

26 september 2014

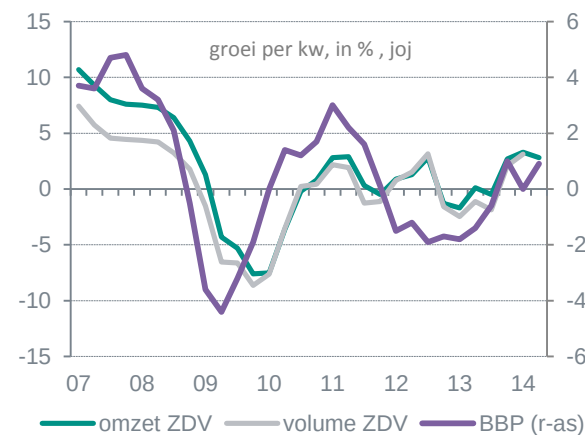
Nieuwe bedrijfsmodellen bieden onvoldoende compensatie aan structurele marktdruk

De opleving van de economie is een gunstige basis voor marktgroei binnen de sector zakelijke dienstverlening. Structurele ontwikkelingen blijven echter een negatieve invloed uitoefenen op de markt. Zo is er sprake van een permanente druk op de tarieven van standaardwerk, betreden spelers uit andere sectoren de markt en verrichten cliënten meer werk in eigen huis. Als antwoord hierop zetten zakelijke dienstverleners hun kennis en expertise meer in voor het oplossen van problemen van hun afnemers. Hiermee verhogen ze hun toegevoegde waarde en markt. Het kost echter tijd voordat de nieuwe bedrijfsmodellen compensatie bieden aan de negatieve structurele factoren. Dit betekent dat sommige branches ondanks het economisch herstel moeite hebben om op korte termijn hun omzet en volume op peil te houden.

Niet alle branches profiteren van economisch herstel

Na een diep dal gedurende de grote recessie nam zowel het volume als de omzet van de sector zakelijke dienstverlening (ZDV) eind 2010 weer toe. Het herstel zette de jaren daarna niet door. Perodes van groei werden afgewisseld met periodes van krimp. Vanaf oktober 2012 tot september 2013 daalde het volume zelfs met gemiddeld 1,8% per kwartaal (joj). De omzet daalde minder sterk en wel met gemiddeld 0,9% per kwartaal. Sindsdien zijn volume en omzet weer gestegen. Dit mede dankzij de opleving van de Nederlandse economie. Zo nam in het eerste halfjaar van 2014 de omzet met

Volume en omzet ZDV en BBP



Bron: CBS, ABN AMRO Economisch Bureau

Mutatie omzet en volume naar branche, in %

		2013	2014	2015
Zakelijke dienstverlening	omzet	0,2	2,5	3,0
	volume	-0,8	1,5	2,0
Rechtskundige diensten	omzet	0,1	2,0	3,0
	volume	0,2	1,5	2,0
Accountantskantoren	omzet	-1,6	0,0	0,5
	volume	-2,2	-0,5	0,0
Managementadviesbureaus	omzet	1,2	3,0	3,5
	volume	0,9	2,5	2,5
Uitzendbureaus	omzet	-0,5	4,0	5,0
	volume	-3,0	3,0	3,5
Beveiliging & opsporing	omzet	-1,4	-0,5	0,0
	volume	-3,0	-1,0	-0,5
Schoonmaakbedrijven	omzet	0,3	-1,0	-0,5
	volume	-2,0	-1,5	-1,0

Bron: CBS, prognoses ABN AMRO Economisch Bureau

Kerncijfers Nederlandse economie

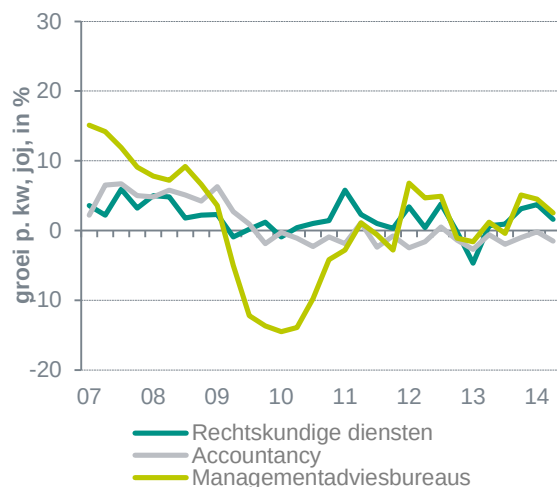
	2012	2013	2014	2015
mutatie in %				
Invoer	2,8	1,0	2,8	4,5
Uitvoer	3,2	2,2	3,0	4,4
Investerings	-6,0	-3,9	2,0	4,0
Overheidsconsumptie	-0,7	-0,2	-0,2	-0,2
Particuliere consumptie	-1,6	-1,6	-0,5	0,5
BBP	-1,6	-0,7	0,5	1,5
niveau				
Inflatie	2,5	2,5	1,0	1,5
Werkloosheid	6,4	8,3	8,7	8,4

