

De zakelijke dienstverlening 2011



Inhoudsopgave

De zakelijke diensten gepositioneerd	3
De zakelijke diensten van jaar op jaar	3
De zakelijke diensten in beweging	4
De zakelijke diensten naar schaalgrootte	5
De visie van de zakelijke diensten het nieuwe bedrijfslevenbeleid	6
De zakelijke diensten actueel	9

De zakelijke diensten doen het economisch gezien vrij goed. De sector is relatief jong, innovatief en flexibel. Deze eigenschappen zorgen ervoor dat de sector de roerige tijden aan kan. Toch staan veel branches voor grote uitdagingen: omgaan met margedruk, reductie van de overhead, new business, structurele vraaguitval, social media, management van de flexibele schil, zzp'ers, fusies en overnames. Schaalvergroting en schaalverkleining. De zakelijke dienstverlening staat voor variatie in overvloed.

¹ Visie op zakelijke dienstverlening (ABN-Amro, 2011)

² Kwartaalbericht Zakelijke Dienstverlening (ING, 2011)

³ Accountancynieuws, 2011

⁴ Deze vraag is uitsluitend gesteld aan degenen die tenminste enigszins bekend zijn met het nieuwe beleid.

⁵ De percentages "eens" en "oneens" tellen niet op tot 100%: het verschil is het percentage "geen mening".

⁶ De deelnemers aan het onderzoek hebben per onderdeel van het nieuwe bedrijvenbeleid aangegeven of dit voor hun bedrijf van groot belang is, van enig belang of van géén belang. De scores in Figuur 4 zijn het gemiddelde van deze drie scores: respectievelijk 3, 1 en 0.

⁷ Visie op zakelijke dienstverlening (ABN-Amro, 2011)

De zakelijke dienstverlening gepositioneerd

In de zakelijke diensten zijn ruim 202.000 bedrijven actief. Hiertoe behoren veel zzp'ers en kleine bedrijven. Zij zijn ook grotendeels verantwoordelijk voor de relatief sterke toename van het aantal bedrijven in de sector. Vergeleken met 2009 is dit aantal met 24.100 gestegen (+12%).

Het is een zeer gevarieerde sector van uitzendbureaus, accountantskantoren, marketingbureaus, advocaten, notarissen, schoonmaakbedrijven en ICT-dienstverleners. De juridische en economische diensten vormen qua omzet de grootste te onderscheiden branche met een omzetaandeel van 22% omzetaandeel, gevolgd door de uitzendbureaus met een omzetaandeel van 14%. De kleinschaligheid van de zakelijke diensten komt tot uitdrukking in de sectorbijdrage aan de totale omzet van het Nederlandse bedrijfsleven. Deze is 'slechts' 9%.

De zakelijke diensten in 2010
202.000 ondernemingen
1.100.000 arbeidsjaren
€ 126 miljard omzet

Aandeel in het totale bedrijfsleven, 2010		Sectorsamenstelling naar omzet, 2010	
ondernemingen	26%	uitzendbureaus	14%
werkgelegenheid	23%	juridische-/economische diensten	22%
omzet	9%	architecten- en ingenieursbureaus	11%
exportwaarde	7%	marketingbureaus	9%
bruto toegevoegde waarde	20%	overige zakelijke diensten	44%

Bron: Prognoses kerngegevens MKB

De zakelijke dienstverlening van jaar op jaar

De ontwikkeling van de zakelijke diensten is net zo gevarieerd als de samenstelling van de sector, hoewel alle branches in 2010 en 2011 een omzetgroei laten zien. De uitzendbranche is koploper qua omzetontwikkeling en profiteert van het feit dat steeds meer bedrijven in Nederland hun flexibele schil uitbreiden en daarmee de vraag naar arbeidsbemiddeling toeneemt. Door het werken met tijdelijke arbeidscontracten kunnen bedrijven kosten besparen en beter inspelen op veranderde economische omstandigheden. Volgens EIM-prognoses zal het omzetvolume van de uitzendbureaus in 2011 met 12% stijgen.

