

accountenz, breda



**Zakelijke dienstverlening
Nieuwsbrief**

Visie op de specialistische zakelijke dienstverlening: analyse en prognose

Lockdowns en beperkende maatregelen hebben in de specialistische zakelijke dienstverlening voor veel beweging gezorgd, maar niet voor iedere deelbranche op dezelfde manier. Zo zijn reclamebureaus sterk geraakt door annuleringen van evenementen en bezuinigingen op grootschalige mediacampagnes. Ook de uitzendbureaus hadden het aanvankelijk zwaar, maar het aantrekken van de economische groei hielp juist de flexmarkt weer snel op gang. Bovendien is het werk van veel flexibele krachten deels verschoven. Zo konden schoonmakers en beveiligers aan de slag in ziekenhuizen, op priklocaties en in de distributie. Ondertussen moeten advocaten en accountants alle zeilen bijzetten om te kunnen voldoen aan de vraag naar ondersteuning bij en advies over de financiële coronaregelingen. Notarissen en architecten hebben veel werk dankzij de op volle toeren draaiende woningmarkt.

Per saldo lag de omzet van de specialistische zakelijke dienstverlening in het derde kwartaal van 2021 volgens het CBS 19,5 procent hoger dan een jaar eerder. Dit volgt op de recordgroei van ruim 20 procent in het voorgaande kwartaal. Vergeleken met twee jaar geleden – voor de uitbraak van de coronapandemie – lag de omzet 3,3 procent hoger. Binnen de branche valt op dat reclamebureaus de omzet in de loop van 2021 weliswaar hebben zien stijgen, maar nog niet naar het niveau van voor de pandemie.

Ondernemersvertrouwen neemt toe

Specialistische zakelijke dienstverleners zien de toekomst weer met meer vertrouwen tegemoet, aldus het CBS. In het laatste kwartaal van 2021 liet het ondernemersvertrouwen in de branche een toename zien tot 20; het hoogste niveau sinds het derde kwartaal van 2018. Specialistische zakelijke dienstverleners zijn optimistisch over de verwachte ontwikkeling van de omzet en de personeelssterkte. Wel denkt ruim 44 procent van de ondernemers dat een tekort aan arbeidskrachten een belemmering zal zijn voor de bedrijfsactiviteiten.

Schreeuwend tekort aan personeel

De krappe arbeidsmarkt laat zich ook in de specialistische zakelijke dienstverlening goed voelen. Vooral accountants- en advocatenkantoren hebben moeite om gekwalificeerde medewerkers aan te trekken en vast te houden, waardoor zij sommige opdrachten niet kunnen uitvoeren. Het gaat in dit opzicht niet alleen om kwantitatieve schaarste, maar ook om een (structurele) mismatch tussen gevraagde profielen en aangeboden competenties. Hoe ga je hiermee om? Dat is de kernvraag waarover de branche moet nadenken (zie verder 'Belangrijkste thema's in de specialistische zakelijke dienstverlening').

Positieve vooruitzichten

De vooruitzichten voor de branche als geheel zijn voor de komende jaren positief, dankzij de verwachte aanhoudende groei van de economie. Veel hangt uiteraard ook af van hoe de coronapandemie zich zal ontwikkelen en of er nieuwe verregaande maatregelen tegen het virus nodig zijn. Tegelijkertijd kent de specialistische zakelijke dienstverlening een aantal grote uitdagingen op het gebied van personeel, digitalisering en veranderende wet- en regelgeving (onder meer rond privacy en duurzaamheid). Als een organisatie hier slim op acteert en ontwikkelingen omarmt, kunnen dit echter ook kansen blijken.