Bron: ABN AMRO Economisch Bureau

gemiddeld 3,0% per kwartaal toe (joj). Niet alle branches hebben geprofiteerd van het

economische herstel. De grafieken hierna tonen het verloop van de omzet van een aantal

Omzet specialistische diensten

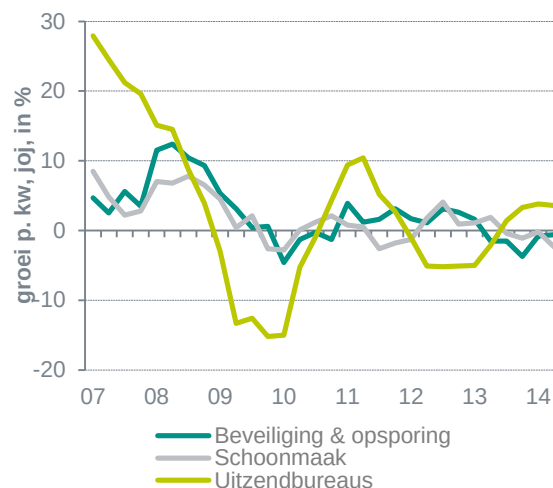


Bron: CBS, ABN AMRO Economisch Bureau

branches. Het gaat om een selectie van specialistische dienstverleners zoals accountants en een aantal overige dienstverleners zoals beveiligingsbedrijven. Specialistische dienstverleners richten zich hoofdzakelijk op het overdragen van kennis. De grafieken laten zien dat de economische opleving niet heeft geleid tot een herstel van de omzet bij accountants, schoonmaakbedrijven en beveiligingsbedrijven. Bij deze branches daalde de omzet respectievelijk met gemiddeld 0,9%, 1,3% en 0,7% per kwartaal gedurende de eerste helft van 2014 (joj). Accountants hebben vooral

last van prijsdruk. Schoonmaak- en beveiligingsbedrijven hebben niet alleen te

Omzet overige diensten



Bron: CBS, ABN AMRO Economisch Bureau

maken met een forse tariefdruk maar bijvoorbeeld ook met een krimp van het aantal gebouwen en het aantal m² kantoorruimte. Dit komt mede omdat mensen meer thuis werken. Managementadviesbureaus en uitzendbureaus toonden de sterkste groei en wel met respectievelijk gemiddeld 3,5% en 3,7% per kwartaal (joj). De omzet van de twee branches laat hoge pieken en dalen zien. Een economische opleving of een sterke economische groei leidt al gauw tot een bovengemiddelde omzetgroei bij beide branches. Bij krimp van de economie gebeurt

het tegenovergestelde en kan de omzet fors naar beneden gaan. Dit was gedurende de grote recessie het geval.

Structurele factoren ongunstig voor markt

De economische ontwikkeling en branche specifieke factoren bepalen niet alleen meer de gang van zaken in de zakelijke dienstverlening. Sinds de grote recessie hebben structurele factoren steeds meer een ongunstige invloed op de markt van zakelijke dienstverleners.

Om welke structurele factoren gaat het?

Zakelijke dienstverleners hebben te maken met de volgende structurele ontwikkelingen:

- Afnemers wensen in toenemende mate eerlijke en heldere tarieven;
- Afnemers willen alleen betalen voor een dienst die waarde toevoegt aan hun bedrijf;
- De technologie ontwikkelt zich snel en grijpt steeds meer in op bedrijfsvoering, concurrentie, communicatiewijze en markt. Denk aan software programma's, internet toepassingen, social media en applicaties voor smartphones.

