

De overige dienstverlening 2011



Inhoudsopgave

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

De overige dienstverlening heeft zich aardig gehandhaafd in de afgelopen jaren, hoewel ook voor hen roerige tijden aanbreken. De cultuursector moet bijvoorbeeld op zoek naar nieuwe en aanvullende financieringen nu de overheid terugtreedt. De persoonlijke dienstverlening moet meer op de verkoopprijzen letten, nu de consument dat ook doet. En in andere branches doet schaalvergroting door overnames en fusies haar invloed gelden. Voor dit jaar en volgend jaar laten de sectorprognoses een ontwikkeling rond de nullijn zien.

- ¹ Deze vraag is uitsluitend gesteld aan degenen die ten minste enigszins bekend zijn met het nieuwe beleid.
- ² De percentages "eens" en "oneens" tellen niet op tot 100%: het verschil is het percentage "geen mening".
- ³ 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 3 zijn het gemiddelde van deze drie scores: respectievelijk 3, 1 en 0.

De overige dienstverlening gepositioneerd

Zoals de naam al aangeeft is de overige dienstverlening een zeer gemêleerde sector. De sector bestaat uit 72.000 ondernemingen en 336.000 FTE's, die actief zijn in de milieudienstverlening, ideële-/belangenorganisaties, cultuur, sport en recreatie en de overige diensten. De sector bestrijkt 9% van het aantal ondernemingen, 7% van de werkgelegenheid en 3% van de omzet van het totale Nederlandse bedrijfsleven.

De grootste deelsector is de cultuur, sport en recreatie met een omzetaandeel van 47%. Hiertoe behoren onder andere het filmwezen, de podiumkunsten en de musea. Een andere grote deelsector is de milieudienstverlening met een omzetaandeel van 23%. Deze bestaat uit particuliere bedrijven op het gebied van afvalwaterinzameling en -behandeling, afvalinzameling, afvalbehandeling en sanering van milieuverontreiniging. Een derde en qua omzetaandeel nagenoeg even belangrijke deelsector is die van de overige diensten. Dit zijn bijvoorbeeld de kappers, schoonheidssalons, vakfotografen, beveiligingsbedrijven, stomerijen en schoonmaakbedrijven. Relatief nieuw in deze deelsector zijn de persoonlijke dienstverleners die gemaksdiensten zoals strijkservice, hondenuitlaatservice, kinderopvang op maat aan huis en zorgmakelaardij aanbieden. Ten slotte maken ideële en belangenorganisaties zoals bedrijfs- en werkgeversorganisaties deel uit van de sector. Hun omzetaandeel is beperkt.

De overige dienstverlening in 2010

72.000 ondernemingen
336.000 arbeidsjaren
€ 41 miljard omzet

Aandeel in het totale bedrijfsleven, 2010

ondernemingen	9%
werkgelegenheid	7%
omzet	3%
exportwaarde	1%
bruto toegevoegde waarde	5%

Sectorsamenstelling naar omzet, 2010

milieudienstverlening	23%
ideële en belangenorganisaties	10%
cultuur, sport en recreatie	47%
overige dienstverlening	20%

Bron: Prognoses kerngegevens MKB

De overige dienstverlening van jaar op jaar

De overige dienstverlening heeft zich ten tijde van de economische crisis in de afgelopen jaren aardig gehandhaafd. Het omzetvolume daalde wel, maar bleef beperkt tot -1%. In 2011 zal het omzetvolume zich stabiliseren om in 2012 weer een lichte groei te tonen. De werkgelegenheid zal op het niveau van 2010 blijven.

De deelsectoren laten in hun ontwikkeling een wisselend beeld zien:

De milieudienstverleners ervaren vanaf 2008 al een afname in de gewichtshoeveelheid van afval. Deze daling is mogelijk een gevolg van de economische crisis (bron: CBS, Compendium voor de leefomgeving). Dit is van invloed op de ontwikkeling van de omzet en bedrijfsprestaties. Het afvalvolume neemt overigens toe als gevolg van de veranderende samenstelling. In 2010 en 2011 zag deze deelsector zijn omzetvolume dan ook toenemen met 1,25 en 1,5%. De kappers hebben het op dit moment moeilijk. Volgens de Kamer van Koophandel zijn in de eerste helft van 2011 al 565 kapsalons opgeheven en failliet gegaan.

