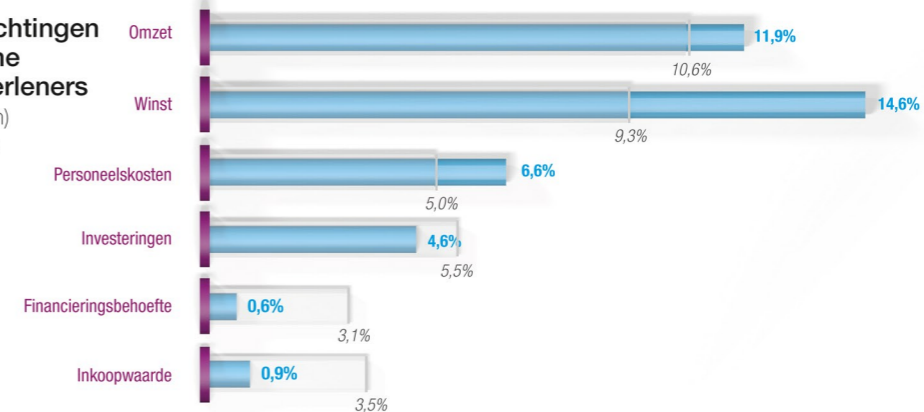


De Nederlandse specialistische zakelijke dienstverlening



Financiële verwachtingen van specialistische zakelijke dienstverleners (Komende 12 maanden)

- Percentage zakelijke dienstverlening
- Mkb-gemiddelde



De vraag naar specialistische zakelijke diensten groeit mee met de economie en nu zelfs sterker. De woningmarkt is nog altijd een stevige aanjager, maar ook de bedrijfsinvesteringen (bijvoorbeeld in advies) zijn aangetrokken. Toch liggen er voor de branche behoorlijke uitdagingen, zoals een tekort aan vakkundig personeel, digitalisering en branchevreemde concurrentie. Als specialistische zakelijke dienstverleners de weg omhoog willen vasthouden, zullen ze moeten investeren in flexibiliteit, nieuwe verdienmodellen en samenwerking.

Verwachtingen in de specialistische zakelijke dienstverlening

Omzet en winst

Specialistische zakelijke dienstverleners zijn erg positief gestemd over 2019. Ze gaan uit van een omzetgroei van bijna 12% versus 10,6% voor het mkb als geheel. De winstgroei schatten ze zelfs nog hoger in: 14,6% (ten opzichte van 9,3% voor het mkb).

Kosten

De specialistische zakelijke dienstverlening is een arbeidsintensieve branche waar de personeelskosten relatief veel gewicht op de schaal leggen in de totale kosten. De personeelskosten zullen in 2019 naar verwachting bovengemiddeld toenemen, zo blijkt uit het SRA-BiZ-onderzoek. De respondenten gaan uit van een stijging van gemiddeld 6,6% versus 5% voor het mkb als geheel.

De branche kampt met een tekort aan personeel, vooral gespecialiseerde mede-

werkers. "Bedrijven moeten echt moeite doen om het juiste personeel aan te trekken en aan zich te binden. Dit vraagt om innovatief ondernemen en investeren in gelukkige werknemers", zegt jurist en NEVOA-bestuurslid Johan van den Branden. "Er zijn ondernemers met een visie die betrokkenheid creëert. Zij denken na over binding, zingeving, steer en plattere organisatiestructuren. Dit vergt investeringen en leidt tot extra kosten, maar uiteindelijk zorg je voor meer en een langere binding en dus voor groei."

Ook Han Mesters, sectorspecialist bij ABN Amro, ziet cultuur als onderscheidende factor waarin een bedrijf zal moeten investeren. "Zo zijn jongeren vaak niet geïnteresseerd in een partnerschap als ze dan privé een grote opoffering moeten doen. Zingeving is belangrijk, maar de mannen in de branche die nu het personeelsbeleid bepalen, hebben dat vaak nog niet goed begrepen. Ik denk dat men zich over het algemeen te sterk focust op de korte termijn. Er zijn maar weinig bedrijven die begrijpen dat je met een driehoek te maken hebt: leiderschap, cultuur en struc-

tuur, en die zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden."

Specialistische zakelijke dienstverleners verwachten dat de inkoopwaarde heel licht zal toenemen. In alle andere speerbranches is sprake van een grotere verwachte stijging (+3,5% voor het mkb).

