



sectormonitor
zakelijke dienstverlening

november 2011

- > ABN AMRO verwacht volgend jaar omzetsdaling zakelijke dienstverlening
- > Magere omzetprognoses zorgen voor margedruk in alle branches
- > Sector op zoek naar nieuwe groeimogelijkheden en verdienmodellen

Column

Inhoudsopgave

Macro omgeving	2
Sector Zakelijke Dienstverlening	3
Human Resource Management	4
Professionele Dienstverlening	5-6
Facility Management	7

Zakelijke dienstverlening wordt geconfronteerd met grote structurele en conjuncturele uitdagingen

Het zijn de structurele uitdagingen die het meeste zorgen baren: gebrek aan pricing power, centralisatie van de inkoop, behoefte aan onderscheidend vermogen en noodzakelijkheid van het duidelijk onder woorden brengen van de toegevoegde waarde die met het leveren van de dienst gepaard gaat. De voortdurende druk op de brutomarge dwingt bedrijven uit de sector om meer efficiëntie in de processen in te bouwen om het bedrijfsresultaat op peil te houden.

Een efficiënte inzet van technologie en het geven van meer verantwoordelijkheden aan medewerkers (Het Nieuwe Werken) lijken in de zakelijke dienstverlening goed van de grond te komen. Schaalvoordelen werken vaak niet binnen de professionele dienstverlening en we zien een aantal succesvolle kleine bedrijven met een strategie die niet primair op groei is gebaseerd. Het streven om deel uit te maken van een community van mensen die dezelfde waarden en normen delen, lijkt steeds belangrijker te worden.

Tevens zijn er aanwijzingen dat de zakelijke dienstverlening de proeftuin wordt van nieuwe, meer horizontale, netwerkachtige organisatieverbanden die veel meer volgens het principe van de markt (zzp'ers) zijn georganiseerd dan op basis van hiërarchie. Het is onze verwachting dat Nederland voorop loopt met deze ontwikkelingen omdat onze cultuurwaarden goed passen bij de transitiefase waarin we ons nu bevinden: de overgang van instituten naar communities (gemeenschappen). Zo verwachten wij in een aantal sectoren dramatische veranderingen door de gecombineerde impact van ICT en de manier waarop professionals zich (virtueel) organiseren. De werving- en selectiebranche is daar een goed voorbeeld van. We zien nu al dat sociale media voor bedrijven een belangrijk, nieuw en vooral goedkoper alternatief vormen voor het vinden van werknemers. Sociale media zouden zelfs kunnen uitgroeien tot een nieuw medium voor de coördinatie van werk en daarmee het traditionele, op hiërarchie gebaseerde bedrijf, kunnen vervangen.

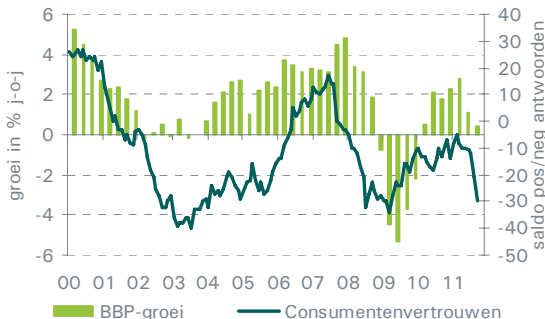
De hele sector is minder winstgevend geworden en het is onwaarschijnlijk dat de winsten uit de topjaren 2007 en 2008 terugkeren. In de accountancy, consultancy en advocatuur leidt de 'derating' van de sector tot uitdagingen met betrekking tot het financieren van partners die zich nu willen inkopen.

Voor een groot deel hebben de problemen van de sector zakelijke dienstverlening te maken met de uitdagingen van de inleners van zakelijke diensten: ook daar staat de winstgevendheid onder druk. Zo is de sector industrie van oudsher een belangrijke klant van de zakelijke dienstverlening. In tegenstelling tot het Verenigd Koninkrijk, heeft de Nederlandse overheid echter niet gekozen voor de sector industrie als een van de Topsectoren. Een aantal van de andere Topsectoren (High Tech, Creatieve industrie) zullen profiteren van de ontwikkelingen binnen de zakelijke dienstverlening die tot doel hebben om professionals efficiënter en creatiever met elkaar te laten samenwerken.