Klanten gaan niet meer zo maar akkoord met de prijs voor een verleende dienst. Ze willen weten hoe een tarief is opgebouwd en of zij terecht is.

Voor werk waar kennisoverdracht niet centraal staat zoals schoonmaak, verwachten ze dat de aanbieder dat tegen zo laag mogelijke kosten doet. Dit geldt ook voor standaardwerk zoals het samenstellen van een jaarrekening. Afnemers kijken ook steeds meer naar de bijdrage van de dienstverlener aan hun resultaten. Wanneer de zogenaamde toegevoegde waarde laag is, willen cliënten daar niet veel voor betalen, nemen ze de dienst niet af of gaan ze het zelf doen. Ook technologische ontwikkelingen veranderen het speelveld van dienstverleners. Bijvoorbeeld op internet is een schat aan gratis vakinhoudelijke informatie te vinden. Verder worden aanbieders op het gebied van kwaliteit en prijs onderling vergeleken.

Wat is de invloed op de markt?

Structurele ontwikkelingen hebben een ongunstige invloed op het volume en de omzet van zakelijke dienstverleners. Dit gebeurt langs de volgende wegen:

- Tarieven van standaard- en massawerk staan permanent onder druk;
- Afnemers passeren de dienstverlener en gaan meer zelf doen omdat ze denken het beter of goedkoper te kunnen;
- Technologie biedt spelers uit andere sectoren dan de zakelijke dienstverlening de mogelijkheid om toe te treden tot de markt. Denk aan het

aanbieden van notarisdiensten door de HEMA via internet.

Bieden nieuwe bedrijfsmodellen uitkomst?

Ondernemers in de zakelijke dienstverlening zitten natuurlijk niet stil. Op verschillende manieren proberen ze onder de structurele pressie uit te komen. Ze verrichtten standaardwerk zo efficiënt en goedkoop mogelijk. Daarnaast brengen ze de kosten naar beneden. Ook richten ondernemers zich op andere branches. Denk aan accountants die de markt voor juridische diensten betreden. Deze oplossingen leiden echter niet tot een vergroting van de totale markt. Wel leidt kostenverlaging tot een verlichting van de margedruk. Het aanboren van een ander marktgebied brengt meer concurrentie tussen branches met zich mee.

Wat wel potentie voor markuitbreiding heeft is het aanbieden van eenvoudige producten tegen zeer lage prijzen. Men hoopt hiermee klanten te lokken die anders nooit de dienstverlener zouden hebben opgezocht. Deze 'nieuwe' klanten moeten ook complexe producten met een hogere marge gaan afnemen, nadat ze eenmaal binnen zijn. Zo zijn verschillende notarissen deze weg opgegaan. Het is echter nog afwachten of deze strategie per saldo voor meer omzet zorgt.

Verder zien we dat dienstverleners hun kennis meer te gelde willen maken. Dit doen ze door hun deskundigheid aan te bieden voor het oplossen van problemen van hun afnemers. Bijvoorbeeld uitzendbureaus bieden aan hun klanten oplossingen aan voor diverse problemen op arbeidsgebied. Denk aan het aantrekken en het opleiden van arbeidskrachten en het beheer van het bestand van flexibele werknemers. Door deze strategie schuiven dienstverleners op richting een partnerschap met hun afnemers, neemt de kennisintensiteit van hun diensten toe en vergroten ze hun toegevoegde waarde. Naar onze mening zou dit de markt van dienstverleners inderdaad kunnen vergroten. Maar er zijn wel hindernissen. Zo vereist de nieuwe rol een investering in kennis en vaardigheden van het personeel en vaak ook in ICT. Daarnaast betreedt men gebieden waar specialisten al actief kunnen zijn. Verder moeten afnemers ervan overtuigd worden dat de nieuwe dienst van de dienstverlener echt leidt tot betere resultaten binnen hun bedrijf. Daarom denken wij dat de nieuwe bedrijfsmodellen op de korte termijn nog weinig compensatie bieden aan de structurele druk op de markt van zakelijke dienstverleners.

Beperkte groei van volume en omzet

De negatieve structurele ontwikkelingen houden aan. Wel verlichten nieuwe bedrijfsmodellen de marktdruk in enige mate. Daarnaast biedt ook

de economische opleving compensatie. Het economische herstel is echter met een verwachte groei van 0,5% in 2014 en 1,5% in 2015 beperkt.