Klanten blijven wel komen, maar stellen hun bezoek uit en kopen minder vaak verzorgingsproducten bij hun kapper. De fitnesscentra hebben niet te klagen over de ontwikkeling van het aantal bezoeken: hun dienstverlening is onverminderd populair. Zij zitten nu echter in een verdringingsmarkt met overaanbod, waar prijsconcurrentie de kop op steekt. Dit drukt de resultaten en sanering vindt al plaats. In de cultuursector is de kaartverkoop bij de podiumkunsten teruggelopen (in 2010 met 6% en in 2009 met 7%) en de BTW-verhoging in 2011 zal naar verwachting de kaartverkoop met nog eens 10% verminderen (bron: VSCD). Niet alleen de BTW speelt parten, ook de stijgende kosten van organisatie, gages aan artiesten en huisvesting stuwden de prijzen omhoog. Het publiek kiest steeds vaker voor voorstellingen met goedkopere kaartjes. Voor de beveiligingsbedrijven verwacht ABN-Amro dit jaar een omzetgroei van 2%. Groei is vooral weggelegd voor grotere bedrijven die het overnamepad zijn ingegaan en hun activiteiten uitbreiden met facilitaire dienstverlening, maar ook voor kleinere

hightech bedrijven die een nichemarkt bedienen of samenwerking zoeken met partijen uit de private en/ of publiek sector. De schoonmaakbedrijven hebben aan de vraagzijde te maken met bedrijfsmatige klanten die in toenemende mate de facilitaire werkzaamheden uitbesteden. Toch krimpt hun 'vertrouwde' markt. De malaise op de kantorenmarkt (momenteel 15% leegstand) en de invoering van Het Nieuwe Werken (inrichting van minder vaste werkplekken) hebben de drukkend effect op de vraag. Groei is nog wel te realiseren in de 'nieuwe' zorgmarkt.

Ontwikkeling 2009-2012	2009	2010	2011	2012*
omzet (volume)	-1,00	-1,00	0,00	0,25
werkgelegenheid (arbeidsjaren)	2,50	0,25	0,00	0,00
winst	11,00	0,75	4,50	4,00

Bron: Prognoses kerngegevens MKB (*= prognose)

De overige dienstverlening in beweging

In de overige dienstverlening zijn in 2010 ruim 12.000 nieuwe bedrijven gestart. Dat is 18% van het totaal aantal startende bedrijven in Nederland. Voor een belangrijk deel is dit toe te verklaren door het feit dat de sector veel branches heeft waarin de toetredingsdrempel laag is. Met andere woorden in deze branches met relatief weinig kennis, ervaring en kapitaal gestart worden (bijvoorbeeld in de huidverzorging, beveiliging, schoonmaak, autorijschool). Er zijn hier ook veel zzp'ers actief.

Het aantal opheffingen in de overige dienstverlening is iets hoger dan gemiddeld en bedraagt 'slechts' de helft van

het aantal oprichtingen. De sector heeft minder groeiers onder haar bedrijven dan gemiddeld in het bedrijfsleven (29% t.o.v. 38%) en meer gelijkblijvers (41% t.o.v. 28%). Dit kan verklaard worden door het grote aantal zeer kleine bedrijven en zzp'ers. Deze hebben minder vaak de ambitie om te groeien. De vernieuwingen in de sector liggen bij de MKB-bedrijven veelal op het gebied van nieuwe verkoop- en serviceformules, parallelisatie en specialisatie. Dit zien we onder andere bij de beveiligingsbedrijven, schoonmaakbedrijven en fitnesscentra. Toch scoort de overige dienstverlening vergeleken met het gemiddelde bedrijfsleven lager op de innovatie-indicatoren, in die zin dat zijn minder bedrijven zich bezighouden met innovatie.