Han Mesters
Sector Banker Zakelijke Dienstverlening

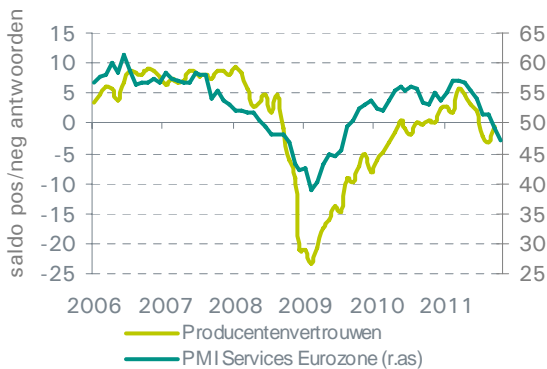
Macro economische omgeving

BBP en consumentenvertrouwen Nederland



Bron: CBS

Vertrouwen producenten en inkoopmanagers



Bron: CBS, Markit Economics

Economische kerngetallen (in % j-o-j)

	2009	2010	2011v	2012v
BBP	-3,5	1,7	1,5	-0,3
Consumptie	-2,6	0,4	-0,6	0,1
Investerings	-10,2	-4,4	6,1	-0,5
Export	-8,1	10,8	4,5	2,0
in % beroepsbevolking				
Werkloosheid	4,8	5,4	5,4	6,2

Bron: CBS, ABN AMRO Economisch Bureau

Nederlandse economie stevent opnieuw af op recessie

Na een gematigd herstel in 2010 en het eerste halfjaar van 2011, is de conjunctuur van de Nederlandse economie omgeslagen. In het derde kwartaal was er een lichte krimp van -0,3% op kwartaalbasis. Hiermee is een nieuwe recessie niet meer te vermijden. De belangrijkste oorzaken voor dit duidelijke keerpunt liggen in de afnemende exportgroei en de onrust op de financiële markten. Nederland heeft zich na de recessie van 2009 kunnen optrekken aan de sterke groei van de wereldhandel en de opleving van Duitsland. Bijna het volledige economische herstel was te danken aan onze sterke positie als exportland. In de loop van 2011 is de groei van de uitvoer teruggevallen. De wereldhandel groeit nog nauwelijks door de inzakkende economische groei wereldwijd en grotere onzekerheid. Op de internationale financiële markten heerst dit jaar namelijk toenemende onrust over de Europese schulden crisis. Al anderhalf jaar worstelen politici met het formuleren van constructieve oplossingen voor de schuldenpositie van vooral Griekenland en Italië. Door de verwevenheid van het Europese bankwezen – via investeringen in staatsobligaties – met deze schulden crisis, zou opnieuw een kredietcrisis kunnen ontstaan. De aanhoudende malaise op de financiële markten is inmiddels via het sterk negatieve consumentenvertrouwen doorgesijpeld richting de reële economie.

Gebrek aan vertrouwen nekt het economische herstel

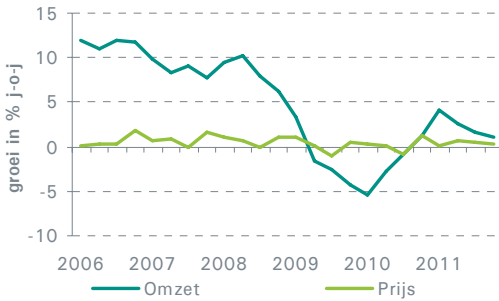
Het herstel van het vertrouwen van Nederlandse producenten en consumenten is begin dit jaar al omgeslagen. Onder invloed van de berichtgeving over noodzakelijke forse overheidsbezuinigingen en de schulden crisis, is het sentiment in korte tijd verslechterd. Ook hebben de inkoopmanagers voor diensten in de eurozone momenteel minder fiducia op een goede afloop van de huidige problemen in de wereldeconomie. De PMI Services-index is weer onder de 50 punten gedaald, wat een krimp in de dienstverlening aangeeft. En dat is onfortuinlijk. Juist een opleving van bedrijfsinvesteringen zou de economie in 2011 en 2012 verder kunnen helpen. Een afzwakkende wereldhandel was namelijk eind 2010 al voorzien. De problemen op de financiële markten rondom de Europese staatsschulden hebben door hun aantasting van het vertrouwen dus rechtstreeks invloed op de conjunctuur. Voor 2011 is het kwaad al geschied. Voor 2012 zijn de verwachtingen met meer onzekerheid omgeven. Dit komt omdat het vooruitzicht voor 2012 staat of valt met een reeks daadkrachtige Europese oplossingen voor de huidige schulden crisis.

Economische vooruitzichten 2012 zijn mager

Met een exportmotor die steeds langzamer gaat lopen en nauwelijks andere positieve impulsen, zijn de verwachtingen voor 2012 sterk getemperd. De binnenlandse consumptie laat nauwelijks groei zien en is gebaseerd op het uitgeven van spaargeld. Dit is echter onvoldoende om de Nederlandse economie op een hoger plan te helpen. De overheidsbezuinigingen tasten de koopkracht aan en dit zorgt voor blijvende terughoudendheid bij consumenten. Ook de weer olopemde werkloosheid doet het vertrouwen geen goed. Na aanvankelijk in 2011 meer te hebben geïnvesteerd, schreeft het bedrijfsleven haar investeringen momenteel weer terug: voor 2012 verwacht ABN AMRO een lichte daling. Hiermee zal ook het bedrijfsleven niet de benodigde impuls leveren aan de Nederlandse economie. Aan de positieve kant staat een nog licht groeiende export. De macro-economische vooruitzichten voor 2012 zijn dus mager, met grotere kansen op tegenvallers dan op meevallers.

