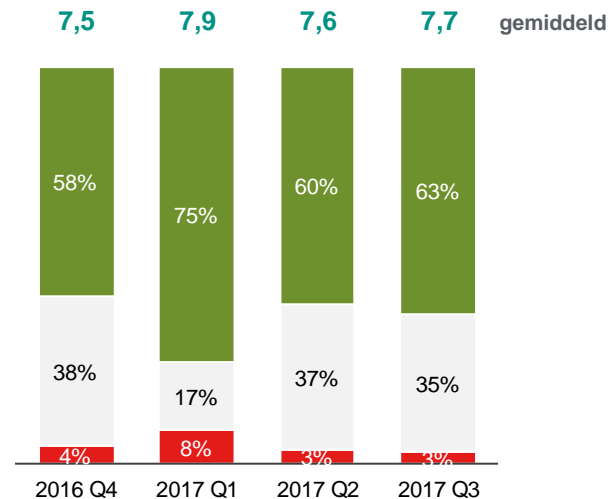
---

# Het gemiddelde rapportcijfer voor tevredenheid onder ZZP-ers blijft ongeveer gelijk; meer dan de helft geeft zijn leven als ondernemer een 8 of hoger

## Tevredenheid als ondernemer



## Verwachte tevredenheid als ondernemer

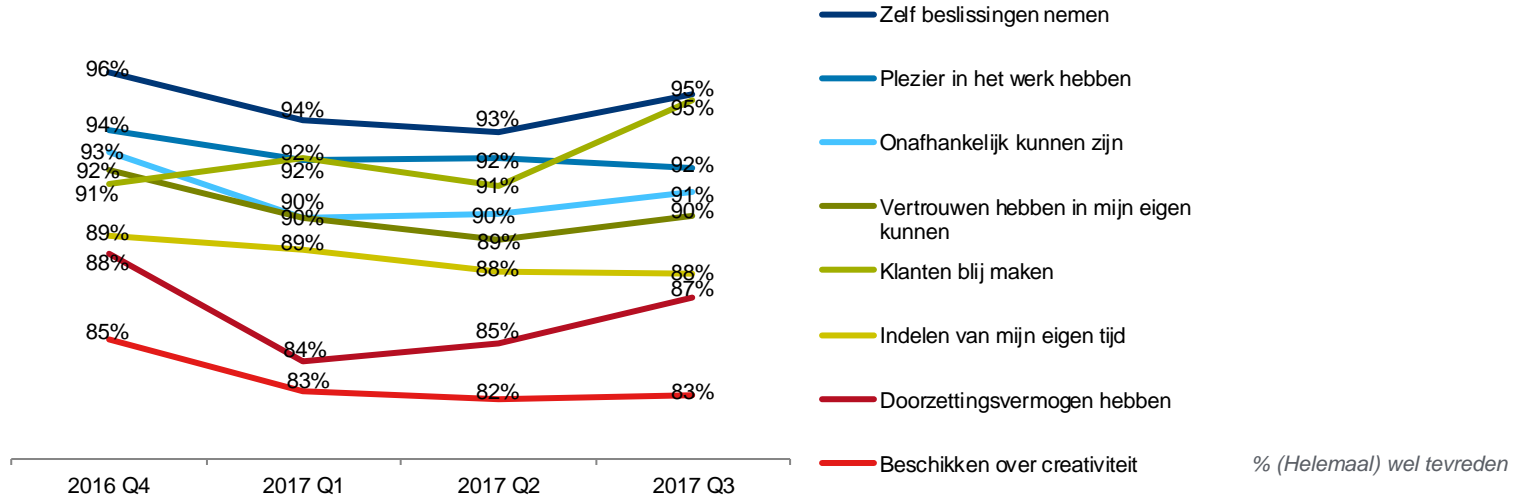


B01. Welk cijfer past het best bij hoe tevreden u bent/denkt te worden als ondernemer?

Basis: ZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500) | Potentiële starters Q4 (n = 160), Q1 (n = 163), Q2 (n = 160), Q3 (n = 150)

# ZZP-ers zijn het meest tevreden over het zelf nemen van beslissingen en het blij maken van klanten

## Tevredenheid over ondernemerschap (1)

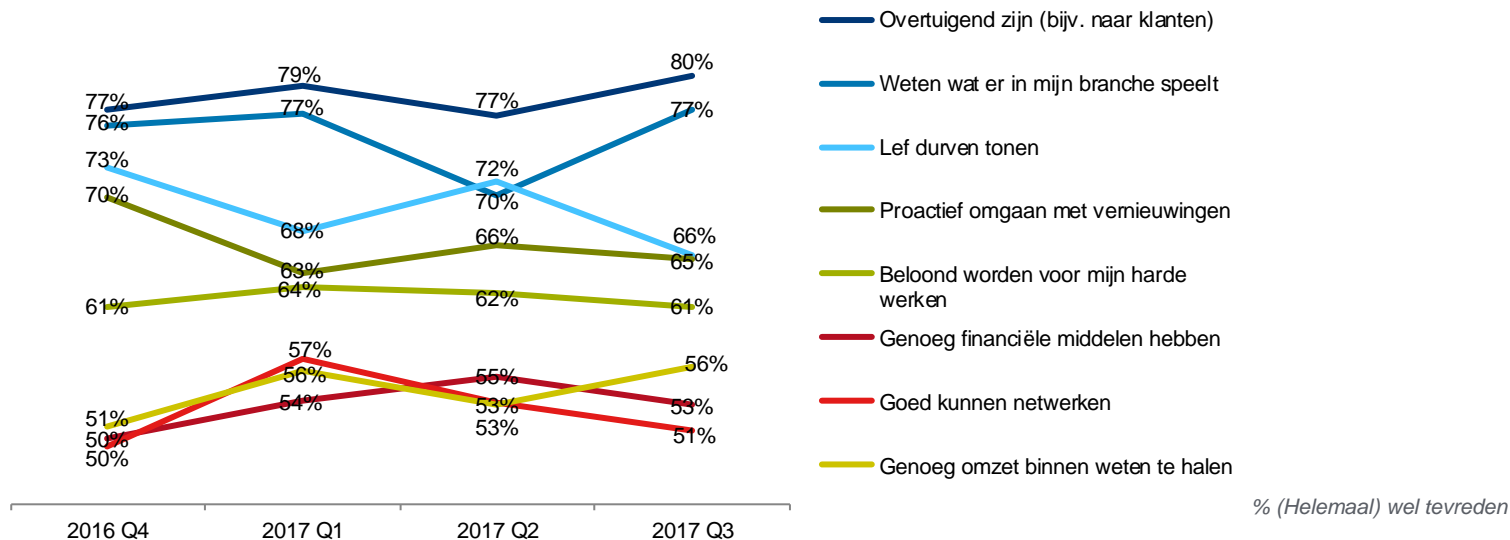


B04. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden als het gaat om onderstaande aspecten van ondernemen?

Basis: ZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500)

# ZZP-ers zijn het minst tevreden over hoe goed zij kunnen netwerken

## Tevredenheid over ondernemerschap (2)



B04. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden als het gaat om onderstaande aspecten van ondernemen?