Een zeer positieve ontwikkeling is er ook voor de advocatenkantoren. De vraag naar hun diensten neemt toe als gevolg van de juridisering en verzakelijking van het ondernemen, het toenemende aantal claims, faillissementen en arbeidsrechtzaken en een groei in het aantal fusies en bedrijfsovernames. Hiernaast kan de uitvaartbranche genoemd worden als economische activiteit met een bovengemiddelde groei. Dit is toe te schrijven aan de stijging van het aantal sterfgevallen in de afgelopen paar jaar en aan het feit dat bedrijven aanvullende activiteiten zijn gaan ondernemen, waaronder

uitvaartverzekeringen¹. Tot slot gaat het met de keuring- en controlediensten zeer goed, wat deels op disconto komt van de toegenomen wet- en regelgeving. Qua omzetontwikkeling vormen de adviseurs van de overheid hekkesluis. Door grote bezuinigingen bij ministeries en gemeenten is de vraag naar externe adviseurs en interimmanagers vanuit deze hoek volledig ingestort. Grote detacherings- en consultancybureaus snijden nu in hun personeel, kleine bureaus verdwijnen uit de markt en zzp'ers zien hun tarieven dalen. Architecten- en ingenieursbureaus hebben het daarnaast ook relatief zwaar. Voor hen lijkt het herstel in de bouwsector maar niet te komen. De overige branches in de zakelijke diensten 'plussen' momenteel 2 tot 3% in omzet.

Ontwikkeling 2009-2012	2009	2010	2011	2012*
omzet (volume)	-6,00	-2,25	0,75	1,25
werkgelegenheid (arbeidsjaren)	-4,25	-2,50	2,00	0,75
winst	-9,25	-0,25	0,25	5,00

Bron: Prognoses kerngegevens MKB (*= prognose)

De zakelijke dienstverlening in beweging

De bedrijvendynamiek - het geheel van oprichtingen, opheffingen, groei en krimp van bedrijven - is in de zakelijke diensten groot. Het aantal oprichtingen ligt hoger dan in het totale bedrijfsleven (11,6% t.o.v. 8,9%), wat zoals gezegd voor het grootste deel zzp'ers betreft. In 2010 werden 24.100 starters in de sector welkom geheten. Dat is een stijging met 12% ten opzichte van het jaar daarvoor (in het totale bedrijfsleven groeide het aantal met 4%).

Het aantal opheffingen ligt in de zakelijke diensten lager dan in het totale bedrijfsleven (5,6% t.o.v. 6,7%).

De sector heeft meer bedrijven die als 'groeier' en minder bedrijven die als 'krimper of groeikrimper' getypeerd kunnen worden, dan gemiddeld in het bedrijfsleven. Dit is wederom een indicatie dat de zakelijke diensten er relatief goed voor staan.

Ondernemers in de zakelijke diensten zijn innovatiever dan gemiddeld in het bedrijfsleven. Zij ontwikkelen vaker

nieuwe producten of diensten en vernieuwen vaker hun interne bedrijfsprocessen. Dit is niet zo vreemd gezien het jeugdige en creatieve karakter van de sector. De grijze werknemersdruk (verhouding van het aantal 50- en 60-jarigen t.o.v. het aantal 30- en 40-jarigen) is laag en sommige branches trekken specifiek veel jonge mensen aan, waaronder reclamebureaus en IT-bedrijven. Relatief veel banen zijn pas in de laatste decennia ontstaan². Vernieuwing vraagt om creativiteit. In de sector is dit vooral te vinden bij de architectenbureaus, reclamebureaus en IT-bedrijven.

De toetreding van nieuwe ondernemers werkt ook positief op het innovatievermogen van de zakelijke diensten. Dit effect wordt versterkt door het feit dat in veel markten sprake is van vraaguitval, de concurrentie erg groot is en de prijzen onder druk staan. De noodzaak om nieuwe markten aan te boren, nieuwe producten te brengen en werkprocessen efficiënter te maken zorgt voor extra dynamiek in de sector.