Uiteindelijk nemen de omzet en het volume van de sector zakelijke dienstverlening op de korte termijn wel toe. De groeicijfers blijven echter nog ver verwijderd van de niveaus van vòòr de grote recessie.

Het groeitempo verschilt per branche - zie hiervoor de tabel op de eerste pagina. Het verschil zit hem in de mate waarop geprofiteerd wordt van het verdere economische herstel en branche specifieke omstandigheden. Die omstandigheden kunnen zowel positief als negatief zijn - zie hiervoor ook [Structurele ontwikkelingen drukken groei zakelijke dienstverlening](#). Zo profiteren managementadvies- en uitzendbureaus traditioneel het meest van de economische opleving. Bij juridische dienstverleners geeft de verwachte verdere groei van het aantal verkochte woningen een belangrijke impuls aan de omzet van notarissen. Tariefdruk beperkt in grote mate de groei van de omzet bij accountancy, beveiliging en schoonmaak. De twee laatste branches hebben daarnaast te maken met ongunstige branche specifieke factoren. Bijvoorbeeld een overheid die schoonmaak en beveiliging in eigen beheer wil uitvoeren en het aantal gebouwen wil verminderen. Dit is ongunstig voor het volume.

Economisch Bureau | Nederland

Contactgegevens ABN AMRO Economisch Bureau Nederland:			
	Aandachtsgebied	Telefoonnummer:	E-mailadres:
Jacques van de Wal (hoofd)	Algemeen	020 628 0499	jacques.van.de.wal@nl.abnamro.com
Eric Huliselan	Zakelijke Dienstverlening	020 628 2138	eric.huliselan@nl.abnamro.com
Casper Burgering	Industrie (w.o. industriële materialen)	020 383 2693	casper.burgering@nl.abnamro.com
Nadia Menkveld	Transport & Logistiek	020 628 6441	nadia.menkveld@nl.abnamro.com
Frank Rijkers	Agrarisch, Food	020 628 6437	frank.rijkers@nl.abnamro.com
Mathijs Deguelle	Retail, Leisure	020 344 2179	mathijs.deguelle@nl.abnamro.com
Hans van Cleef	Olie & Gas	020 343 4679	hans.van.cleef@nl.abnamro.com
Madeline Buijs	Bouw, Real Estate	020-383 8201	madeline.buijs@nl.abnamro.com
Nico Klene	Macro-economie	020-625 4204	nico.klene@nl.abnamro.com
Philip Bokeloh	Woningmarkt, Macro-economie	020-383 2657	philip.bokeloh@nl.abnamro.com
Theo de Kort	Informatieanalist, Autohandel	020 628 0489	theo.de.kort@nl.abnamro.com
Ingrid Kroeze	Research ondersteuning	020 383 5161	ingrid.kroeze@nl.abnamro.com

Volg ons ook op Twitter: [@ABNAMROeconomen](https://twitter.com/ABNAMROeconomen)

Disclaimer

This document has been prepared by ABN AMRO. It is solely intended to provide financial and general information on the energy market. The information in this document is strictly proprietary and is being supplied to you solely for your information. It may not (in whole or in part) be reproduced, distributed or passed to a third party or used for any other purposes than stated above. This document is informative in nature and does not constitute an offer of securities to the public, nor a solicitation to make such an offer.

No reliance may be placed for any purposes whatsoever on the information, opinions, forecasts and assumptions contained in the document or on its completeness, accuracy or fairness. No representation or warranty, express or implied, is given by or on behalf of ABN AMRO, or any of its directors, officers, agents, affiliates, group companies, or employees as to the accuracy or completeness of the information contained in this document and no liability is accepted for any loss, arising, directly or indirectly, from any use of such information. The views and opinions expressed herein may be subject to change at any given time and ABN AMRO is under no obligation to update the information contained in this document after the date thereof.

Before investing in any product of ABN AMRO Bank N.V., you should obtain information on various financial and other risks and any possible restrictions that you and your investments activities may encounter under applicable laws and regulations. If, after reading this document, you consider investing in a product, you are advised to discuss such an investment with your relationship manager or personal advisor and check whether the relevant product –considering the risks involved- is appropriate within your investment activities. The value of your investments may fluctuate. Past performance is no guarantee for future returns. ABN AMRO reserves the right to make amendments to this material.

© ABN AMRO, 2014