Basis: ZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500)

# Het cijfer dat ZZP-ers zichzelf als ondernemer geven schommelt rond de 7

## Succesvol als ondernemer



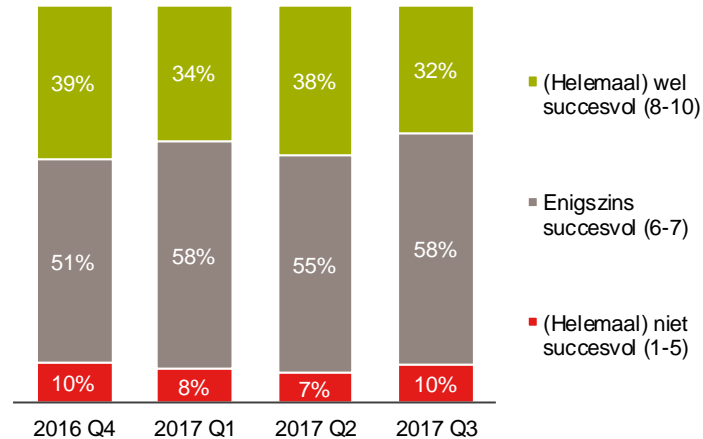
Gemiddeld

7,0

7,1

7,1

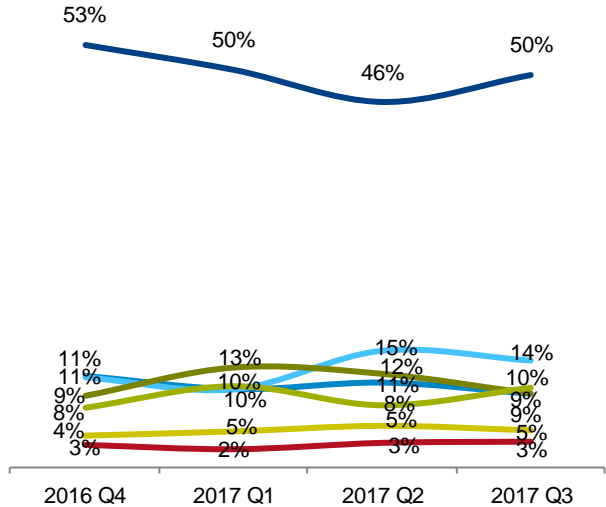
7,0



B05. In hoeverre vindt u zichzelf succesvol als ondernemer?  
Basis: ZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500)

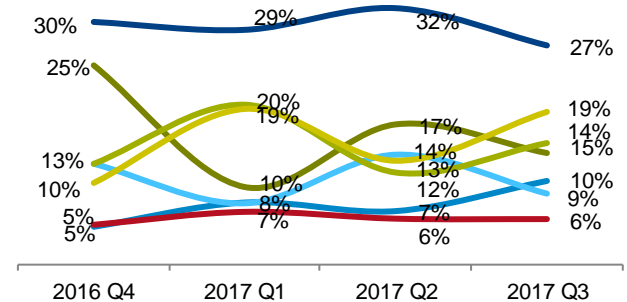
# ZZP-ers en potentiële starters zijn het eens: hebben van unieke vakkennis allerbelangrijkst. ZZP-ers zien dit meer dan potentiële starters

## Belangrijkste kenmerk succesvolle ZZP-er



- Unieke vakkennis hebben
- Up-to-date houden van kennis
- Continu ontwikkelen van persoonlijke vaardigheden
- Goed kunnen netwerken
- Digitaal goed vindbaar zijn
- Alle praktische zaken geregeld hebben
- Ondersteuning krijgen bij financiën en administratie

% Belangrijkste kenmerk



B07. In hoeverre dragen de volgende zaken bij aan uw succes als / het succes van een ZZP-er?

Basis: ZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500) | Potentiële starters Q4 (n = 160), Q1 (n = 163), Q2 (n = 160), Q3 (n = 150)