Indicatoren van dynamiek, 2010	zakelijke diensten	bedrijfsleven
Bedrijvendynamiek		
aantal oprichtingen:		
- starters	8,6%	6,8%
- nieuwe dochters	3,0%	2,1%
- totaal	11,6%	8,9%
aantal opheffingen:		
- faillissementen	0,6%	0,6%
- overig	5,0%	6,0%
- totaal	5,6%	6,7%
Bedrijfsgroei		
aantal bedrijven gekarakteriseerd als:		
- groeiers	47%	38%
- gelijkblijvers	27%	28%
- (groei-)krimpers	26%	34%
Innovatie		
aantal MKB-bedrijven met:	*)	*)
- nieuwe producten/diensten op de markt	26%	24%
- producten/diensten nieuw voor de bedrijfstak	15%	7%
- vernieuwingen/verbeteringen interne bedrijfsprocessen	41%	39%

Bron: Bedrijvendynamiek en Werkgelegenheid, Determinanten Bedrijfsprestaties MKB

*)= totaal MKB

De zakelijke diensten naar schaalgrootte

De sector kenmerkt zich door veel kleinschalige bedrijven. Dit blijkt ook uit de cijfers in 2010: een gemiddelde onderneming telt 5 arbeidsjaren en heeft een omzet van circa € 600.000. In 2009 lagen beide kengetallen iets hoger (6 arbeidsjaren en € 700.000 omzet). Van invloed op de daling zijn onder andere de groei van het aantal zzp'ers en het inkrimpen van de grotere bedrijven als gevolg van de economische crisis.

Ook hier zien we grote verschillen tussen de branches. De juridische en economische dienstverleners opereren relatief kleinschalig (36% van de ondernemingen zorgen voor 19% van de werkgelegenheid en 22% van de omzet in de sector). De uitzendbureaus opereren echter relatief grootschalig (4% van de ondernemingen zorgen voor 36% van de werkgelegenheid en 14% van de omzet in de sector).

De variatie in schaalgrootte is binnen de branches ook erg groot. Zo kent iedereen de Big Four in de accountancy: Deloitte, PwC, Ernst & Young en KPMG. Zij hebben wereldwijd meer dan 600.000 mensen in dienst en bieden meer dan 90% van alle grote ondernemingen in Nederland³. Tegelijkertijd komen veel eenmanskantoren op en zoeken middelgrote bedrijven expansie om de

dominantie van de Big Four te doorbreken. Fusies en overnames zijn aan de orde van de dag.

In de reisbranche en uitzendbranche draait het eveneens om een beperkt aantal grote aanbieders met daar omheen een aantal kleine aanbieders. Die kleine aanbieders richten zich vaak op nichemarkets, zitten in de online verkoop en worden geleid door nieuwe ondernemers.

Indicatoren van schaalgrootte, 2010	
gemiddelde ondernemingsgrootte (arbeidsjaren)	5
gemiddelde omzet per onderneming (x miljoen)	€ 0,6
ondernemingsaandeel van het kleinbedrijf (< 10 werkzame personen)	93%
MKB	
aandeel van het MKB in:	
- omzet	60%
- werkgelegenheid	58%
- bruto toegevoegde waarde	57%