Indicatoren van dynamiek, 2010	overige dienstverlening	bedrijfsleven
Bedrijvendynamiek		
aantal oprichtingen:		
- starters	12,7%	6,8%
- nieuwe dochters	1,5%	2,1%
- totaal	14,3%	8,9%
aantal opheffingen:		
- faillissementen	0,3%	0,6%
- overig	7,0%	6,0%
- totaal	7,3%	6,7%
Bedrijfsgroei		
aantal bedrijven gekarakteriseerd als:		
- groeiers	29%	38%
- gelijkblijvers	41%	28%
- (groei-)krimpers	30%	34%
Innovatie		
aantal MKB-bedrijven met:		
- nieuwe producten/diensten op de markt	*)	*)
- producten/diensten nieuw voor de bedrijfstak	15%	24%
- vernieuwingen/verbeteringen interne bedrijfsprocessen	7%	9%
	26%	39%

Bron: Bedrijvendynamiek en Werkgelegenheid, Determinanten Bedrijfsprestaties MKB

*)= totaal MKB

De overige dienstverlening naar schaalgrootte

Een gemiddelde onderneming in de overige dienstverlening draait circa € 600.000 op jaarbasis en doet dat met 5 FTE's. Van alle ondernemingen behoort 93% tot het kleinbedrijf (< 10 werkzame personen). Het MKB bepaalt voor bijna tweederde de omzet, werkgelegenheid en bruto toegevoegde waarde in de sector.

In een aantal deelsectoren vindt schaalvergroting, die deels een noodzakelijk gevolg zijn van verdringing op de markt. In deze deelsectoren is ook vaak een tweedeling te zien in enkele grote spelers versus een grote groep kleine spelers. In de fitnessbranche zijn bijvoorbeeld in de afgelopen jaren veel fitnessketens (waaronder de 'lowbudgetclubs') ontstaan. Deze breiden zich in rap tempo uit. Daarnaast zijn er veel kleine bedrijven die zich richten op specifieke doelgroepen (ladiescentra, seniorenfitness, personal training, medische fitness). In de beveiligingsbranche nemen de drie grootste bedrijven - Trigion, G4S en Asecuritas - branchegenoten over; zij hebben nu gezamenlijk 60% van de markt in handen. De kloof tussen hen en het MKB neemt toe.

In de schoonmaakbranche is de dominantie van grote bedrijven iets minder sterk, maar ook daar groeit het grootbedrijf sneller dan het MKB. De 10 grootste bedrijven realiseerden in 2010 een omzetgroei van bijna 4%, terwijl het branchegemiddelde op 0,5% bleef steken.

(bron: ABN Amro)

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	66%
- bruto toegevoegde waarde	61%

Bron: Prognoses kerngegevens MKB



De visie van de overige dienstverlening op het nieuwe bedrijfslevenbeleid

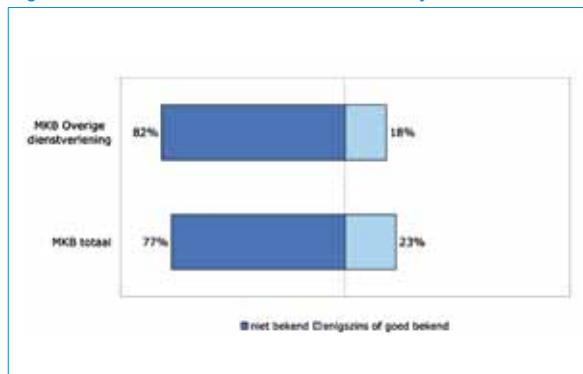
De Nederlandse overheid heeft een nieuw bedrijvenbeleid geïnitieerd, waarbij vooral wordt geïnvesteerd in topsectoren. Topsectoren zijn sectoren waarin Nederland wereldwijd sterk is, die een bijdrage leveren aan een oplossing van maatschappelijke vraagstukken en waar de overheid extra aandacht aan besteedt. 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 vijf MKB-ondernemers in de overige dienstverlening is enigszins tot goed op de hoogte van het nieuwe bedrijvenbeleid. In het totale MKB ligt dit percentage iets hoger; 23% is ermee bekend. Zie Figuur 1.