Sector zakelijke dienstverlening

Omzet zakelijke dienstverlening *



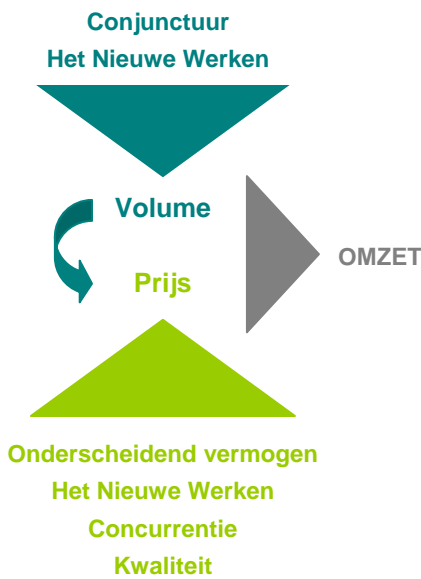
Bron: CBS, ABN AMRO

* Juridische diensten, consultants, marktonderzoek, beveiliging, schoonmaakbedrijven en uitzendbureau's.

Verscheidenheid in omzetontwikkeling dienstverlening

Normaliter laat de zakelijke dienstverlening na een recessie meestal een sterke opleving zien. Maar deze is in 2010 en 2011 tot dusverre grotendeels uitgebleven. De gematigde daling tijdens de recessie is gevolgd door een eveneens vrij gematigd herstel. Alleen de uitzendsector heeft een duidelijke opleving laten zien, de overige branches noteren gematigde omzetgroei. Dit contrasteert enigszins met de gewoonlijk grote verscheidenheid in omzetontwikkeling tussen de verschillende branches in de sector. Zo laten uitzendbureaus en consultancy grote schommelingen zien van circa -20% in slechte tijden tot wel +20% in goede tijden. Facilitaire dienstverleners zijn in vergelijking minder conjunctuurgevoelig en laten een stabielere omzetontwikkeling zien. Dit past ook bij het verschil in de werkwijze: facilitaire dienstverleners werken vaak met jaarcontracten, terwijl consultants veelal op projectbasis worden ingehuurd. Ondanks deze verschillen, geldt de sector gemiddeld wel als vrij conjunctuurgevoelig. Zo heeft de huidige teruggang een duidelijk effect op de hele sector.

Krachtenveld zakelijke dienstverlening

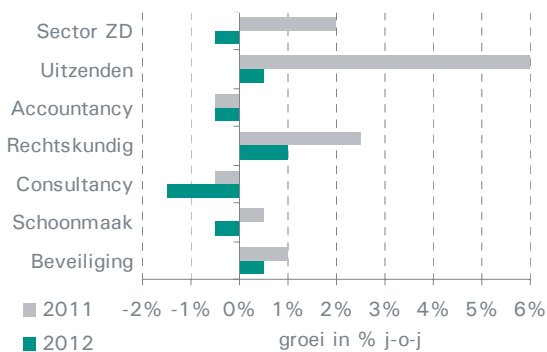


Bron: ABN AMRO

Trends binnen sector hebben negatieve invloed op omzet

Afgezien van de afhankelijkheid van de conjunctuur, geldt voor alle branches in de sector, dat ze in meer of mindere mate onderhevig zijn aan hetzelfde krachtenveld van productiefactoren. Dienstverlening heeft het nadeel dat het lastiger te beoordelen valt dan een product. Het is voor bedrijven in de sector lastig zich te onderscheiden van concurrenten in de kwaliteit en diversiteit van hun dienstverlening. En dat maakt het voor kleinere dienstverleners moeilijker om altijd een goede prijs te bedingen. Ook is de aard van de dienst bepalend voor de prijs en prijsvorming: generieke diensten met weinig onderscheidend vermogen kennen een hogere druk op prijs dan specialistische diensten met een hoge toegevoegde waarde. Als derde effect op de prijsvorming geldt dat de concurrentie binnen de zakelijke dienstverlening relatief hoog is. Dit komt door een hoog aandeel van relatief kleine bedrijven en zelfstandigen zonder personeel. Juist in dienstverlening is de drempel voor zzp'ers laag en dit zorgt voor een continue aanwas van starters in alle branches. Een laatste belangrijke factor die vooral op de langere termijn aan invloed wint is de trend in het bedrijfsleven richting 'Het Nieuwe Werken'. Door werknemers meer thuis te laten werken, proberen bedrijven het aantal werkplekken te verminderen. Dit is op termijn vooral een bedreiging voor de facilitaire dienstverleners. Voor professionele dienstverleners kan HNW juist voor meer efficiëntie zorgen.