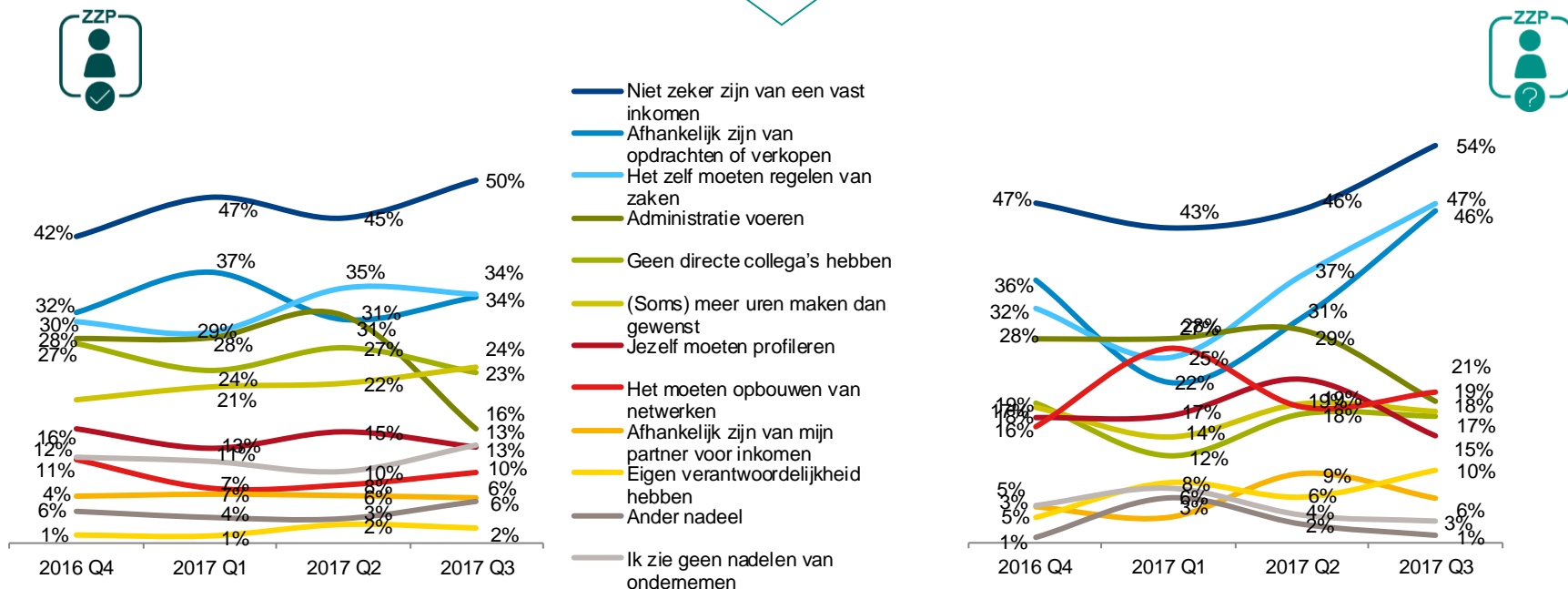
---

**De minpunten van ZZP-er zijn**

---

# Administratie voeren lijkt voor zowel ZZP-ers als potentiële starters een minder groot probleem dan eerder

## Nadelen van ondernemen

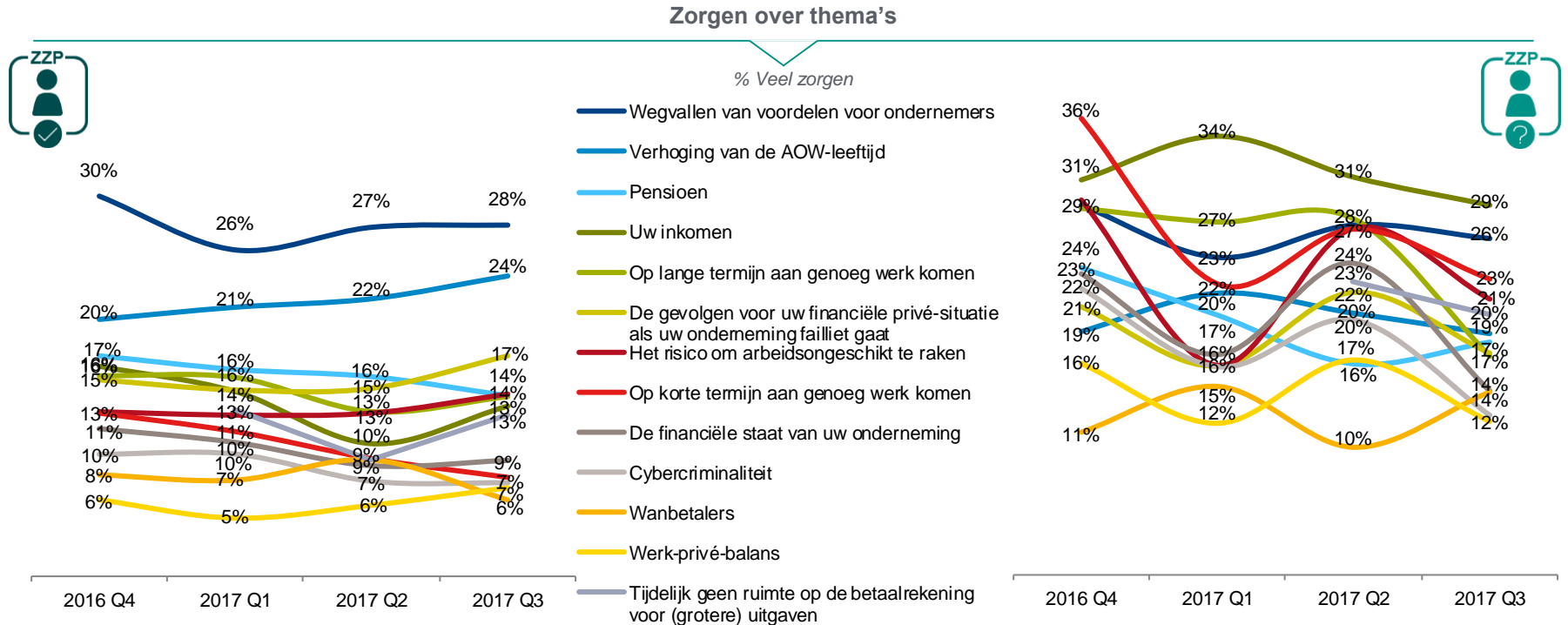


C02. Wat zijn volgens / lijken u de grootste nadelen van ondernemen?

Basis: ZZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500) | Potentiële starters Q4 (n = 160) Q1 (n = 163), Q2 (n = 160), Q3 (n = 150)



# ZZP-ers maken zich niet zo'n zorgen over hun inkomen, terwijl dit voor potentiële starters de grootste zorg is



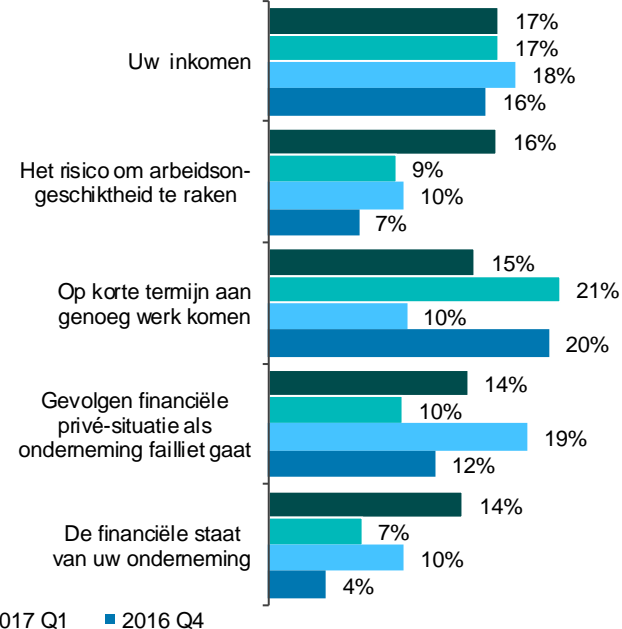
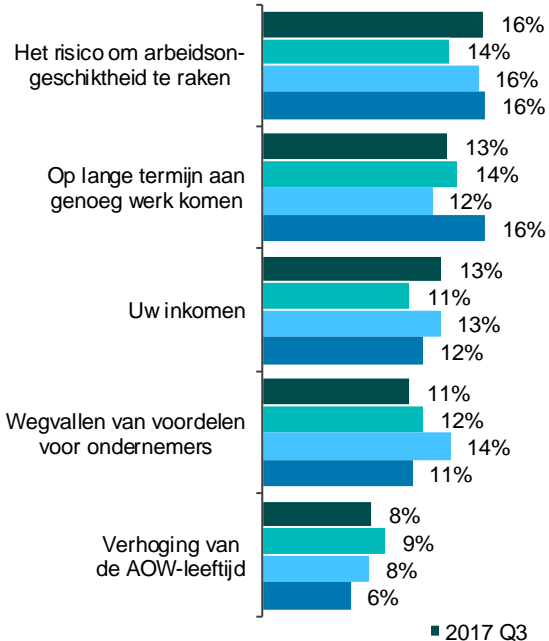
C03. In hoeverre maakt/zou u zich zorgen of geen zorgen over de volgende thema's?

Basis: ZZP-ers Q4 (n = 489-524), Q1 excl. niet van toepassing (n = 493-517 per stelling), Q2 excl. Niet van toepassing (n = 467-508 per stelling), Q3 excl. Niet van toepassing (n = 454-491) |

Potentiële starters Q4 (n = 147-158), Q1 excl. niet van toepassing (n = 145-153 per stelling), Q2 excl. Niet van toepassing (n = 152-160 per stelling), Q3 excl. Niet van toepassing (n = 138-150)

# De zorgen van ZZP-ers lopen sterk uiteen ten opzichte van de zorgen die potentiële starters hebben

Thema dat de meeste zorgen baart – Top 5



C04. Over welk thema maakt, of zou u zich het meeste zorgen maken?

Basis: ZZP-ers die zich zorgen maken Q4 (n = 513), Q1 (n = 503), Q2 (n = 487), Q3 (n = 490) | Potentiële starters die zich zorgen maken Q4 (n = 158), Q1 (n = 156), Q2 (n = 158), Q3 (n = 142)

---

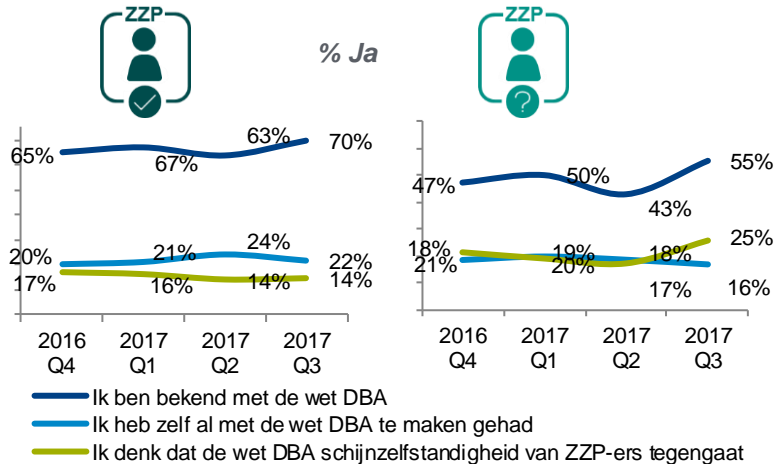
# De ZZP-er en regelgeving

---

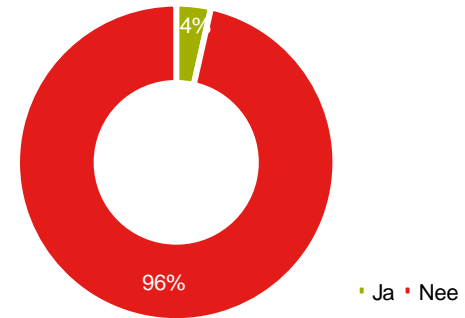
# Door invoering van de Wet DBA heeft bijna geen ondernemer overwogen om in dienst te treden bij een detachingsbureau

