

10 maart 2015

Economisch herstel geen garantie voor omzetgroei branches

De aanhoudende economische groei vormt een goede bodem voor de vraag naar zakelijke diensten. Wel blijft de afnemer kritisch naar het tarief kijken, vooral bij standaarddiensten. Zorgelijk is de sterk versnipperde markt wat voor een grote concurrentie bij kleinere opdrachten zorgt en extra druk op de prijs legt. Verder blijven afnemers een kritische houding aannemen ten aanzien van de toegevoegde waarde van een dienst. Bij het ontbreken daarvan of een te hoge prijs daarvoor doen ze het liever zelf. Diverse bedrijven zijn bezig om hun business modellen aan de nieuwe realiteit aan te passen. Het duurt echter nog even voordat ze een substantiële bijdrage leveren aan de marktomvang. Wanneer ook rekening wordt gehouden met branche-specifieke omstandigheden verwachten wij een robuuste omzetgroei bij organisatieadviesbureaus, uitzendbureaus en de rechtskundige dienstverlening. De omzetgroei van accountancy, beveiligingsbedrijven en schoonmaakbedrijven loopt daar ver bij achter.

Omzet herpakt zich weer

Na enkele jaren met krimp groeide de Nederlandse economie weer in 2014. Hoewel de groei bescheiden was weerhield dit afnemers er niet van om flink meer zakelijke diensten af te nemen. Het uitzicht op een meer bestendige groei van de economie was hier onder meer debet aan. Uiteindelijk nam de omzet van zakelijke dienstverleners in 2014 voortdurend toe en werd er over het gehele jaar een omzettoename van bijna 4% gerealiseerd; de hoogste groei sinds de grote recessie in 2009. van de Nederlandse economie.

Omzet zakelijke dienstverlening



Bron: CBS, ABN AMRO Economisch Bureau

Mutatie omzet en volume naar branche, in %

		2014	2015	2016
Zakelijke dienstverlening	omzet	3,9	4,5	4,5
	volume	3,8	4,5	4,0
Rechtskundige diensten	omzet	3,4	4,0	4,0
	volume	5,5	4,5	4,0
Accountantskantoren	omzet	-0,7	0,5	1,0
	volume	-0,2	0,5	0,5
Organisatieadviesbureaus	omzet	3,7	5,0	6,0
	volume	4,8	5,5	6,0
Uitzendbureaus	omzet	4,6	6,5	5,5
	volume	4,1	5,0	4,5
Beveiliging & opsporing	omzet	0,2	0,0	0,5
	volume	-0,4	-0,5	0,0
Schoonmaakbedrijven	omzet	-0,2	0,5	0,5
	volume	-1,5	-0,5	-1,0

Bron: CBS, prognoses ABN AMRO Economisch Bureau

Kerncijfers Nederlandse economie

	2013	2014	2015	2016
mutatie in %				
BBP	-0,7	0,8	1,5	2,1
Particuliere consumptie	-1,6	0,0	1,1	1,5
Overheidsconsumptie	-0,2	0,0	-0,1	0,0
Investerings	-3,9	1,7	3,8	4,9
Uitvoer	2,2	4,0	4,4	5,4
Invoer	1,0	4,0	4,8	5,5
niveau				
Werkloosheid*	6,7	6,8	6,4	6

Bron: ABN AMRO Economisch Bureau

* Volgens internationale definitie
Herziene cijfers zijn gecursiveerd

De toename van de omzet werd overwegend door een volumetoename gedragen. Het tarief steeg praktisch niet. Eigenlijk zijn prijsstijgingen sinds de grote recessie moeilijk door te voeren. Een belangrijke reden hiervoor is dat afnemers steeds kritischer naar het tarief kijken. Daarnaast is de concurrentie voortdurend toegenomen, mede ook door de forse toename van het aantal ZZP'ers. We komen hier verderop nog uitgebreid op terug.

Spelregels veranderen

De forse omzetgroei in 2014 is natuurlijk een mooie opsteker. Wat echter niet moet worden vergeten is dat de spelregels in deze markt blijvend zijn veranderd. Wij doelen hierbij op structurele factoren die meerdere onderliggende branches van de sector last bezorgen. Dus los van typische branche-specifieke factoren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de bouwmalaise die de onroerendgoedpraktijk van notarissen tot voor kort schade berokkende.

Wat de gehele sector raakt, zijn klanten die meer eisen en kritischer zijn geworden. Ze willen geen standaardoplossingen meer maar diensten met een hogere toegevoegde waarde. Tevens eisen ze een gepaste prijs/kwaliteitverhouding. Voor de inefficiëntie van een dienstverlener willen ze niet opdraaien.