Prognose omzet zakelijke diensten



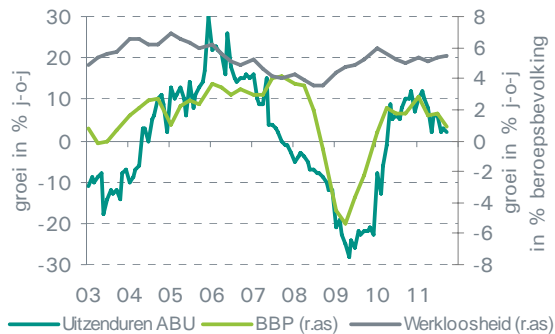
Bron: ABN AMRO

Beperkte omzetgroei en magedruk in 2012

Voor 2011 koersen dienstverleners bij een stabiele prijsontwikkeling af op een omzetgroei van circa 2%, hetzelfde als in 2010. Het niet doorzetten van de omzetgroei is opmerkelijk in de zin dat juist het bedrijfsleven er momenteel redelijk goed voorstaat. Het doorvoeren van bezuinigingen tijdens de recessie heeft de laatste twee jaar hogere bedrijfswinsten opgeleverd. De bedrijfsinvesteringen stijgen dit jaar weliswaar met 6,1%, maar dit is gebaseerd op een sterk eerste halfjaar. Voor de tweede helft van 2011 en voor 2012 zijn de verwachtingen weinig hoopvol. Bedrijven stellen investeringen uit in afwachting op het weer aantrekken van de economie en het vertrouwen. En dit heeft een duidelijke weerslag op de prognoses van de verschillende dienstenbranches. Voor 2012 verwacht ABN AMRO een omzetsdaling van 0,5%, gebaseerd op herstel in de tweede helft van het jaar. Deze verwachte omzetsdaling zorgt bij stijgende kosten voor een duidelijke verslechtering van de marges in deze sector.

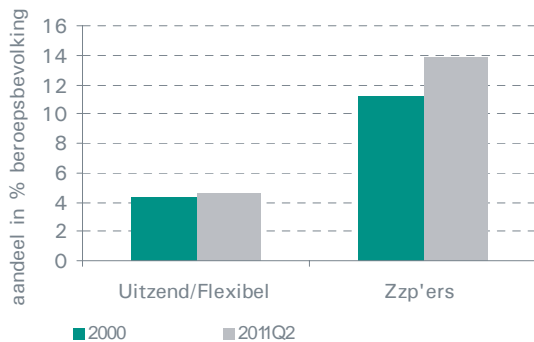
Human resource management

Kernindicatoren arbeidsmarkt



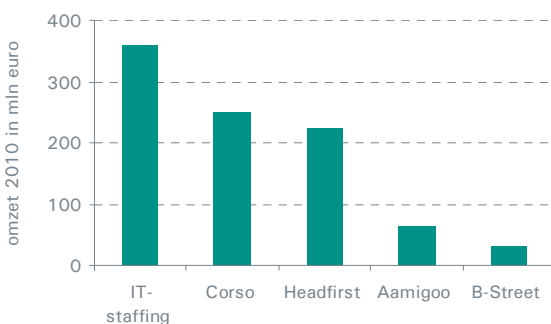
Bron: CBS, ABN AMRO Economisch Bureau

Flexibilisering Nederlandse arbeidsmarkt



Bron: CBS

Bemiddelaars zzp'ers



Bron: ABN AMRO

Meer informatie over uitzendbureaus is te vinden in de Uitzendmonitor van ABN AMRO

Nieuwe teruggang in markt voor human resource

In de eerste helft van dit jaar is het herstel van de uitzendbranche na de recessie alweer vertraagd. De groei van het aantal uitzenduren is volgens de ABU in oktober uitgekomen op 2%. Teruggang in de uitzendbranche is meestal een indicatie voor een aankomende vertraging van de economie en de arbeidsmarkt. En inderdaad is de Nederlandse economie in het derde kwartaal op kwartaalbasis licht gekrompen. Een nieuwe recessie is hierdoor vrijwel onvermijdelijk. De gestage daling van de werkloosheid is in de zomer omgeslagen en momenteel neemt deze weer toe. Het bedrijfsleven en de overheid maken zich op voor nieuwe bezuinigingen en ontslagrondes. Voor de markt voor human resources zijn dit slechte tekenen. Want bedrijven en overheden bezuinigen in eerste instantie op hun flexibele schil van arbeidskrachten: het werkerrein van human resource dienstverleners. De vooruitzichten voor uitzendbureaus, detachings-bedrijven en arbeidsbemiddelaars zijn voor het komende jaar dan ook duidelijk verslechterd.