Bron: Prognoses kerngegevens MKB



De visie van de zakelijke diensten het nieuwe bedrijfslevenbeleid

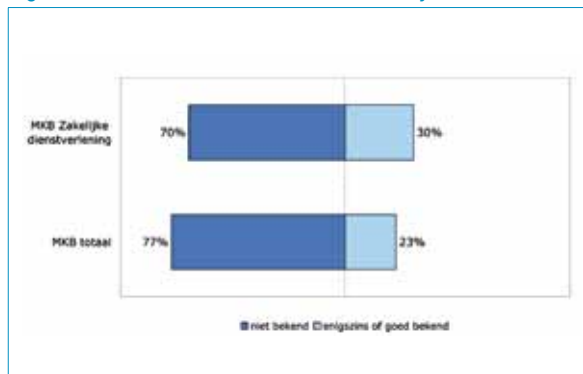
De Nederlandse overheid heeft een nieuw bedrijvenbeleid geïnitieerd, waarbij met name wordt geïnvesteerd in topsectoren. Topsectoren zijn sectoren waarin Nederland wereldwijd sterk is, die een bijdrage leveren aan een oplossing van maatschappelijke vraagstukken en waar de overheid extra aandacht aan besteedt. Ze hebben een sterke internationale positie; bedrijven en wetenschap hebben er veel kennis opgebouwd en werken samen aan innovaties. Negen sectoren zijn aangewezen als topsector, namelijk: water, agro & food, tuinbouw en uitgangsmaterialen, high tech, life sciences, chemie, energie, logistiek en creatieve industrie.

Het topsectorenbeleid biedt mogelijkheden die per sector en grootteklasse van bedrijven kunnen variëren. Daarom heeft EIM de ruim 1.700 deelnemers aan het MKB-Beleidspanel vragen voorgelegd over dit nieuwe bedrijvenbeleid. Zijn ze er bekend mee? Vinden zij hun eigen sector een topsector? Hoe beoordelen zij het nieuwe beleid? Wat vinden zij van de acties?

Bekendheid

Bijna één op de drie MKB-ondernemers in de zakelijke dienstverlening is enigszins tot goed op de hoogte van het nieuwe bedrijvenbeleid. In het totale MKB ligt dit percentage lager; 23% is ermee bekend. Zie Figuur 1.

Figuur 1: Bekendheid met het nieuwe bedrijvenbeleid



Bron: EIM, 2011

Topsector of niet?

Uit Figuur 2 is af te lezen welke relatie MKB-ondernemers in de zakelijke dienstverlening met de topsectoren hebben. Vinden zij dat hun eigen bedrijf deel uitmaakt van een topsector? Zijn ze toeleverancier aan dan wel afnemer van topsector-bedrijven? Of hebben zij geen enkele relatie met de topsectoren?

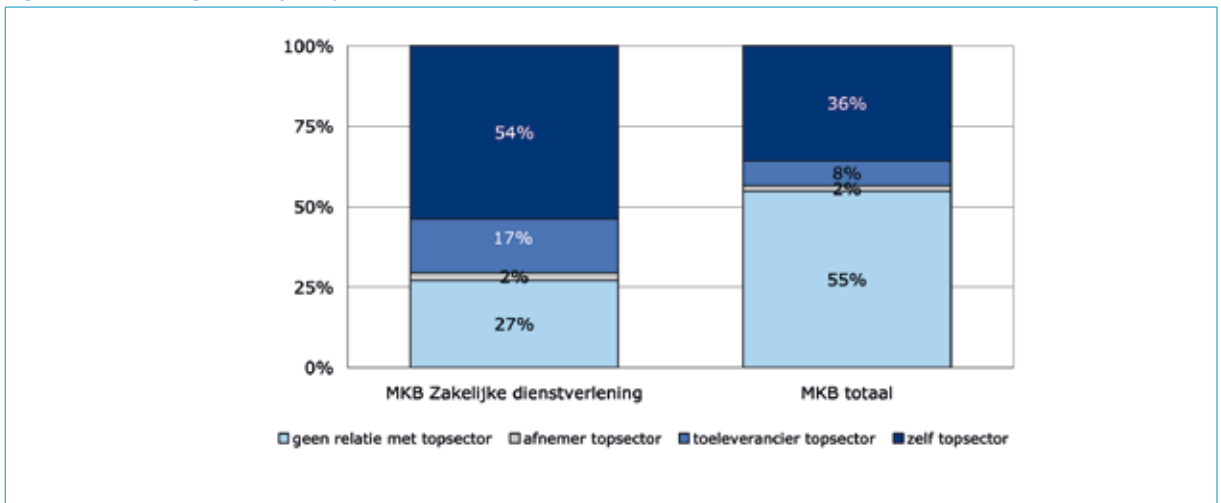
Ruim de helft van de zakelijke dienstverleners in het MKB (54%) vindt zijn eigen sector een topsector. Bij het totale MKB is dat ruim een derde. Daarnaast levert nog eens 17% van hen aan bedrijven die tot een van de topsectoren behoren. Ook dat is in het totale MKB veel minder. 'Slechts' een kwart van de zakelijke dienstverleners heeft geen enkele relatie met de topsectoren.