## Wet DBA

“Sinds kort kunnen ZZP-ers en hun opdrachtgevers gebruik maken van een modelovereenkomst. Hiermee wordt vastgelegd hoe de arbeidsrelatie tussen opdrachtgever en ZZP-er is. De wijziging staat in de wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA) en vervangt de Verklaring Arbeidsrelatie (VAR). Het doel van deze wet is om te voorkomen dat ZZP-ers onterecht als zelfstandig worden gezien (schijnzelfstandigheid).”



## Overwogen in dienst te treden bij detachingsbureau



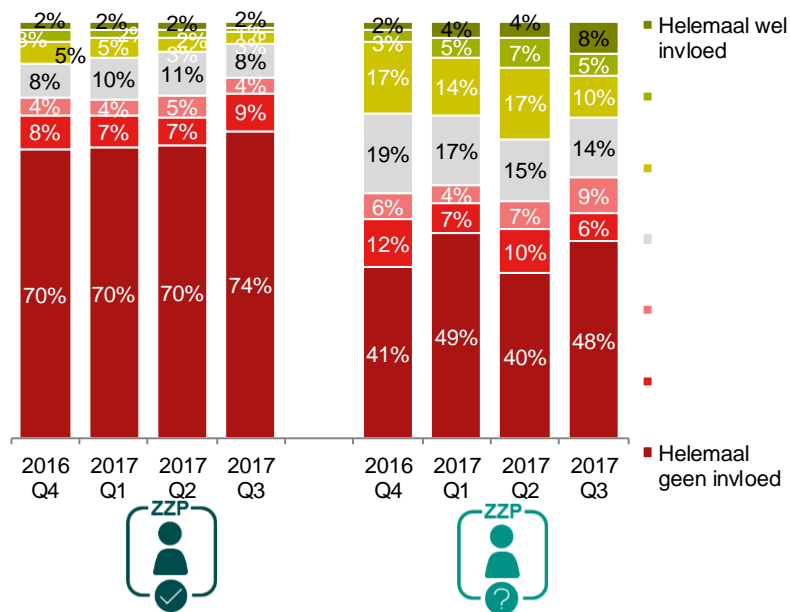
E02. Beantwoord de volgende stellingen over de zojuist genoemde Wet DBA.

X2. Heeft u overwogen in dienst te treden bij een detachingsbureau n.a.v. de invoering van de Wet DBA?

Basis: ZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500) | Potentiële starters Q4 (n = 160), Q1 (n = 163), Q2 (n = 160), Q3 (n = 150)

# De Wet DBA lijkt steeds minder invloed te hebben op de beslissing om ZZP-er te blijven

Invloed wet DBA om ZZP-er te blijven/worden

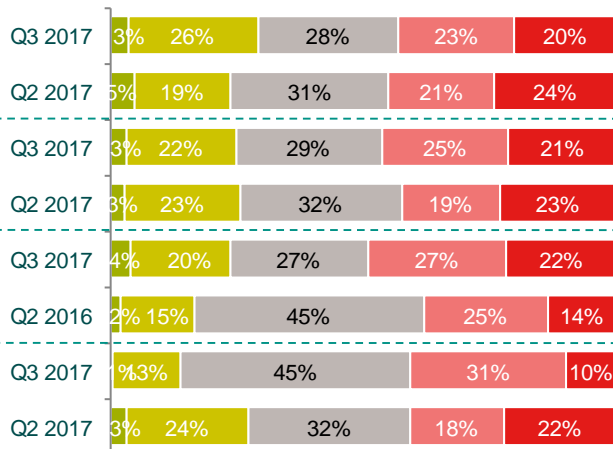


E03. In hoeverre heeft de zojuist genoemde Wet DBA invloed op uw beslissing om ZZP-er te blijven / worden?

Basis: ZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500) | Potentiële starters Q4 (n = 160), Q1 (n = 163), Q2 (n = 160), Q3 (n = 150)

# Zowel ZZP-ers als potentiële starters lijken langzaam warm te lopen voor een verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering

## De overheid en ZZP

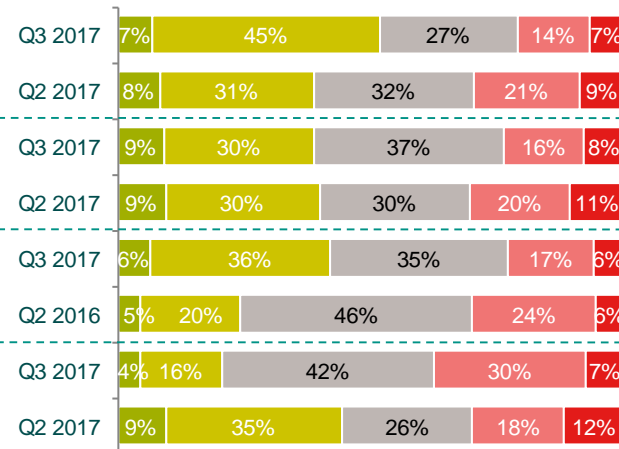


Het is goed dat de overheid zich bemoeit met zaken als de opbouw van pensioen of afsluiten van arbeidsongeschiktheidsverzekering door ZZP-ers

Het verplicht stellen van pensioenopbouw (bijv. pensioenverzekering) door ZZP-ers is een goede zaak

Het verplicht afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering door ZZP-ers is een goede zaak

De fiscale mogelijkheden voor de opbouw van pensioen zijn momenteel ruim genoeg



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee oneens, niet mee eens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens

E04. Beantwoord de volgende stellingen.

Basis: ZZP-ers Q2 (n = 525), Q3 (n = 500) | Potentiële starters Q2 (n = 160), Q3 (n = 150)

---

# Verkrijgen van opdrachten

---

# Netwerken zijn de belangrijkste informatiebronnen voor ZZP-ers. Groot deel is er onderdeel van, maar advies wordt niet vaak ingewonnen

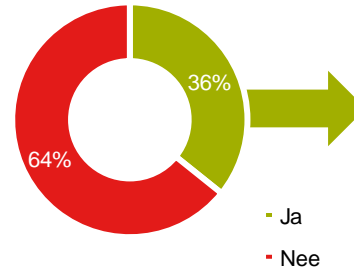
## Advies en informatie inwinnen



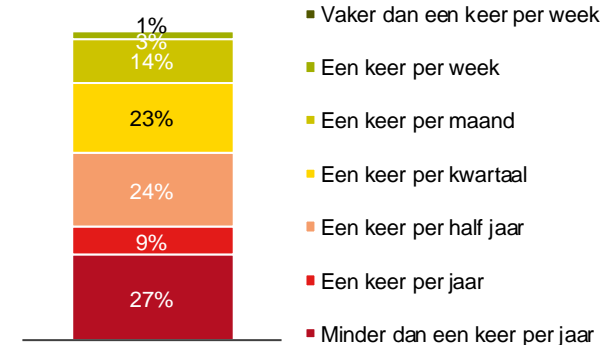
### Informatiebronnen voor zakelijke beslissingen



### Onderdeel van een netwerk om advies in te winnen



### Hoe vaak advies



E05x1. Van welke informatiebronnen maakt u gebruik bij het maken van zakelijke beslissingen?