Flexibilisering zorgt voor andere verhoudingen arbeidsmarkt

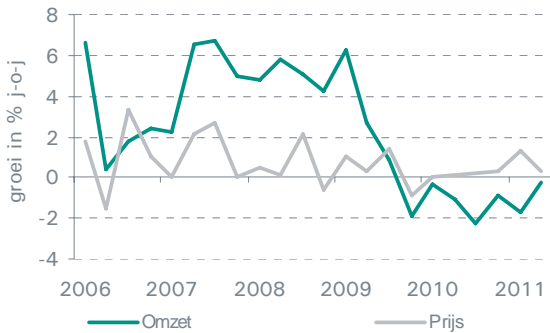
Tijdens de meest recente recessie is de werkloosheid – tegen de verwachtingen in – veel minder hard gestegen dan in vorige recessies. Voor het eerst was de verklaring (voor een deel) te vinden in de flexibilisering van de Nederlandse arbeidsmarkt. Van verschillende kanten luidde de conclusie dat de gevolgen van de recessie zijn opgevangen door de groeiende groep van zzp'ers. De zelfstandigen zonder personeel hebben hun opdrachten zien dalen en veel hebben hun uurtarief moeten verlagen. Met het aantrekken van de economie vanaf begin 2010 is hun positie echter langzamerhand verbeterd. Medio 2011 bedraagt het aandeel zzp'ers op de arbeidsmarkt bijna 14%. In 2000 was dit nog 11%, een toename van 24% in tien jaar. In dezelfde periode is het aandeel uitzendkrachten slechts licht gestegen van 4,3% naar 4,6% van de beroepsbevolking. Op zich is dit geen revolutionaire verschuiving, ware het niet, dat de verwachting is dat het aandeel zzp'ers kan doorgroeien naar 20%. Vooral voor detachingsbedrijven levert dit een bedreiging op, maar ook de verzadigde Nederlandse uitzendmarkt kan hier last van gaan krijgen. De bedrijven die zich bezig houden met bemiddeling van zzp'ers of freelancers, profiteren juist van deze trend.

Markt voor zzp-bemiddeling heeft wel groeikansen

De zzp-bemiddelaars brengen opdrachtgevers en zelfstandigen bij elkaar voor verschillende soorten opdrachten op IT-gebied, tekstschrijven, advisering enzovoorts. Tevens zorgen zij voor afhandeling van contracten en facturering en controle van benodigde documenten en certificaten. Zowel de zelfstandige als de opdrachtgever betaalt een uurtarief van circa 1 tot 2 euro voor deze diensten. De bemiddelingsbureaus richten zich voornamelijk op opdrachten in het grootbedrijf, een markt die voor zzp'ers over het algemeen lastiger zelf is te benaderen. Daarnaast zijn er ook internetsites, die zich bezighouden met zzp-bemiddeling. Aan de groeiende infrastructuur rondom freelancewerk en voorzieningen voor zelfstandigen is te merken dat het fenomeen steeds meer impact begint te krijgen op de arbeidsmarkt. Het zorgt ervoor dat in de toekomst de verhoudingen in de flexibele arbeidsschil van het bedrijfsleven gaan veranderen. Waar detachingsbedrijven worstelen met de risico's van doorbetaling van werknemers zonder opdracht, ligt het risico in het geval van zzp-bemiddeling bij de freelancers zelf. Zzp-bemiddelaars kijken voor de toekomst tegen een gestaag groeiende markt aan. Wel zijn de marges op deze vorm van dienstverlening relatief laag.

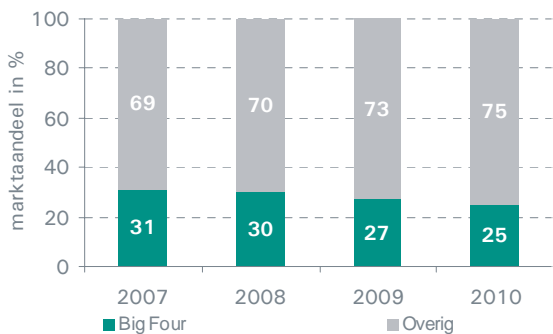
Professionele dienstverlening

Omzet en prijs accountantskantoren



Bron: CBS

Marktconcentratie accountancy



Bron: NOvAA

Accountants ervaren laat herstel en druk op de prijzen

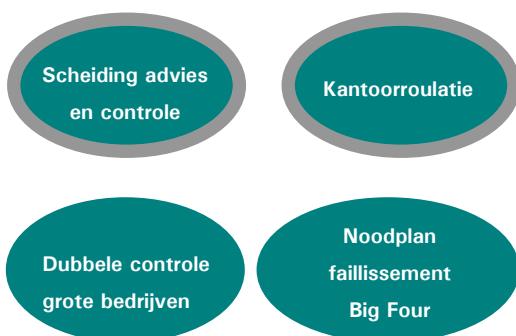
De markt voor accountantsdiensten valt uiteen in het opstellen en controleren van jaarrekeningen (circa 80%) en belastingadvies en consultancy (20%). Waar de controlepraktijk te maken heeft met afnemend werk en druk op de prijzen, zit de groei voor de branche juist in het advieswerk. En de marges op advieswerk steken gunstig af tegen het controlewerk, dat door automatisering en internet steeds meer gestandaardiseerd raakt. Sinds de crisis is er een lichte daling van het aantal hoofdkantoren in Nederland te zien. Bijvoorbeeld door overname van Nederlandse bedrijven door multinationals; maar ook door de stijging van het aantal faillissementen. Dit zorgt voor verlies aan controlewerk. De prijzen voor advies stijgen na de recessie weer, maar kunnen de daling van de accountingomzet niet compenseren. Na een omzetkrimp van 1,2% in 2010, stevent de branche dit en volgend jaar af op een lichte omzetsdaling van circa -0,5%. Naast deze negatieve vooruitzichten, hebben accountants te maken met een veranderend speelveld.