Beoordeling

Aan de MKB-ondernemers zijn zes stellingen voorgelegd over het nieuwe bedrijvenbeleid⁴. Hiermee hebben zij een oordeel kunnen geven over de inhoud en accenten van het beleid. Zie Figuur 3. Uit de figuur blijkt het volgende:

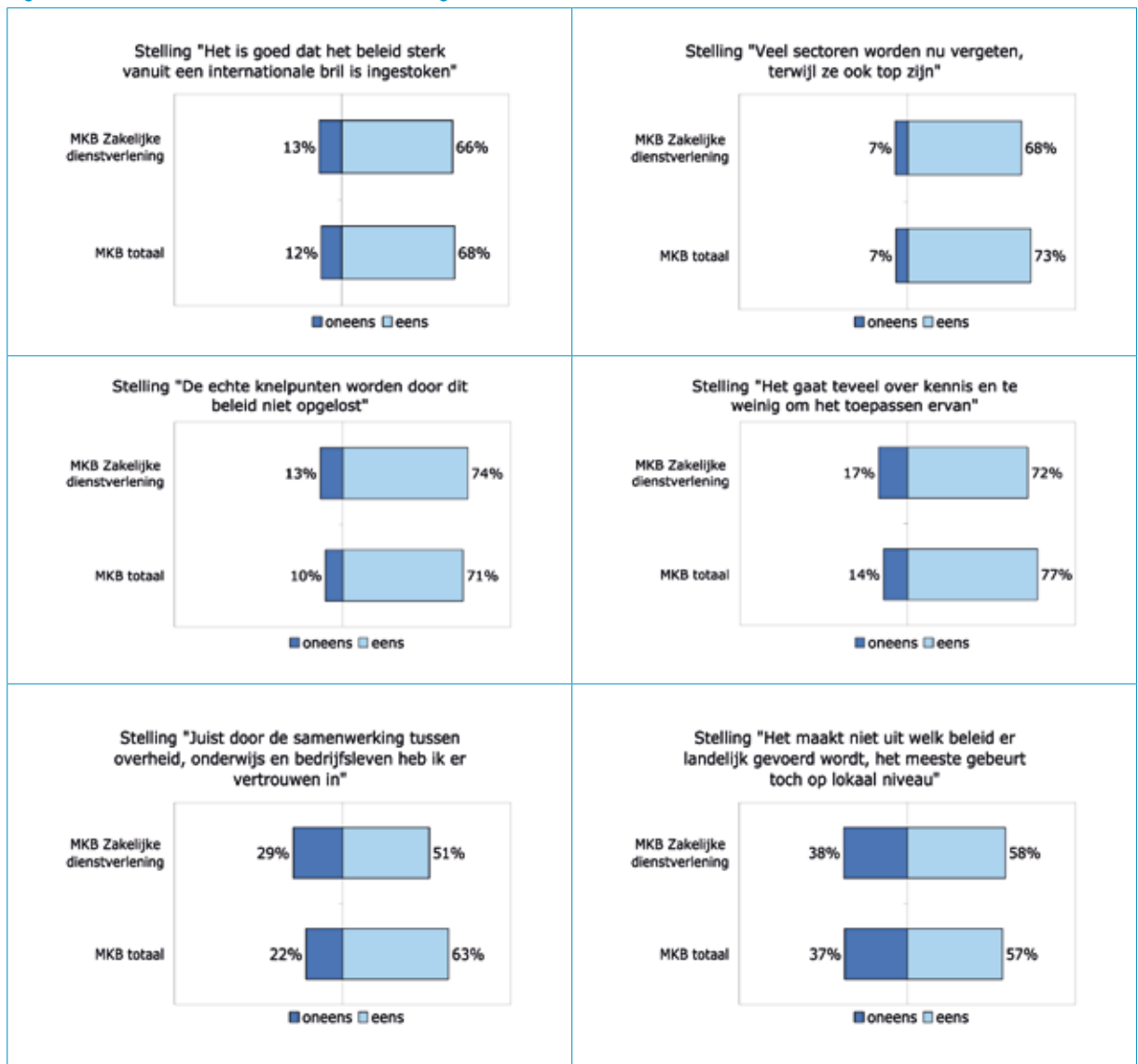
- De internationale insteek van het topsectorenbeleid kan op instemming van tweederde van het MKB in de zakelijke diensten rekenen.
- Een even grote groep ondernemers onderschrijft de stelling dat veel sectoren ten onrechte niet in aanmerking komen voor kwalificatie als topsector.
- Driekwart van het MKB in de zakelijke diensten vindt, dat de echte knelpunten van het bedrijfsleven niet door dit beleid worden opgelost.
- Het topsectorenbeleid gaat volgens de ondernemers teveel over kennis en te weinig over de toepassing daarvan. In de zakelijke dienstverlening is 72% deze mening toegedaan. In het totale MKB is dat percentage iets hoger.
- De helft van de MKB-ondernemers in de zakelijke dienstverlening (51%) zegt vertrouwen te hebben in het nieuwe bedrijvenbeleid, vanwege de samenwerking tussen bedrijfsleven, onderwijs en overheid. Dit is minder dan gemiddeld in het MKB (63%).
- Tot slot relativeren de ondernemers het effect van dit landelijke beleid: 58% is het eens met de stelling dat 'het meeste toch gebeurt op lokaal niveau'. Dat is een even grote groep als gemiddeld in het MKB.