X1a. Maakt u als ZZP-er deel uit van een netwerk waarbij u advies kunt inwinnen of hulp kunt krijgen over het oplossen van klantvragen?

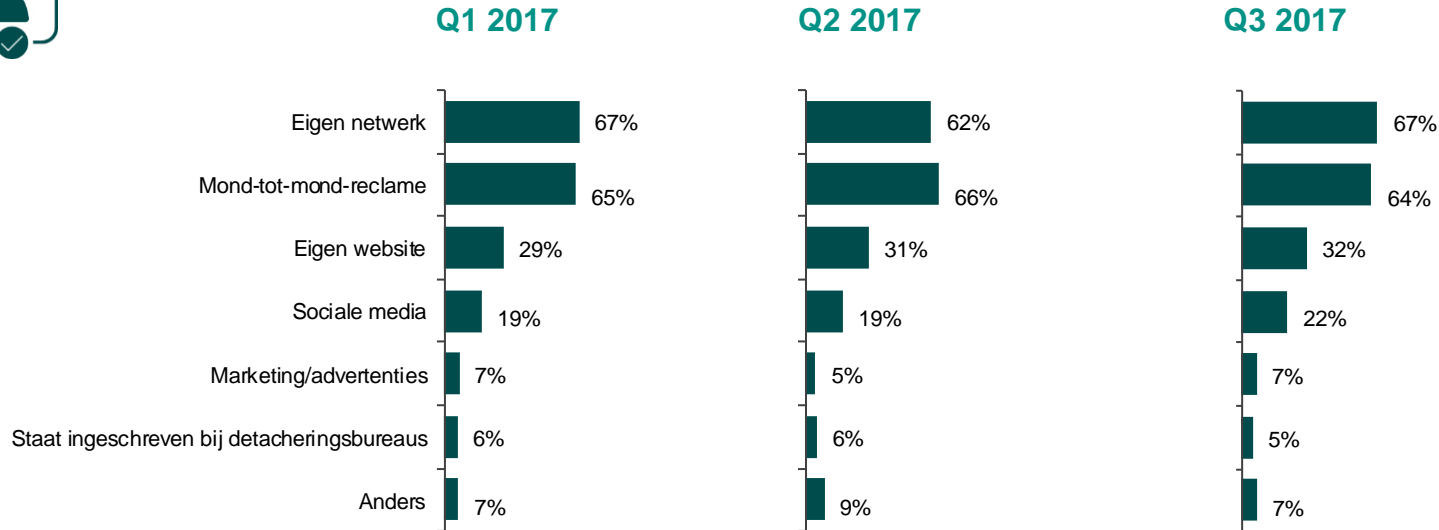
X1b. Hoe vaak gebeurt het ongeveer dat u zulk advies inwint?

Basis: ZZP-ers (n = 500)



# Eigen netwerk en mond-tot-mond-reclame blijven onverminderd belangrijk in het verkrijgen van opdrachten

## Nieuwe opdrachten



A00. Hoe komt uw onderneming vooral aan nieuwe opdrachten?

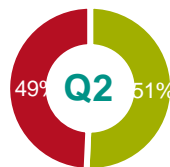
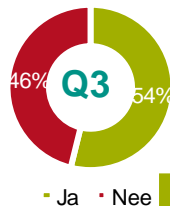
Basis: ZCP-ers Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500)

# Van de ZZP-ers die opdrachten uitvoeren bij bedrijven, speelt voor 3/5<sup>e</sup> de bedrijfscultuur een rol. Inhoud van opdracht belangrijker dan omzet

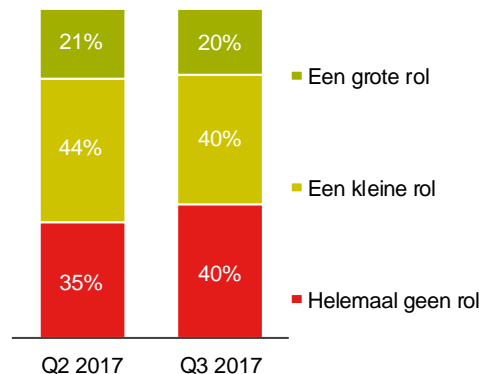
## Aannemen van opdrachten



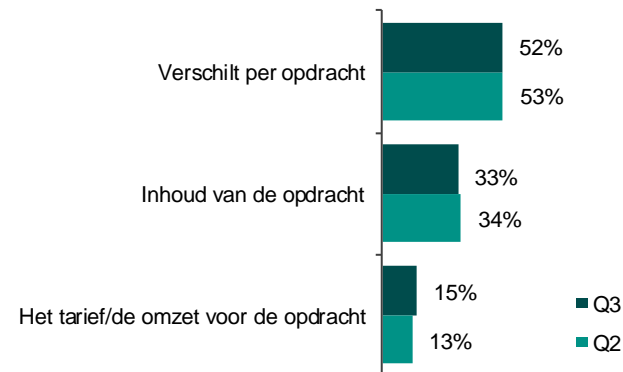
### Oprachten bij bedrijven



### Rol bedrijfscultuur in aannemen opdracht



### Belangrijkste reden van aannemen



E10. Voert u als ZZP-er opdrachten uit bij bedrijven? *Basis: ZZP-ers Q3 (n = 500) Q2 (525)*

E11. In hoeverre speelt de bedrijfscultuur voor u (als ZZP-er) een rol bij de keuze van het accepteren van een project bij een bedrijf?

E12. Wat maakt voor u het verschil bij de acceptatie/sollicitatie voor een opdracht?

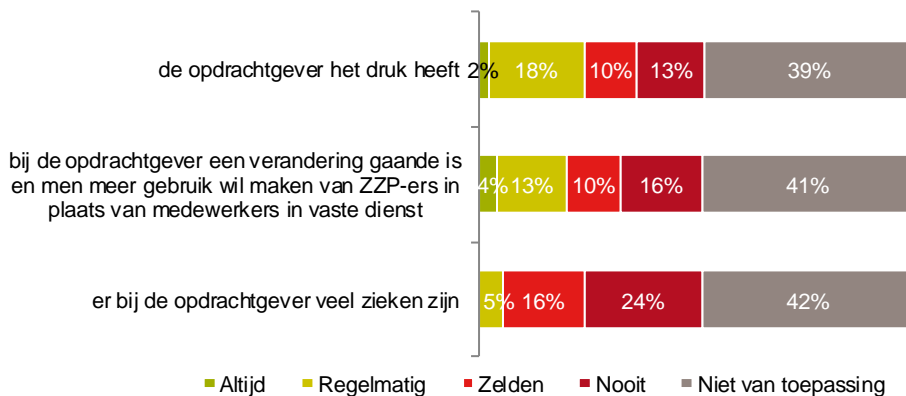
*Basis: voert opdrachten uit voor bedrijven (n = 279)*

# 1 op de 5 ZZP-ers krijgt opdrachten, omdat opdrachtgever meer gebruik wil maken van ZZP-ers in plaats van medewerkers in vaste dienst

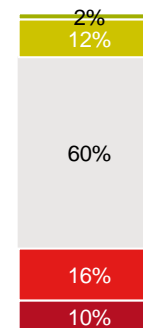
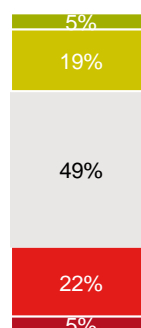
## Reden opdrachten ZZP-ers



Als ZZP-er krijg ik opdrachten omdat...