Figuur 1: Bekendheid met het nieuwe bedrijvenbeleid



Bron: EIM, 2011

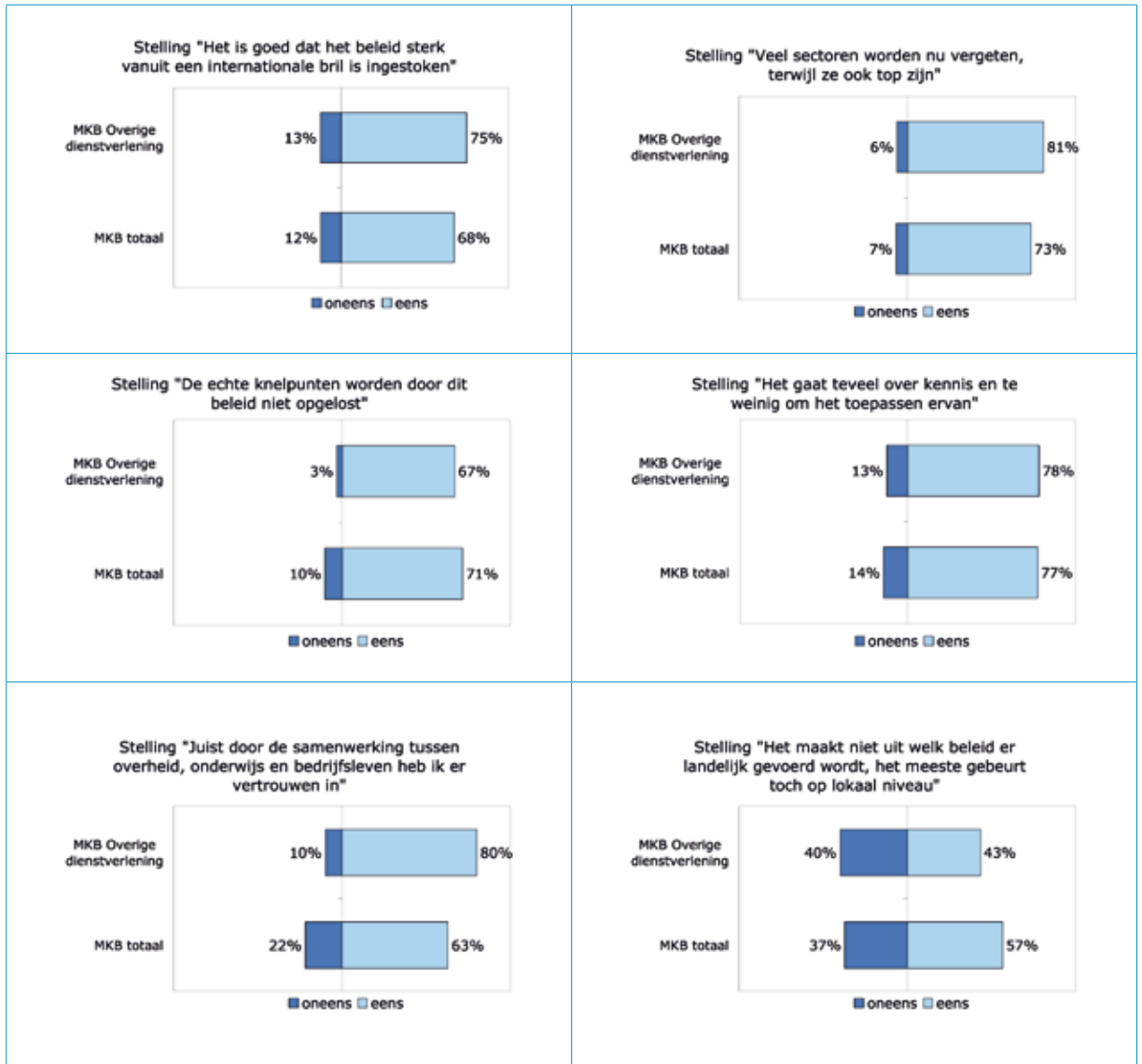
Aan de MKB-ondernemers is gevraagd of ze verbonden zijn met bedrijven uit de topsectoren via een toeleverings- en afnemersrelatie. Het blijkt dat geen van deze ondernemers op deze wijze een relatie heeft met de topsectoren. Ook vinden de ondernemers in de overige dienstverleners, dat hun sector geen topsector is.

Beoordeling

Aan de MKB-ondernemers zijn zes stellingen voorgelegd over het nieuwe bedrijvenbeleid¹. Hiermee hebben zij een oordeel kunnen geven over de inhoud en accenten van het beleid. Zie Figuur 2. Uit de figuur blijkt het volgende:

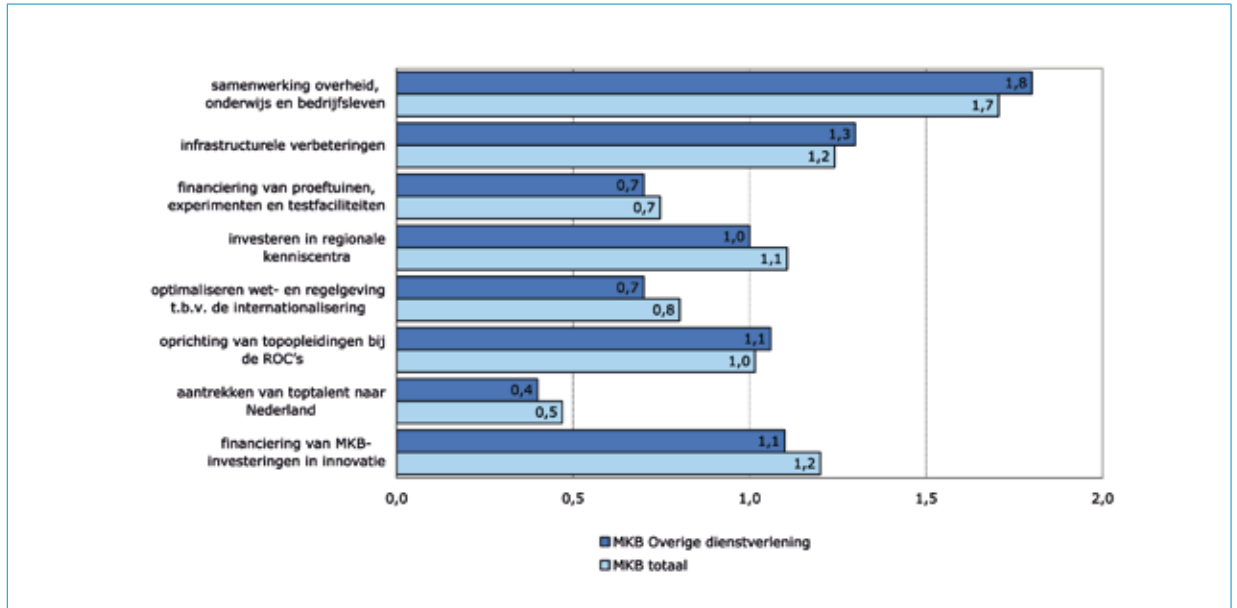
- De internationale aandacht van het topsectorenbeleid kan op een brede instemming van het MKB rekenen. Driekwart van de overige dienstverleners onderschrijft deze stelling en dat is meer dan gemiddeld in het MKB.
- Ook een grote meerderheid (81%) onderschrijft de stelling dat veel sectoren ten onrechte niet in aanmerking komen voor kwalificatie als topsector.
- Het topsectorenbeleid gaat teveel over kennis en te weinig over de toepassing daarvan en de echte knelpunten worden niet opgelost. Zowel in de overige dienstverlening als in het totale MKB is driekwart van de ondernemers deze mening toegedaan.
- Een overgrote meerderheid van de MKB-ondernemers in de overige dienstverlening (80%) zegt vertrouwen te hebben in het nieuwe bedrijvenbeleid, vanwege de samenwerking tussen bedrijfsleven, onderwijs en overheid. Dit is meer dan gemiddeld in het MKB (63%).

Figuur 2 Oordeel over het nieuwe beleid: stellingen²



Bron: EIM, 2011

Figuur 4: Belang van de acties voor het eigen bedrijf



Bron: EIM, 2011

Het effect van dit landelijke beleid wordt enigszins gerealiseerd. Ruim tweevijfde van de ondernemers (43%) is het eens met de stelling dat 'het meeste toch gebeurt op lokaal niveau'. Dat is minder dan in het totale MKB (57%).

Acties

Uit Figuur 3 is te zien in hoeverre MKB-ondernemers de acties in het kader van het nieuwe bedrijvenbeleid van belang achten voor hun eigen bedrijf³.

Ondernemers in het MKB kennen met afstand de hoogste score toe aan een betere samenwerking tussen overheid, onderwijs en bedrijfsleven, een samenwerking waarin

dit beleid voorziet. Daarna volgen infrastructuurle verbeteringen en financiering van investeringen in vernieuwing van producten en processen.

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. Dit geldt zeker voor het MKB, waardoor een hoge score op deze acties ook niet verwacht kon worden.

Het valt ten slotte op dat de scores van het MKB in de overige dienstverlening niet of nauwelijks afwijken van die van het totale MKB-gemiddelde.