Structuur en werkwijze branche roept politieke vragen op

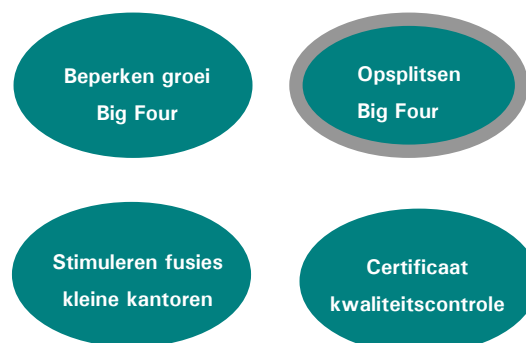
De accountancybranche kent in het grootbedrijf een sterk geconcentreerde structuur en dit roept momenteel vragen op bij overheden en toezichthouders. Het marktaandeel van de Big Four in de totale markt is relatief laag en gestaag dalende. In 2010 bedroeg dit 25%. De rest is in handen van een groot aantal kleine kantoren; het aantal middelgrote kantoren is zeer beperkt. Van de grote en beursgenoteerde bedrijven zijn echter de meeste klant bij een van de vier grote accountantskantoren. Deze concentratie van marktmacht bij de Big Four is geen exclusief Nederlands verschijnsel, maar in veel westerse landen te zien. Vandaar dat naast de Nederlandse overheid en de AFM, ook de Europese Commissie zich heeft gestort op de vermeende marktverstoringe verhoudingen in de branche. Het afgelopen decennium heeft een aantal pijnlijke financiële schandalen gekend, waarbij een accountantskantoor betrokken was: onder meer Enron, Ahold en Lehman Brothers. Ook heeft hun rol in het ontstaan van de kredietcrisis het aanzien van de accountancy geen goed gedaan. In 2002 heeft het Enron-schandaal zelfs geleid tot de ondergang van één van de voormalige Big Five, Arthur Andersen. De branche is dus kwetsbaar voor afbreukrisico's en kampt momenteel met een gebrek aan vertrouwen. Zowel klanten als overheden roepen op tot meer transparantie.

Mogelijke wijzigingen regelgeving accountancy

Werkwijze:



Marktstructuur:



● Nederland ● EU

Bron: ABN AMRO Sector Research

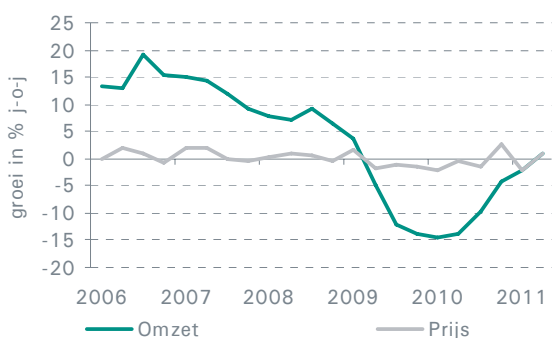
Toekomst accountancy bepaald door regelgeving

Centraal in een nieuwe structuur van de branche is de noodzaak tot verbetering van de onafhankelijkheid van de accountant. De reeds voorgestelde ingrepen zijn vooral hierop gericht. Voor een deel overlappen de nationale en supranationale wetgevingsinitiatieven. Maar daar waar er verschillen ontstaan, dreigt er tussen de landen in Europa ongelijke regelgeving. Zo kan een verschil in uitvoering ervoor zorgen dat het ene land strenger is dan het andere, waardoor de interne dienstenmarkt in het gedrang komt. Een ander punt van zorg is de vraag of het verplicht periodiek wisselen van accountant voor het bedrijfsleven geen extra kostenposten oplevert. Al met al is ingrijpen in de accountancy met nieuwe wetgeving een complexe afweging, die vele belangen en stakeholders treft. Hoe de nieuwe aanstaande regelgeving er uiteindelijk ook uit gaat zien, vast staat dat de branche voor ingrijpende veranderingen staat.