## Stelling: opdrachtgevers zijn minder huiverig om ZZP-ers in te huren



- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee oneens, niet mee eens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

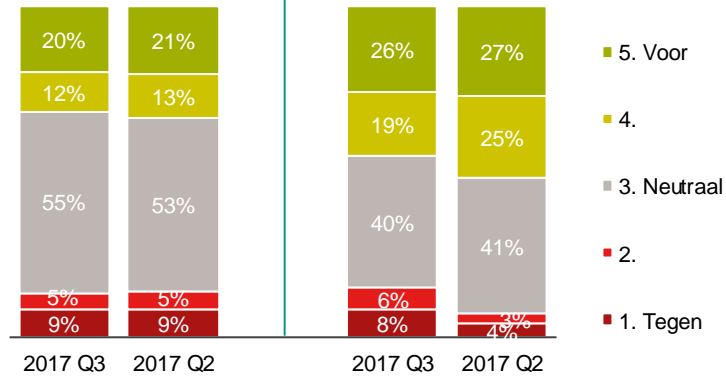
X3. Beantwoord de volgende stellingen.

X5. Beantwoord de volgende stelling.

Basis: ZZP-ers Q3 (n = 500) | Potentiële starters Q3 (n = 150)

# Zowel ZZP-ers als potentiële starters zijn ten opzichte van vorig kwartaal wat minder voor vaste dienstverbanden

Vaste dienstverbanden versus flexwerk



E06. In hoeverre bent u voor of tegen meer werknemers in vaste dienst en minder flexwerk?.

Basis: ZZP-ers (n = 500) | Potentiële starters (n=150)

---

# Ontwikkelingen en verwachtingen

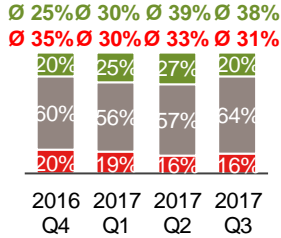
---

# De daling in aandeel van ZZP-ers die zonder opdrachten zaten in de afgelopen 12 maanden is gestopt. Vraag is of dit eenmalig is

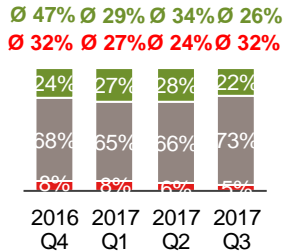


## Ontwikkeling omzet

### Afgelopen 12 maanden



### Verwachting komend jaar



A02. Hoe heeft de omzet van uw onderneming zich in de afgelopen 12 maanden ontwikkeld?

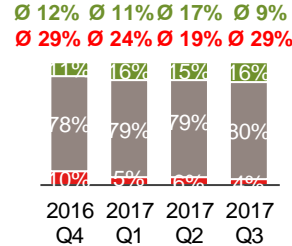
D03. Hoe denkt u dat de omzet van uw onderneming zich over 1 jaar heeft ontwikkeld?

Basis: ZZP-ers excl. niet van toepassing/wil niet zeggen Q4 (n = 484), Q1 (n = 477), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500)

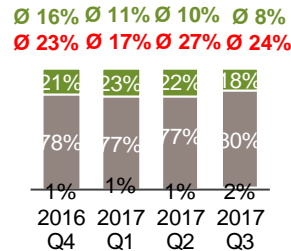


## Ontwikkeling uurtarief

### Afgelopen 12 maanden



### Verwachting komend jaar



A03. Hoe heeft uw uurtarief zich in de afgelopen 12 maanden ontwikkeld?

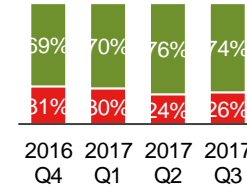
D04. Hoe denkt u dat uw uurtarief zich over 1 jaar heeft ontwikkeld?

Basis: ZZP-ers excl. niet van toepassing/wil niet zeggen Q4 (n = 475), Q1 (n = 459), Q2 (n=525), Q3 (n = 500)

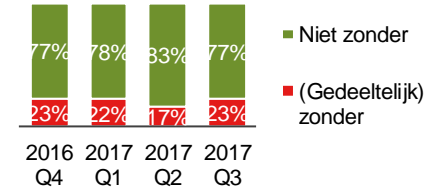


## Ontwikkeling opdrachten

### Afgelopen 12 maanden



### Verwachting komend jaar

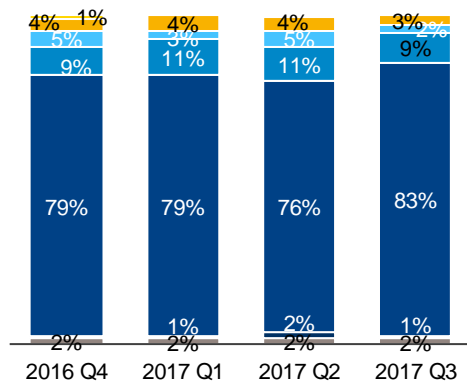


A01. Heeft u afgelopen 12 maanden ongewild geheel/ gedeeltelijk zonder opdrachten/verkoop gezeten?

D05. Verwacht u komende 12 mndn ongewild geheel/ gedeeltelijk zonder opdrachten/verkoop zal zitten? Basis A01: ZZP-ers Q4 (n = 484), Q1 (n = 481), Q2 ((n = 525), Q3 (n=500) Basis D05: ZZP-ers Q4 (n = 469), Q1 (n = 476), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500)

# Recordaandeel ZZP-ers denkt over 1 jaar nog steeds ZZP-er te zijn

## Werk situatie over 1 jaar



- Ik heb mijn onderneming verkocht
- Ik ben gestopt met werken
- Ik ben nog steeds zelfstandige, maar met personeel en niet in loondienst
- Ik werk nog steeds als zelfstandige, maar ook in loondienst
- Ik ben enkel zelfstandig ondernemer zonder personeel
- Ik werk alleen nog in loondienst
- Anders

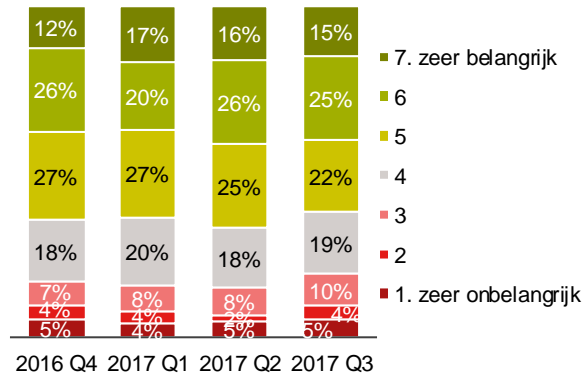


D02. Welke situatie verwacht u dat over 1 jaar op u van toepassing is?