Kansen en bedreigingen

Gespecialiseerde zakelijke dienstverleners zien voor de komende maanden vooral mogelijkheden in efficiënter werken, omdat de tarieven onder druk blijven staan en omdat men kampt met een tekort aan arbeidskrachten. 60% van de respondenten ziet dit als belangrijkste kans voor 2019. Bijna 37% noemt hier de technologische ontwikkelingen. Ruim 47% denkt dat samenwerken en netwerken de beste kansen opleveren.

Mesters: "In de transitie naar de netwerkeconomie wordt samenwerken de standaard, maar in de branche moet het knopje vaak nog om. Onbekend is onbekend en sommige bedrijven blijven een voorkeur hebben voor eigen producten en

diensten bij het bedienen van hun klanten, terwijl ze weten dat er in de markt betere oplossingen verkrijgbaar zijn. De meeste hersenen zitten buiten je eigen organisatie, maar daar wil niet iedereen aan. Het kost natuurlijk ook marge en die staat al onder druk."

Van den Branden ziet vooral kansen in het nieuwe werken. "Gezien de enorme fileontwikkeling kun je daarmee nog een flinke efficiëncyslag maken. Niet alleen zorgen files voor een langere reistijd, ze nemen ook een stukje werkruimte weg. Met het nieuwe werken kun je bovendien de capaciteiten van je werknemers optimaal benutten. Niet iedereen presteert immers op hetzelfde moment van de dag maximaal."

Als belangrijkste bedreigingen noemen respondenten in het SRA-BiZ-onderzoek marktontwikkelingen (40%), overheidsmaatregelen (37,6%) en vooral het aanbod van gekwalificeerd personeel (55,3%). Uit cijfers van het CBS over het tweede kwartaal van 2018 blijkt dat gemiddeld 34,5% van de zakelijke dienstverleners het personeelstekort ziet als een belemmering voor de bedrijfsvoering. In de uitzendbranche ligt dat getal nog hoger (ruim 58%). Ook 40,5% van de architecten-ingenieursbureaus, bijna 40% van de IT-dienstverleners en ruim 35% van de

accountancy- en administratiekantoren hebben het steeds moeilijker om geschikt personeel te vinden. Innovatie en slim gebruikmaken van technologische ontwikkelingen zijn dan ook noodzaak.

"Het is in die zin een gevaarlijke tijd", waarschuwt Mesters. "Het gaat economisch gezien goed. Dat zet ondernemers op het verkeerde been. Het gaat toch goed, dus waarom zou je dan nu investeren in innovatie? Dat komt volgend jaar wel. Maar dan word je wellicht dubbel geraakt. De cyclus laat je in de steek en tegelijkertijd is de technologie verder ontwikkeld en loop je nog meer achter."

KPI's

De omzet per fte is in de specialistische zakelijke dienstverlening volgens 83,5% van de respondenten in het SRA-BiZ-onderzoek de belangrijkste kritische succesfactor. Voor 77,6% is ook het totaal aantal gewerkte uren belangrijke stuurinformatie.

Gezondheid en financiering

Kredietwaardigheid

Uit de analyse van SRA-BiZ blijkt dat het percentage specialistische zakelijke dienstverleners dat aan al de financiële

verplichtingen kan voldoen (een PD-rating lager dan 1), is toegenomen van 79,1 in 2016 naar 81,5 in 2017. Daarmee doet de branche het beter dan het mkb-gemiddelde (80,1%).

Investerings

Het investeringssaldo (de investeringen in vaste activa minus het desinvesteringssaldo) is in 2017 behoorlijk gestegen. Ten opzichte van de omzet steeg het investeringssaldo in de branche van 1,4% in 2016 naar 3,2% in 2017. Ter vergelijking: in het mkb was dit 2,8% in 2016 en 3,3% in 2017.

Specialistische zakelijke dienstverleners verwachten in 2019 meer te gaan investeren: +4,6%. Deze prognose ligt aanzienlijk hoger dan een jaar geleden. Wel blijft de branche nog achter bij het mkb-cijfer: +5,5%.

Financiering

Hoewel de investeringsbereidheid in de branche behoorlijk stijgt, gaat de financieringsbehoefte hier niet in mee. Uit de SRA-BiZ-analyse blijkt dat specialistische zakelijke dienstverleners in de komende maanden naar schatting slechts iets vaker een beroep zullen doen op externe financiering (0,6%). Het merendeel van de investeringen zal dus waarschijnlijk uit eigen middelen worden gedaan.