Consultancy heeft moeite om recessie definitief af te sluiten

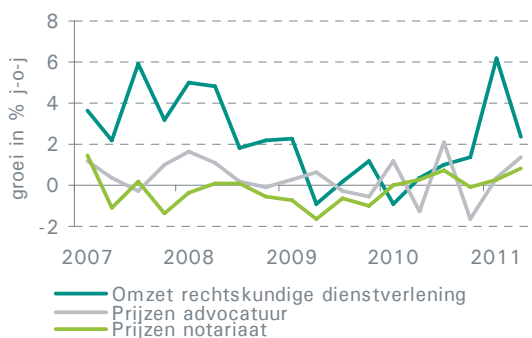
De veranderingen in de accountancywereld kunnen in potentie op langere termijn een impact krijgen op de consultancywereld. Mocht advisering werkelijk gesplitst worden van accountancy, dan zou dit een (beperkte) invloed kunnen hebben op de consultants. Momenteel komen accountants (fiscaal advies) en consultants (managementadvies) nog weinig in elkaars vaarwater en verschillen in marktbenadering. De markt voor consultancy is ook veel volatieler dan die van de accountancy. Samen met uitzendbedrijven behoren managementadviesbureaus tot het meest conjunctuurgevoelige segment van de zakelijke dienstverlening. Tijdens de recessie zagen consultants hun omzet dalen tot wel 15%. En tot dusverre hebben managementadviesbureaus nog geen herstel gezien. De prijzen voor consultancy blijven weliswaar stabiel, het probleem zit in een kleiner aantal opdrachten dat door het bedrijfsleven en de overheid wordt uitgezet. Sinds de crisis staan kostenbesparing en bezuinigingen centraal. Hierdoor is er momenteel minder aandacht en geld beschikbaar voor nieuwe projecten, waarvoor externe consultants nodig zijn. Aan deze situatie komt voorlopig ook nog geen einde: de economie valt opnieuw terug en het bedrijfsleven neemt hiervoor nieuwe voorzorgsmaatregelen.

Omzet en prijzen managementadviesbureaus



Bron: CBS

Omzet en prijzen rechtskundige dienstverleners



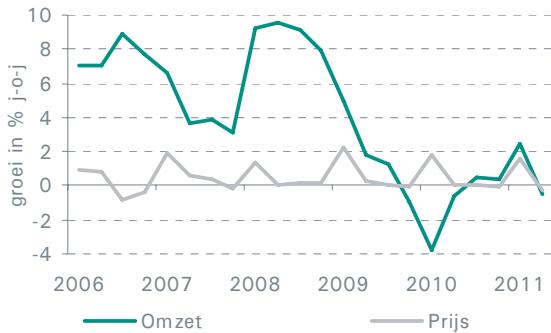
Bron: CBS

Rechtskundige diensten laten uiteenlopend beeld zien

Het soort dienst heeft in de rechtskundige dienstverlening sterke invloed op hoe de markt zich ontwikkelt en welke vooruitzichten gelden voor de individuele dienstverlener. De prijzen zijn in de branche over de hele linie relatief stabiel, hoewel notarissen in het onroerend goed segment nog steeds prijsdruk ervaren. De verschillen bestaan momenteel vooral in de ontwikkeling van het aantal opdrachten. Hier zitten de notarissen ook in de hoek waar de klappen vallen. Terwijl het familierecht gedeelte stabiel is, zijn sinds de crisis de woningverkoop sterk gedaald. Het aantal transacties is dit jaar weliswaar gestabiliseerd, maar bevindt zich op een veel lager niveau dan voor de crisis. Dit raakt notarissen direct in hun inkomsten, want de hypotheekmarkt is de belangrijkste bron van omzet in deze branche. Van de rechtskundige dienstverleners hebben notarissen het meeste last van de slechtere economische tijden. Maar ook advocatenkantoren kunnen het verlies van inkomsten met een hoge marge (fusies en overnames) niet compenseren met meer werk aan bijvoorbeeld faillissementen en ontslagen. Deurwaarders en incassobureaus zijn met recht conjunctuurbestendig te noemen. Zij zien de inkomsten juist stijgen in een tijd, waarin bedrijven en consumenten moeite hebben rekeningen op tijd te betalen.