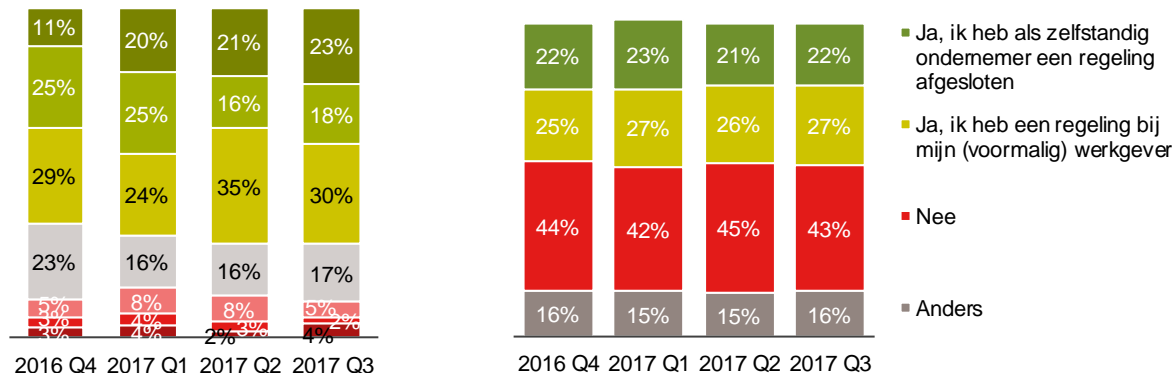
Basis: ZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500)

# Potentiele starters vinden het steeds vaker heel belangrijk om iets geregeld te hebben voor hun pensioen

## Belang pensioen regelen



## Pensioen geregeld



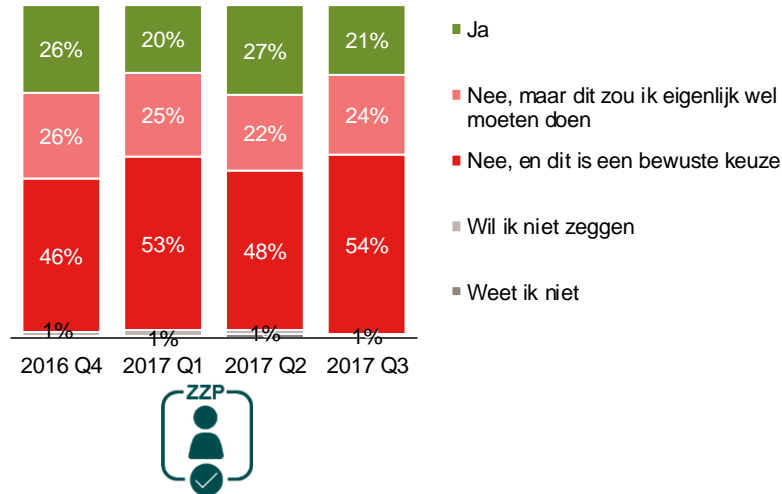
C05. In hoeverre vindt u het belangrijk of onbelangrijk dat u uw pensioen goed geregeld heeft?  
D07. Heeft u op dit moment iets geregeld voor uw pensioen?

Basis: ZZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500) | Potentiële starters Q4 (n = 160), Q1 (n = 163), Q2 (n = 160), Q3 (n = 150)



# Meer dan de helft van de ZZP-ers kiest bewust om geen AOV te nemen, terwijl een kwart denkt dat ze dit wel zouden moeten doen

## Regeling arbeidsongeschiktheid



D06. Heeft u op dit moment iets geregeld voor het geval u langdurig ziek (arbeidsongeschikt) wordt?

Basis: ZZZP-ers Q4 (n = 529), Q1 (n = 524), Q2 (n = 525), Q3 (n = 500)

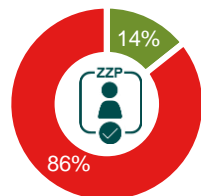
# Onderzoeksverantwoording

# Typering ZZZP-er en potentiële starter in dit onderzoek (1/2)

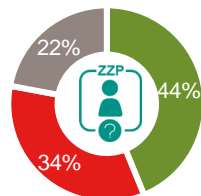
## Werkplek en -duur



## Aansluiting bij ondernemersorganisatie



- Ja
- Nee
- Weet ik nog niet

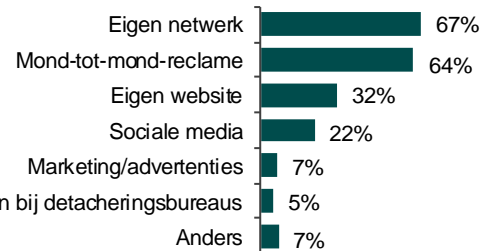


Je bent zelfstandige zonder personeel als je minimaal 12 uur als zelfstandige werkt. Als fulltimer werk je minimaal 35 uur per week (beide definities afkomstig van CBS)

## Gemiddelde tijd ZZZP-er

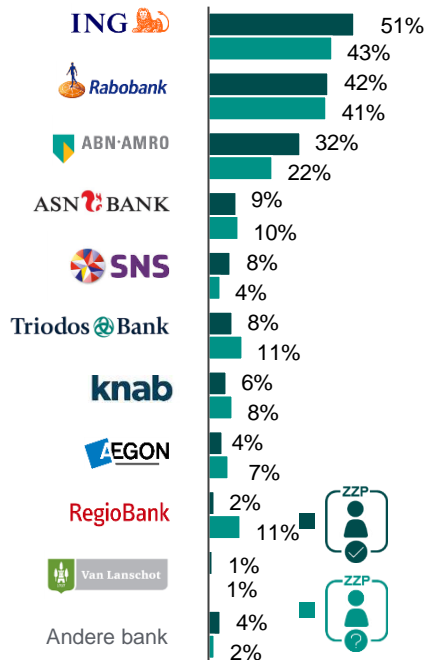
**35** uur werkt de gemiddelde ZZZP-er:  
 parttimers werken **25** uur, terwijl fulltimers **45** uur werken  
**13%** is korter dan 3 jaar ZZZP-er  
**33%** werkt al 15 jaar of langer als ZZZP-er

## Nieuwe opdrachten



# Typering ZZP-er en potentiële starter in dit onderzoek (2/2)

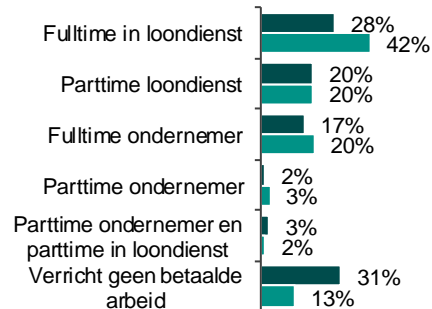
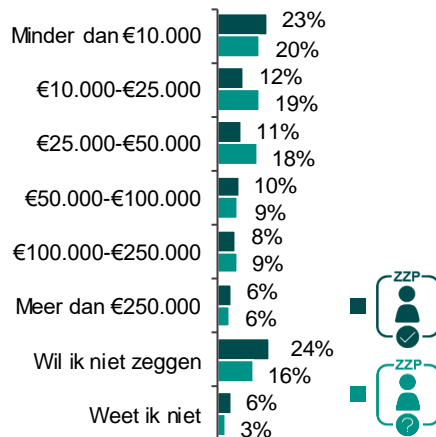
## Bank privé/bedrijf