Figuur 2: Relatie eigen bedrijf - topsector



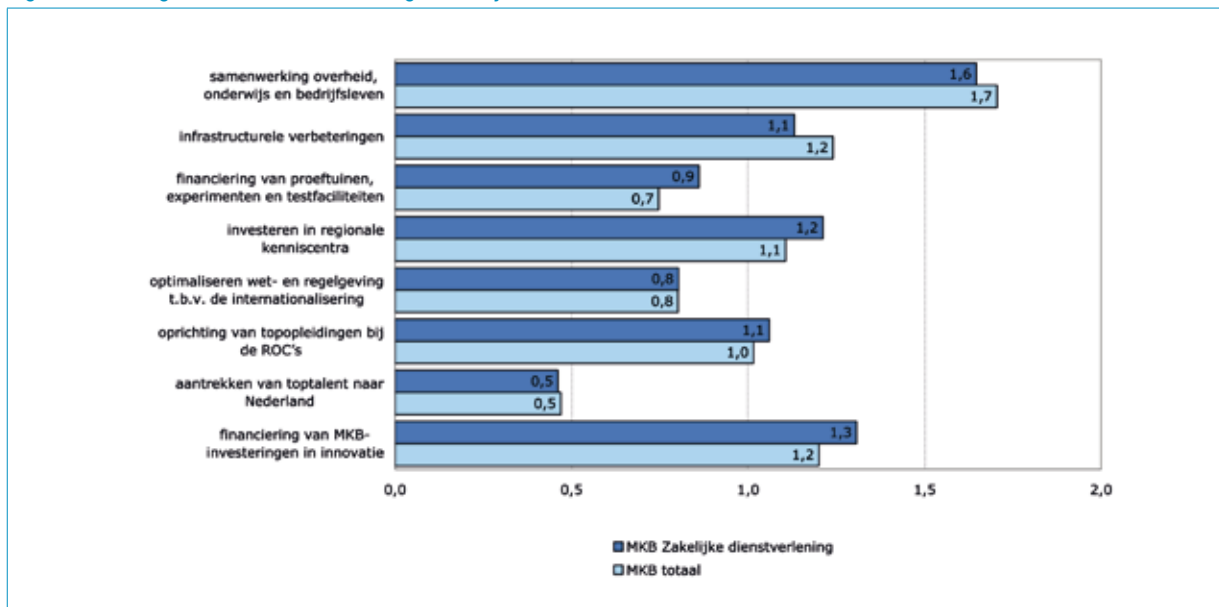
Bron: EIM, 2011

Figuur 3: Oordeel over het nieuwe beleid: stellingen⁵



Bron: EIM, 2011

Figuur 4: Belang van de acties voor het eigen bedrijf



Bron: EIM, 2011

Acties

Uit Figuur 4 is te zien in hoeverre MKB-ondernemers de acties in het kader van het nieuwe bedrijvenbeleid van belang achten voor hun eigen bedrijf⁶.

MKB-ondernemers in de zakelijke dienstverlening kennen met afstand de hoogste score toe aan een betere samenwerking tussen overheid, onderwijs en bedrijfsleven. Dit aspect wordt in deze sector belangrijker gevonden dan gemiddeld in het MKB. Hetzelfde geldt voor de infrastructuurverbeteringen die ook hoog scoren op

hun relevantie voor de zakelijke dienstverlening.

Aantrekken van toptalent naar Nederland scoort echter het laagst, gevolgd door financiering van proeftuinen, experimenten en testfaciliteiten. Bij deze twee beleidsacties moet opgemerkt worden, dat slechts een beperkt aantal bedrijven daar zelf direct mee te maken heeft.

Het valt ten slotte op dat de scores van de zakelijke dienstverleners op een flink aantal aspecten lager zijn dan gemiddeld in het MKB.



De zakelijke diensten actueel

Wat staat de zakelijke diensten het komende half jaar te wachten? In de eerste helft van 2012 zal volgens EIM-prognoses het volume van de omzet met 1% toenemen en de werkgelegenheid met een 0,5%. In de tweede helft van 2012 zal de groei iets sterker zijn.