De overige dienstverlening actueel

Wat staat de overige dienstverlening het komende half jaar te wachten? In de eerste helft van 2012 zal volgens EIM-prognoses het omzetvolume zich op de nullijn bevinden. In de tweede helft van 2011 zal weer een kleine plus te zien zijn. De werkgelegenheid ontwikkelt zich in 2012 in eerste instantie positief, maar zal daarna toch weer een kleine dipje laten zien.

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

Bron: Prognoses kerngegevens MKB

Nieuwe financieringsbronnen voor de cultuursector

Het kabinet gaat vanaf 2013 € 200 miljoen bezuinigen op subsidies aan de cultuursector. Samen met de BTW-verhoging op de toegangskarten luidt dit grote veranderingen voor de ondernemingen in deze sector in. De publieke omroepen, theatergezelschappen, orkesten en andere cultuur aanbieders moeten nieuwe financieringsbronnen aanboren en nieuwe samenwerkingen opzoeken. Er is al de nodige activiteit op dit vlak te zien:

Zo is er de crowdfunding site www.voordekunst.nl van het Amsterdams Fonds voor de Kunst, waarop kunstprojecten op zoek zijn naar financiering door particulieren en bedrijven. Het Concertgebouworkest, het Nederlands Danstheater en het Mauritshuis hebben het fonds The Dutch Masters opgericht om in het buitenland particuliere financiers te werven. Het Prins Bernhard Cultuurfonds ontpopt zich als landelijke makelaar voor donateurs en culturele instellingen.

Kwaliteitskeurmerken in de fitnessbranche

De sterke groei in de fitnessbranche van de afgelopen jaren heeft niet alleen geleid tot een diversiteit van het aanbod, maar ook tot een diversiteit aan kwaliteit. Velen proberen immers een graantje mee te pikken van een groeiende markt. Om zich te onderscheiden van de massa en de consument zekerheid te bieden op het gebied van kwaliteit en veiligheid hebben veel bedrijven zich aangesloten bij Fit!Vak. Deze brancheorganisatie vertegenwoordigt ruim 850 sport- en bewegingscentra die het Keurmerk Fitness Basis hebben. Dit keurmerk wordt afgegeven door de Stichting Landelijke ErkenningsRegeling Fitness (LERF). Die stichting geeft ook het Keurmerk Fitness Totaal af, de hoogste kwaliteitstandaard. Bedrijven die deze standaard

hebben (90 stuks), zijn aangesloten bij de Vereniging Exclusieve Sportcentra (VES). Zij promoten zich als centra voor een uitgekiend en persoonlijk sportprogramma.

Schoonmaakbranche

Ondanks het feit dat de uitbestedingsgraad van schoonmaakwerkzaamheden jaarlijks toeneemt (momenteel 65% volgens ABN-Amro) zien de marktomstandigheden er voor deze branche er niet goed uit. De concurrentie is zwaar en wordt uitgevochten op prijs.

Er zijn zelfs bedrijven die onder de kostprijs aanbieden. Deze invulling van het prijsbeleid zorgt voor marge- en kwaliteitsdruk. Nu komt daar een vraaguitval bij. Deze uitval wordt veroorzaakt door de slechte situatie in de kantorenmarkt. De grote leegstand levert immers geen contracten op. Tegelijkertijd neemt nu de vraag naar kantoorruimte af als gevolg van het nieuwe werken. Vernieuwing bij de haarverzorgingsbedrijven

In de kappersbranche staan de prijzen onder druk als gevolg van het groeiende aantal prijsvechters. Dit zijn de kleine kapperszaken aan huis en de ketenbedrijven waar klanten zonder afspraak zich voor € 15,- kunnen laten knippen. Het zijn nieuwe formules die inspelen op bepaalde doelgroepen.

Een ander voorbeeld van vernieuwing is het hanteren van andere (avond-)openingstijden dan gebruikelijk. Hiermee worden de fulltime werkenden bediend. Ook met het maken van afspraken online wordt ingespeeld op de huidige gemakconsument.

Gemaksdiensten in de persoonlijke verzorging

De vraag naar persoonlijke dienstverlening en zorg is groot en groeit enerzijds door de vergrijzing en anderzijds door het aantal tweeverdieners. Nederlanders die arbeid en zorg voor kinderen (en/of ouders) combineren hebben het vaak druk. Persoonlijke dienstverleners kunnen dit verminderen door taken in en rond het huishouden over te nemen. Het zijn vooral vrouwen die in flexibele deeltijd als zzp'er aan de slag gaan in deze markt.





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