Belangrijkste adviesthema's in de specialistische zakelijke dienstverlening

Personeelstekort

Voor corona was een tekort aan vakbekwaam personeel in de specialistische zakelijke dienstverlening een van de belangrijkste belemmeringen voor verdere groei. Tijdens de eerste coronagolven was deze barrière voor sommige dienstverleners tijdelijk naar de achtergrond verdwenen, maar inmiddels rijst de arbeidsmarktproblematiek weer de pan uit. Het gaat daarbij niet alleen om kwantitatieve schaarste aan personeel, er is ook een

structurelere mismatch in de branche tussen de gevraagde profielen en de competenties op de markt. Hoe kun je als organisatie ook bij grote krapte op de arbeidsmarkt je kansen vergroten op een goede bezetting die past bij je groeiambities? Dat is een van de kernvragen waarover de branche zich zal moeten buigen.

Als we structurele schaarste als uitgangspunt nemen, is de vraag: in hoeverre kan technologie – kunstmatige intelligentie – het tekort opvangen? Tot nu toe zijn technologische ontwikkelingen niet of beperkt terug te zien in de ontwikkeling van de productiviteit. Slimme technologie alleen maakt blijkbaar niet productiever. Er zijn vervolgstappen gewenst en de branche heeft ook mensen nodig die meer uit de technologie weten te halen. Tegenover banen die verdwijnen – vooral repetitief werk dat in processen is uit te drukken – staan dus nieuwe banen met andere eisen. In die vijver vissen veel concurrenten en bedrijven in andere branches ook. Voor zakelijke dienstverleners betekent dit dat zij moeten bouwen aan een sterk werkgeversmerk en kritisch moeten kijken naar hun cultuur, competenties en verdienmodel.

Een sterk werkgeversmerk is belangrijk om mensen aan te trekken, maar ook om medewerkers vast te houden. Hierbij tellen drie invalshoeken mee. Ten eerste de missie, visie en waarden van de organisatie: waar wil het management naartoe? Ten tweede de arbeidsmarkt: wie zijn de concurrenten, wat voor talent zoek je en wat zijn de behoeften van die talenten? En: wie zijn de mensen die al bij je werken en waarom voelen zij zich thuis in jouw organisatie? Wat maakt je aantrekkelijk als werkgever?

Als werkgever moet je continu werken aan de aantrekkingskracht van je organisatie voor je huidige en toekomstige werknemers. Door dit strategisch in te bedden in de organisatie, kunnen specialistische zakelijke dienstverleners werken aan een structurele oplossing voor het personeelstekort.

Digitalisering

Een groot deel van de mensen die werkzaam zijn in de specialistische zakelijke dienstverlening verwacht dat in de komende jaren meer werkgelegenheid in de branche zal worden vervangen door technologieën. Dit is enerzijds goed nieuws, want het kan uiteindelijk de productiviteit verbeteren en zorgen voor nieuwe banen met nieuwe competenties. Tegelijkertijd zijn mensen er soms huiverig voor, omdat er taken zullen verdwijnen.

Veel zakelijke dienstverleners zijn nog opvallend weinig met vervolgstappen in digitalisering bezig, ondanks dat ze erkennen dat het van grote invloed zal zijn op de branche. Routinematig werk digitaliseert, maar langzaam. Men gaat wel aan de slag met nieuwe softwarepakketten en er is aandacht voor standaardisatie, maar er zijn weinig partijen die volgende stappen zetten en vooruitstrevend de eigen organisatie digitaliseren. Dit kan een probleem zijn, omdat klanten van zakelijke dienstverleners op dit gebied sneller vooruitgaan. Tegelijkertijd kan de druk van de klantvraag voor snellere digitalisering zorgen.

Een van de oorzaken van de achterblijvende digitalisering van de branche is het ontbreken van de nodige vaardigheden om met digitale informatie om te gaan, breed in de organisatie. De implementatie blijft vaak hangen, omdat een paar super users de digitalisatie binnen het bedrijf moeten uitdragen. Dit verloopt over heel veel schijven en bij elke volgende stap gaat er kennis verloren. De organisatie heeft dan een mooi nieuw softwareprogramma in gebruik, maar benut slechts een fractie van de mogelijkheden ervan. Het is daarom belangrijk om bij digitalisering de hele organisatie mee te nemen en ook te investeren in opleiding in digitalisering en de competenties die daarbij komen kijken (zie ook 'Sociale innovatie' hieronder). Denk aan een sterk analytisch vermogen en flexibiliteit, om als werknemer zo veelzijdig mogelijk inzetbaar te zijn en te blijven. Dit maakt ook de organisatie wendbaar.