Halfjaarprognose	2011 (I)	2011 (II)	2012 (I)	2012 (II)
omzet (volumeontwikkeling)	0,50	1,50	1,00	1,50
werknemers (aantal)	1,25	3,25	0,50	0,75

Bron: Prognoses kerngegevens MKB

Strijd met en om zzp'ers

In de zakelijke diensten gaan zzp'ers in de flexibele schil van bedrijven een steeds grotere rol spelen. De verwachting is dat door vergrijzing van de beroepsbevolking op termijn de schaarste onder hoog opgeleid personeel zich voor zal doen. Bedrijven zullen dan nog meer aanspraak moeten doen op hun netwerk en gebruik moeten maken van de diensten van zzp'ers. Deze zzp'ers krijgen dan een grotere keuze uit werkgevers en hun positie wordt steviger. Echter, vooralsnog zet de economische groei niet echt door en kunnen de meeste ondernemers hun personeelsbestand nog op niveau houden. De strijd is momenteel meer gericht met de zzp'er dan om de zzp'er.

Grote en middelgrote kantoren in onder meer de accountancy, advocatuur, marktonderzoek en consultancy zien namelijk in toenemende mate opdrachten naar éénpitters gaan. Hierdoor wordt er meer op prijs geconcurrerd, zeker als het om opdrachtgevers vanuit de bezuinigende overheid gaat.

Focus op efficiency en terugdringen overhead

In veel branches staan de tarieven onder druk. Bij onderzoeks- en adviesbureau is sprake van een grote vraaguitval. Vrijwel overal worden lagere omzetprognoses gesteld dan voorheen en bij grote kantoren lopen formaties terug.