Last van doe-het-zelf

Deze gedragsverandering heeft zowel gevolgen voor het tarief als voor de vraag. Aan de vraagkant zien we dat 'doe-het-zelf' steeds meer door afnemers wordt omarmd. Wanneer de dienstverlener niet kan leveren, gaat men het in eigen huis doen. Deze ontwikkeling heeft nog een extra zet gekregen door de vrije beschikbaarheid van kennis via internet. Wat ook speelt is dat grote afnemers voormalige werknemers van dienstverleners in dienst namen die door de economische recessie boventallig werden. Hiermee schroeven ze hun eigen deskundigheid op. Vooral de grotere organisatieadviesbureaus hebben hier last van.

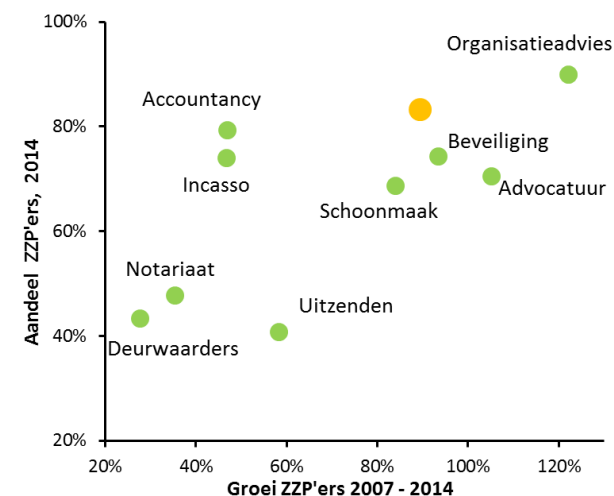
Verder zijn branchevreemde partijen, standaarddiensten gaan aanbieden via online kanalen. Ook de sector zelf doet dit. Dit komt bijvoorbeeld voor bij diensten die traditioneel door notarissen worden aangeboden zoals samenlevingscontracten. Meestal doet de afnemer dan zelf nog wat voorbereidend werk.

Versnippering oefent extra tariefdruk uit

De druk op het tarief wordt niet alleen veroorzaakt door een kritischer wordende klant. Ook schaalverkleining speelt een rol. In de periode 2007 - 2014 nam het aantal ZZP'ers met bijna 90% toe, terwijl het aantal bedrijven met minstens twee werkzame personen met slechts 10% steeg.

Inmiddels maken de ZZP'ers bijna 85% uit van het totaal aantal bedrijven in de zakelijke dienstverlening. De versnippering verschilt per branche. Van de in de onderstaande grafiek getoonde branches blijken de branches organisatieadviesbureaus en accountancy het meest versnipperd te zijn en de branches uitzenden en deurwaarders het minst.

Groei aantal ZZP'ers en belang per branche



Bron: CBS, ABN AMRO Economisch Bureau

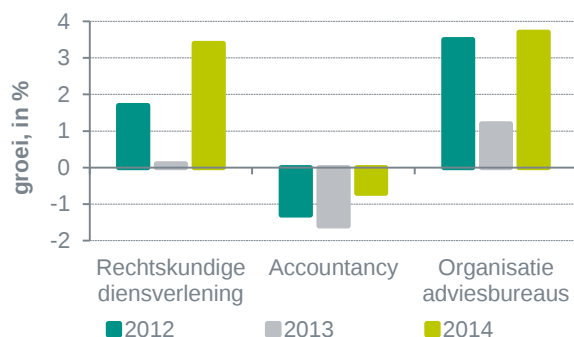
De opmars van het aantal eenmansbedrijven heeft deels te maken met de toenemende hang naar zelfstandig ondernemerschap. Daarnaast heeft de economische recessie geleid tot een uitstroom van personeel waarvan een deel voor zich zelf is begonnen. De lage toetredings-

drempels in deze sector werken dit in de hand. De sterke groei van het aantal ZZP'ers leidde er toe dat de concurrentie om de kleinere opdrachten sterk is toegenomen en daarmee de prijsdruk.

Omzetgroei branches loopt uiteen

In de grafieken hierna hebben we het omzetverloop van een selectie van branches binnen de zakelijke dienstverlening weergegeven. Duidelijk komt naar voren dat de geselecteerde branches in de afgelopen drie jaar een uiteenlopende omzetontwikkeling hebben doorgemaakt.

Omzet specialistische dienstverleners¹



Bron: CBS, ABN AMRO Economisch Bureau

Bij de branche *accountancy, administratiekantoren e.d.* is de omzet de afgelopen jaren

¹ Specialistische dienstverleners richten zich hoofdzakelijk op het overdragen van kennis.