Sociale innovatie

Bij innovatie wordt vaak gedacht aan digitalisering, de technische kant. Die is uiteraard ook belangrijk, maar het succes van innovatie ligt vooral besloten in de driehoek structuur, interne cultuur en leiderschap. De professional maakt steeds meer het verschil, de rol van de manager wordt minder groot en anders. De manager krijgt een meer faciliterende rol en daar hoort een ander profiel bij.

Het gelukkig maken van de professional krijgt een groter gewicht. Nieuw leiderschap stelt de mens centraal, neemt mensen op een positieve manier mee in de vernieuwing en digitalisering, legt uit wat de businessmogelijkheden zijn en zorgt voor een goede coaching in de ontwikkeling van personeel.

Duurzaamheid

Duurzaam ondernemen staat overal hoog op de agenda. Specialistische zakelijke dienstverleners hebben hierin een (advies)rol die aan betekenis wint. Op de eerste plaats zijn zij uitstekend gepositioneerd om bij klanten bewustwording te creëren en te adviseren over duurzame oplossingen, regelingen en financiering van eventuele verduurzamingsmaatregelen. Maar dienstverleners kunnen ook zelf groene impact hebben. Dit draagt niet alleen bij aan het milieu en het klimaat, maar kan ook kosten besparen en goed zijn voor het beeld dat klanten en (potentiële) werknemers van de organisatie hebben.

Het grondstoffenverbruik en de afvalstromen zijn in de zakelijke dienstverlening over het algemeen kleiner dan in veel andere branches, maar toch liggen hier kansen. Denk aan energiebesparende maatregelen of de inkoop van groene energie. Ook kunnen zakelijke dienstverleners inzetten op een betere isolatie van het pand, recycling van elektronisch afval door groene bedrijven of op elektrisch vervoer.

Duurzaam of maatschappelijk verantwoord ondernemen betekent ook dat je je mensen en aangename, veilige en gezonde werkomgeving biedt. Sinds de uitbraak van de coronapandemie heeft hybride werken een flinke boost gekregen. Dit is gunstig voor het milieu, want het beperkt het aantal reisbewegingen en daarmee de CO₂-uitstoot. Zeker als het gaat om internationale meetings die ook prima online kunnen plaatsvinden. Bovendien blijkt uit marktonderzoek van DirectResearch dat een groot deel van de werkenden ook na corona graag gedeeltelijk thuis wil blijven werken. Als werkgever is het zaak om te investeren in goede thuiswerkplekken en tools die samenwerken op afstand mogelijk maken, maar ook in nieuwe manieren van verbinding. En het is nodig om na te denken over de nieuwe rol van het kantoor, bijvoorbeeld als een plek om kennis te delen.



Conclusie

De vooruitzichten voor de gespecialiseerde zakelijke dienstverlening als geheel zijn goed, mede dankzij de verwachte aanhoudende economische groei. Wel heeft de branche te maken met een aantal enorme uitdagingen, zoals een schreeuwend tekort aan medewerkers, digitalisering en toenemende wet- en regelgeving. Dit vraagt om flexibele organisaties en innovatief leiderschap.

Hoewel bij de samenstelling van deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd, wordt geen aansprakelijkheid aanvaard voor onvolledigheden of onjuistheden. Vanwege het brede en algemene karakter van de nieuwsbrief, is deze niet bedoeld om alle informatie te verschaffen die noodzakelijk is voor het nemen van financiële beslissingen. Dit is een uitgave van de SRA waarbij ons kantoor is aangesloten. Verschijningsdatum: februari 2022.