Uit onderzoek van Berenschot blijkt dat er nu flink gesneden wordt in de overhead, vooral door de juridische en financiële dienstverleners die een relatief hoge overhead kennen. De IT-branche ging hen al voor in dit proces en zit nu in een veel lagere overhead. Naast het reduceren van indirecte functies en andere overheadkosten, worden andere efficiency- en margeverbeterende maatregelen genomen (flexibiliteit, het nieuwe werken, marketing, business development).

Gebruik van social media

Kennisintensieve zakelijke dienstverleners zijn sterk vertegenwoordigd op social media als LinkedIn, Twitter Hyves en Facebook. Meer dan de helft van alle management adviesbureaus en accountancybureaus is op alle vier genoemde media aanwezig. In de advocatuur wordt is dat iets lager (daar wordt minder getwitterd en 'gefacebookt'). Dit heeft mogelijk te maken met het feit dat de ondernemingen in de zakelijke diensten een directe klantrelatie hebben. Ook het feit dat social media een efficiënte manier van personeelswerving is en het businessmodel kan versterken, speelt mee deze hoge scores. De meeste bedrijven zijn overigens (nog) passief aanwezig, zo blijkt uit onderzoek van ING Economisch Bureau. Het actieve gebruik neemt wel toe.

Malafide uitzendbureaus

In ons land zijn in de uitzendbranche ondernemingen actief die met werknemers uit Midden- en Oost-Europa (arbeidsmigranten) werken en het niet zo nauw nemen met de wet- en regelgeving. Zij betalen vaak minder dan het minimumloon, keren geen vakantiegeld uit, dragen geen pensioenpremie af en de CAO wordt niet (volledig) nageleefd. Zij leveren veel werknemers in de land- en tuinbouwsector, waar de bedrijven al lange tijd niet meer voldoende Nederlandse arbeidskrachten kunnen aantrekken. Er zijn schattingen dat het om enkele duizenden malafide uitzendbureaus gaat. Het lidmaatschap van de brancheorganisatie ABU, het keurmerk van de Stichting Normering Arbeid en de NEN 4400-1 certificering scheiden de bonafide uitzendbureaus van de malafide scheiden.

Hoogtij voor deurwaarders en incassobureaus

Bij economisch laagtij floreert de deurwaarders- en incassobranche. Veel bedrijven gaan dan over tot uitbesteding van hun debiteurenbeheer, waarmee zij hun liquiditeitspositie veilig willen stellen.

Dit is in de afgelopen twee jaar ook gebeurd. Het aantal incasso-opdrachten bij particulieren is gestegen, omdat steeds meer huishoudens in de schulden zijn gekomen door de gestegen werkloosheid. Het grotere aantal opdrachten is gunstig, maar leidt ook tot grotere voorfinancieringen en hogere risico's voor de bureaus. Daarnaast moeten de bureaus meer handelingen verrichten om de vorderingen te innen. Hierdoor daalt hun marge. Bovendien hebben de incassobureaus door de lage toetredingsdrempel met een relatief zware concurrentie (van kleine bureaus met 1 of 2 werkzame personen) te maken⁷.





Dit onderzoek is gefinancierd door het programmaonderzoek MKB en Ondernemerschap (www.ondernemerschap.nl)
Voor alle informatie over MKB en Ondernemerschap: www.ondernemerschap.nl
De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij EIM bv. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van EIM bv. EIM bv aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

COLOFON

ISBN nr. 978-90-371-1033-3

Dit rapport is een uitgave van EIM en programmaonderzoek MKB en Ondernemerschap en is onderdeel van de reeks Ondernemen in sectoren.

EIM B.V., Bredewater 26, Postbus 7001, 2701 AA Zoetermeer
T 079 343 02 00, F 079 343 02 02, E info@eim.nl, W www.eim.nl