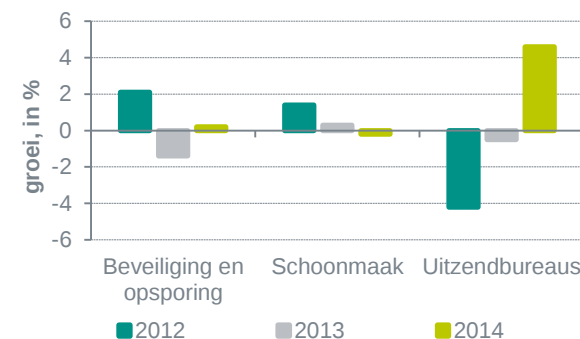
voortdurend gedaald. Dit lag vooral aan het volume. Opgemerkt moet wel worden dat mede door de prijsdruk het proces van digitalisering en automatisering in deze branche is versneld wat leidde tot een vermindering van de hoeveelheid werk bij de standaardproducten zoals de samenstelpraktijk. Er was dus druk op het volume maar de efficiëntie nam toe.

Bij *organisatieadviesbureaus* is de omzet ondanks prijsdruk de laatste drie jaar alleen maar toegenomen.

De omzet van de branche *juridische dienstverlening* is sinds 2007 in geen enkel jaar onder de nulgroei gedoken. De niet aflatende juridisering van de maatschappij heeft hier alleszins mee te maken. Wel waren er jaren met marginale groei zoals in 2013. De sterke groei in 2014 had mede te maken met het herstel van de onroerendgoedpraktijk van de notaris. In dat jaar werden er namelijk weer meer bestaande woningen gekocht.

Het tarief bij de overige drie branches heeft in de afgelopen acht jaar goed stand gehouden ondanks de kritische houding van de afnemers. In geen enkel jaar is de prijs afgenomen. Wel is in diverse jaren het volume gedaald. Ook de laatste jaren was dit het geval. Dit lag minder aan structurele factoren dan aan economische en branche-specifieke factoren.

Omzet overige dienstverleners



Bron: CBS, ABN AMRO Economisch Bureau

Zo hadden *schoonmaak- en beveiligingsbedrijven* onder meer te maken met de negatieve effecten van het-nieuwe-werken. Omdat er meer thuis wordt gewerkt is er ook minder schoon te maken of te beveiligen.

Uitzendbureaus zijn sterk afhankelijk van de economische ontwikkeling. Bij een economische stagnatie nemen afnemers het eerst afscheid van hun flexibele krachten. Het is dan ook niet zo vreemd dat met de recessie in 2012 en 2013 er veel minder gebruik werd gemaakt van uitzendkrachten en de omzet in die jaren afnam. In 2014 keerde het tij en konden met het economisch herstel er weer meer uitzenduren worden afgezet en de omzet flink worden verhoogd.

Hoe ontwikkelt de omzet zich verder?

Diverse factoren zijn van invloed op de verdere ontwikkeling van de omzet van deze sector. De economische ontwikkeling is daar uiteraard één van. Verder zijn de bedrijven aan het broeden op een antwoord op de structurele uitdagingen. Tenslotte spelen branchespecifieke factoren een rol.

Positieve bijstelling economische groei

De Nederlandse economie trekt verder aan in 2015. Terwijl in 2014 de export de belangrijkste trekker was, gaan in 2015 ook de investeringen een belangrijke bijdrage leveren. Daarnaast zien wij ook een verbetering in de binnenlandse bestedingen. Het verdere economische herstel wordt dus over een breed front gedragen.

Onlangs heeft ABN AMRO Economisch Bureau haar prognoses voor 2016 in gunstige zin bijgesteld – zie [hier](#) voor meer informatie. Een belangrijk motief hiervoor is de daling van de euro. Dit speelt vooral exporterende sectoren zoals de industrie in de kaart. In 2016 komt de verwachte economische groei boven de 2% uit, waarmee we uitkomen op het niveau van 2008, het jaar vòòr de grote recessie. Gezien de sterke relatie met de economie gaan wij uit van een positieve werking op de vraag naar zakelijke diensten in de komende jaren.

Nieuwe business modellen nog in beloftefase

Dienstverleners proberen met nieuwe business modellen de structurele bedreigingen te pareren. Om de omzet veilig te stellen bieden ze bijvoorbeeld zelf goedkope standaarddiensten aan via online kanalen. Daarmee hopen ze nieuwe klanten aan te trekken die wellicht ook complexere producten gaan afnemen. Dit doet zich bijvoorbeeld voor bij juridische dienstverleners die modelcontracten aanbieden.