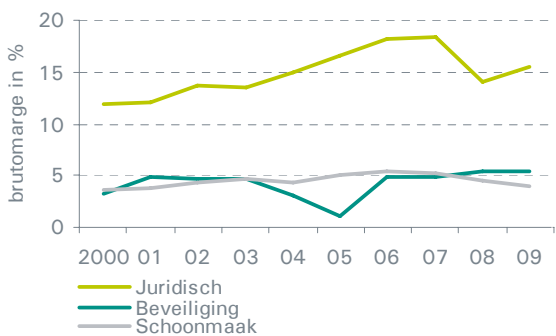
Facilitaire dienstverlening

Omzet en prijzen facilitaire dienstverleners



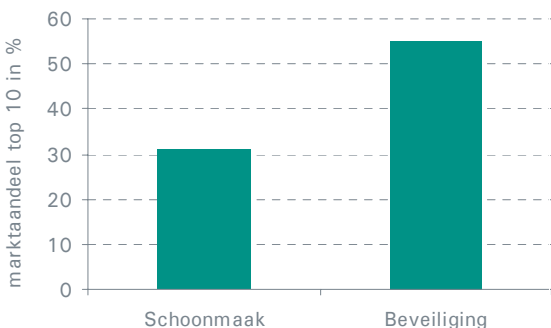
Bron: CBS

Marges facilitaire en juridische dienstverleners



Bron: CBS

Concentratiegraad facilitaire dienstverlening



Bron: CBS, Facility/Security Management

Herstel facilitaire dienstverleners was van korte duur

Bedrijven uit de facilitaire dienstverlening hebben na de crisis slechts een korte opleving in omzet gekend. Momenteel staat deze weer onder druk. Klanten proberen in een nieuwe ronde van kostenbesparingen de huidige economische teruggang het hoofd te bieden. Na een matige eerste helft in 2011 met een omzetgroei van circa 0,7%, zal de tweede helft van dit jaar een lichte omzetsdaling laten zien. Na twee matige jaren 2009 en 2010, is 2011 wederom een mager jaar voor facilitaire dienstverleners. Op zich is de branche door het werken met jaarcontracten minder conjunctuurgevoelig, maar het bereiken van hogere (kostendekkende) prijzen in de jaarlijkse onderhandelingen is lastig. Bepalend voor 2012 zijn dan ook de contractonderhandelingen die nu lopen over de verdeling van opdrachten en de tarieven voor volgend jaar. In de prijsgrafiek geeft de piek in elke eerste kwartaal de gemiddelde tariefverhoging die is overeengekomen. Deze ligt meestal weinig boven de cao-loonsverhogingen, waardoor facilitaire dienstverlening feitelijk draait om het binnenhalen van volumes.

Concurrentie leidt tot structureel lage marges

De jaarlijkse strijd om opdrachten van vooral de grotere klanten zorgt voor een continue druk op de tarieven. Omdat daarnaast de grootste kostenpost – de loonkosten – per definitie elk jaar stijgt, kenmerkt de facilitaire dienstverlening zich met een relatief lage gemiddelde marge. Het bedrijfsresultaat als percentage van de omzet schommelt voor schoonmakers en beveiligers door de jaren tussen de 4% en 6%. Bedrijven in de juridische dienstverlening zitten zelfs in mindere tijden op een marge van boven de 12%. Omdat facilitaire dienstverleners met veel lagere bruto marges werken, is de ruimte om tegenvallers op te vangen beperkt. In slechtere economische tijden zijn het daarom juist deze dienstverleners die het meeste risico lopen op arbeidsconflicten en faillissementen. De hoge concurrentie dwingt ondernemers in de branche continu te sturen op efficiency; vaak leidt dit tot fusies en overnames.

De trend is richting schaalvergroting en convergentie

De bestaande langetermijntrend van schaalvergroting in de facilitaire dienstverlening wordt gedreven door de hoge concurrentie en de groeiende noodzaak een landelijke dekking te kunnen bieden. Grote bedrijven eisen steeds vaker dat één opdrachtnemer alle vestigingen kan bedienen. Voor kleinere regionale spelers betekent dit dat zij vaak automatisch buiten de boot vallen bij deze onderhandelingen. De concentratiegraad in de schoonmaakbranche is lager dan in de beveiliging doordat de toetredingsdrempel voor beveiliging hoger ligt in verband met benodigde certificaten. Naast het samengaan van identieke bedrijven, is er ook een trend van samenvoegen van verschillende diensten (multiservices). Grote dienstverleners als ISS en Facilicom combineren verschillende diensten in één bedrijf om zo opdrachtgevers beter te kunnen bedienen. Er zijn echter grenzen aan deze strategie. Onlangs ketste de overname af van schoonmaakbedrijf ISS door G4S, het grootste beveiligingsbedrijf. De aandeelhouders van G4S zien deze bundeling namelijk niet zitten. Naast de positieve groeiverwachtingen voor het multiservices-concept, zijn de meningen verdeeld over de synergievoordelen ervan. Toch zal de markt in beweging moeten komen aangezien Het Nieuwe Werken zorgt voor structureel afnemende opdrachtvolumes in het bedrijfsleven en bij de overheid. Een krimpende markt vraagt om nieuwe strategieën: focus op groeisectoren als de zorg en omzetgroei door overnames in het buitenland.

Economisch Bureau | Sector & Commodity Research

Hans Arendshorst
sector.research@nl.abnamro.com

Commercieel Contact | Sector Advisory

Han Mesters
tel: +31 6 30 291 231
han.mesters@nl.abnamro.com

Disclaimer

De in deze publicatie neergelegde opvattingen zijn gebaseerd op door ABN AMRO betrouwbaar geachte gegevens en informatie, die op zorgvuldige wijze in onze analyses en prognoses zijn verwerkt. Noch ABN AMRO, noch functionarissen van de bank kunnen aansprakelijk worden gesteld voor in deze publicatie eventueel aanwezige onjuistheden. De weergegeven opvattingen en prognoses houden niet meer in dan onze eigen visie en kunnen zonder nadere aankondiging worden gewijzigd.

Teksten zijn afgesloten op 21 november 2011.

© ABN AMRO, november 2011

Deze publicatie is alleen bedoeld voor eigen gebruik. Het gebruik van tekstdelen en/of cijfers is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking van deze publicatie is niet toegestaan, behalve indien hiervoor schriftelijk toestemming is gekregen van ABN AMRO.



0900 - 0024 (€ 0,10 per minuut)
abnamro.nl/sectoren