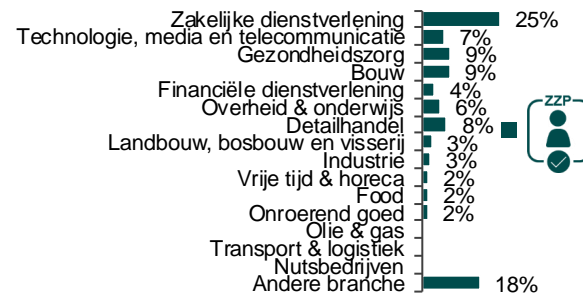
## Partner & beroepssituatie partner



## Vermogen huishouden

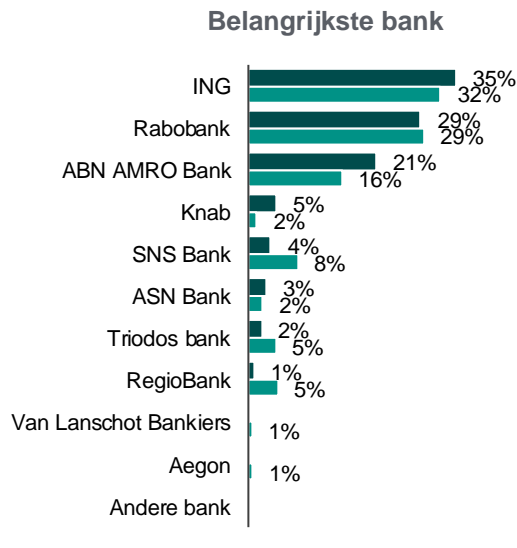


## Branche

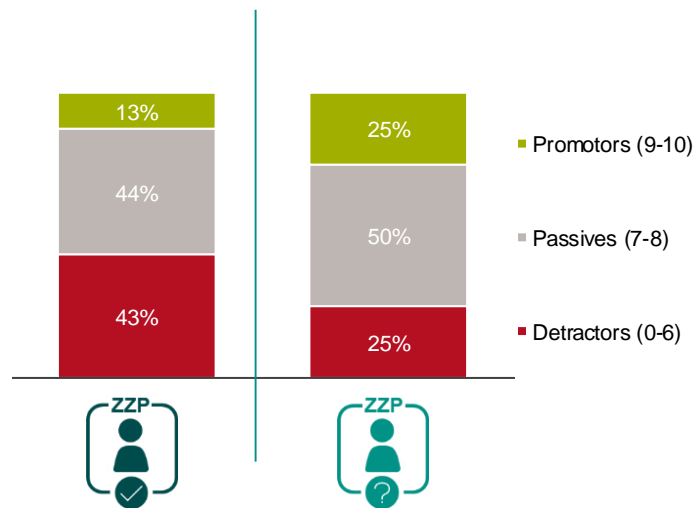


# Belangrijkste bank

## Belangrijkste bank



## Waarschijnlijkheid aanraden bank



Z05a. Welke bank is uw belangrijkste bank?

Z05b. In hoeverre zou u uw belangrijkste bank aanraden aan vrienden/familie/collega's?

Basis: ZZP-ers (n = 500) | Potentiële starters (n = 150)

# Methodiek van de ZZP-index

In onderstaande tabel is te zien welke bijdrage verschillende aspecten leveren aan het succes van een ondernemer. 43% van het succes van de ondernemer wordt bepaald door onderstaande aspecten. Binnen deze aspecten (100%), levert de tevredenheid over genoeg omzet binnen weten te halen de grootste bijdrage aan het succes (43%), gevolgd door (het gebrek aan) zorgen over de financiële staat van de onderneming (16%), enzovoort. Welke aspecten significant bijdragen, werd bepaald door middel van een regressieanalyse. Vervolgens werden de betreffende aspecten tot een model gevormd middels een relative weight analyse om zo te kunnen bepalen welke bijdrage ieder aspect heeft in het bepalen van hoe succesvol de ZZP-er denkt dat hij/zij is.



Aspect	Verklaard	Interpretatie
Tevredenheid over genoeg omzet binnen weten te halen	43%	Tevredener over de binnengehaalde omzet, groter succesgevoel
Zorgen over de financiële staat van de onderneming	16%	Geen zorgen over financiële staat onderneming, groter succesgevoel
Tevredenheid over vertrouwen in eigen kunnen	15%	Tevredener over zelfvertrouwen, groter succesgevoel
Onderneming zat in de afgelopen 12 maanden niet ongewild geheel of gedeeltelijk zonder opdrachten of verkopen	15%	Niet zonder opdrachten zitten, groter succesgevoel
Tevredenheid over zelf beslissingen nemen	5%	Tevredener over zelf beslissingen kunnen nemen, groter succesgevoel
Tevredenheid over plezier in het werk hebben	3%	Tevredener over plezier in het werk, <b>kleiner</b> succesgevoel. Zegt mogelijk iets over de mindset van de ondernemer: kijkt meer naar het doel dan het middel
Ontwikkeling uurtarief afgelopen 12 maanden	3%	Gunstige ontwikkeling, groter succesgevoel
Zorgen over risico om arbeidsongeschikt te raken	1%	Minder zorgen, <b>kleiner</b> succesgevoel. Zegt mogelijk iets over de mindset van de ZZP-er: bijvoorbeeld meer vertrouwen of roekelozer
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	Som van verklaarde percentages
<b>Totaal verklaart dit model het succes van de ondernemer met:</b>	<b>43%</b>	Bovenstaande aspecten tezamen in dit model, verklaren 43% van het succes(gevoel) van de ondernemer, andere aspecten verklaren 57%. Dit is geen slechte score; abstracte begrippen worden vaak door veel verschillende factoren beïnvloed

# Onderzoeksdesign en veldwerk

## Methode



Online onderzoek



Maximaal 43 vragen



Invulduur ongeveer 8 minuten



Betreft: zaken rondom ZZP

## Veldwerk



24 augustus tot en met 7 september 2017



ZZP-ers: 1200 uitnodigingen verstuurd

Potentiële starters: 246 uitnodigingen verstuurd



ZZP-ers: 500 reacties ontvangen

Potentiële starters: 150 reacties ontvangen



ZZP-ers: 44% respons (screenouts meegerekend)

Potentiële starters: 63% respons (screenouts meegerekend)

## Steekproef



GfK-panel



ZZP-ers die minimaal 12 uur per week voor hun onderneming werken

Potentieel startende ZZP-ers



Representatief naar branche op basis van cijfers van CBS, 3<sup>e</sup> kwartaal 2017



# GfK en kwaliteit

GfK heeft kwaliteit hoog in het vaandel. GfK werkt volgens vaste procedures en leidt medewerkers op om op juiste wijze onze producten diensten te leveren. Op die manier garanderen we de beste kwaliteit.

- GfK hanteert een kwaliteitssysteem dat voldoet aan de eisen van ISO 9001: 2015 (de standaard voor een kwaliteitsmanagementsysteem), ISO 20252:2012 (de standaard voor het uitvoeren van Marktonderzoek) en ISO 26362:2008 (de standaard voor het opzetten en exploiteren van acces-panels).
- Internationaal is GfK lid van de [ICC / ESOMAR](#) (The World Association of Research Professionals), dit is de overkoepelende organisatie van marktonderzoekbureaus.
- Op lokaal niveau is GfK lid van de [MOA](#), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Dit is een vereniging van bedrijven en instellingen die zich bezighouden met Market Research, Digital Analytics, Marketing Intelligence en Beleidsonderzoek.
- GfK volgt de [gedragscode voor onderzoek en statistiek](#), handelt strikt volgens de [Wet Bescherming Persoonsgegevens](#) en is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- GfK bewaart de onderzoeksgegevens tenzij contractueel anders is overeengekomen.



**Contact**



## Koen van Nijnatten

Senior Industry Consultant  
Financial Services

+31 6 53 13 44 96

[koen.van.nijnatten@gfk.com](mailto:koen.van.nijnatten@gfk.com)

GfK Nederland



## Giovanni Piana

Research Executive  
Market Opportunities and Innovation

+31 88 435 1467

[giovanni.piana@gfk.com](mailto:giovanni.piana@gfk.com)

GfK Nederland