Wat bij meerdere branches speelt is dat bedrijven toewerken naar een partnerschap met hun klanten. Hierdoor kunnen ze zien met welke problemen hun afnemers nu zitten of in de toekomst mee te maken krijgen. Hun deskundigheid zetten ze dan in om de problemen van hun klanten op te lossen. Denk bijvoorbeeld aan beveiligingsbedrijven die hun diensten willen uitbreiden richting de bedrijfscontinuïteit van hun klanten. Door deze strategie neemt de kennisintensiteit van hun diensten toe en vergroten ze hun toegevoegde waarde. Bij succes is er minder prijsdruk.

Veel van de nieuwe business modellen bevinden zich echter nog in de ontwikkelingsfase en moeten zich dus nog bewijzen. Daarnaast heeft niet elk bedrijf de middelen om iets nieuws te proberen en te

investeren in de vereiste nieuwe competenties van het personeel en in ICT-aanpassingen.

Wij zijn dan ook van mening dat het nog even duurt voordat nieuwe business modellen de omzet van de sector zakelijke dienstverlening een substantiële impuls geven. Dit betekent dat structurele factoren de omzet de komende jaren negatief blijven beïnvloeden.

Tempo van omzetgroei blijft per branche verschillen

De versnelling van de economie vormt een goede bodem voor groei in de sector. Afnemers blijven echter kritisch kijken naar de toegevoegde waarde en de prijs van een dienst. Nieuwe bedrijfsmodellen gaan in de komende jaren niet in substantiële mate bijdragen aan de marktgroei. Al met al gaan wij voor de gehele zakelijke dienstverlening uit van een omzetgroei van gemiddeld 4,5% in de komende twee jaar.

Het groeitempo verschilt per branche - zie hiervoor de tabel op de eerste pagina. *Organisatieadviesbureaus* profiteren in ruime mate van de economische opleving. Positief is ook dat de centrale overheid minder bezuinigt op adviesopdrachten. Daarnaast zorgt het overdragen van taken op het gebied van zorg en arbeidsmarkt aan gemeenten voor extra werk. De drang van grotere accountantskantoren om hun adviestak verder op te tuigen zorgt voor

strijd om adviesopdrachten. Verder is de sterke versnippering in deze branche zorgelijk. Daardoor blijft aan de onderkant van de markt de concurrentie en daarmee de tariefdruk hoog. Niettemin voorzien wij een sterke groei van de omzet in deze branche.

De goede economische vooruitzichten spelen ook de *uitzendbranche* in de kaart. Niet alleen de werkgelegenheid neemt toe maar ook houdt de trend van flexibilisering houdt aan. Vaste contracten gaan steeds meer terrein verliezen.

Voor de grotere *accountantsbureaus* met adviesafdelingen hebben baat bij de groei van de organisatieadviesmarkt. Deze bureaus breiden hun werkzaamheden niet alleen uit richting organisatieadviezen maar ook richting de advocatuur. De aanhoudende prijsdruk bij de standaarddiensten blijft een negatieve invloed op de omzet uitoefenen. Interne processen zullen mede door de tariefdruk verder worden geautomatiseerd. Zoals eerder is aangegeven vermindert hierdoor het volume. De efficiëntie neemt echter toe wat de marge ten goede komt. Per saldo laat de omzet een bescheiden toename zien.

Bij *juridische dienstverleners* geeft de verwachte verdere groei van het aantal verkochte woningen een belangrijke impuls aan de omzet van notarissen. Bij advocaten spelen zowel

positieve als negatieve branche-specifieke ontwikkelingen een rol. Zo kan de invoering van de nieuwe Wet werk en zekerheid die over het arbeidsrecht gaat, leiden tot een stijgend beroep op advocaten bij ontslagkwesties. Verdere bezuinigingen op de rechtsbijstand daarentegen beïnvloeden de juridische markt in ongunstige zin. Wat verder zeker vast staat is dat de tariefdruk blijft. Per saldo gaan wij echter uit van een verdere groei van de omzet van juridische dienstverleners.

De branches *beveiliging en schoonmaak* houden onverminderd last van branche-specifieke ontwikkelingen zoals minder werk door het-nieuwe-werken. Het gebruik van flexibele werkplekken en het thuiswerken leidt namelijk tot een lagere behoefte aan kantoorruimte. Daarnaast heeft de Rijksoverheid de knoop doorgehakt en worden schoonmakers gefaseerd weer in dienst genomen. De omzet van beide branches loopt uiteindelijk flink achter bij die van de overige branches.

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, 2015