

Sector Expertise

Oktober 2023

# Stand van Business Services

Cijfers en duiding

# Inhoudsopgave

- |    |                                    |   |   |
|----|------------------------------------|---|---|
| 1. | Omzetontwikkeling en Vertrouwen    |   | Ondernemersvertrouwen licht hersteld          |
| 2. | Zakelijke dienstverlening in beeld | ● | Rem op groei Zakelijke Dienstverlening sector |
| 3. | Arbeidsmarkt                       | ● | Structurele personeelstekorten                |
| 4. | Uitgelicht                         |   | Arbeidsrelatie steeds meer fluïde...          |
| 5. | Insights                           |   | Laatste artikelen op Insights                 |
| A. | Appendix                           |   | Contact, disclaimer en extra informatie       |

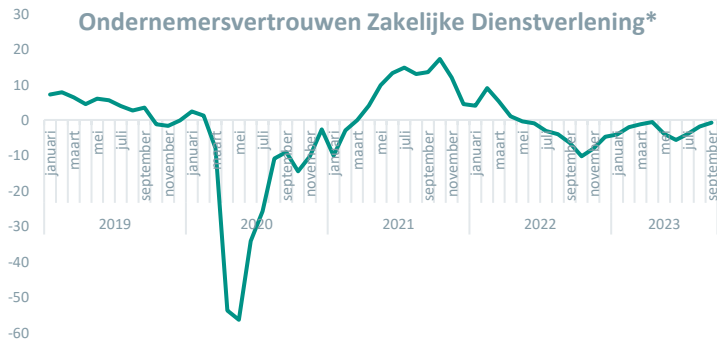
- Stand is positief
- Stand is neutraal
- Stand is negatief



# 1. Omzetontwikkeling en Ondernemersvertrouwen

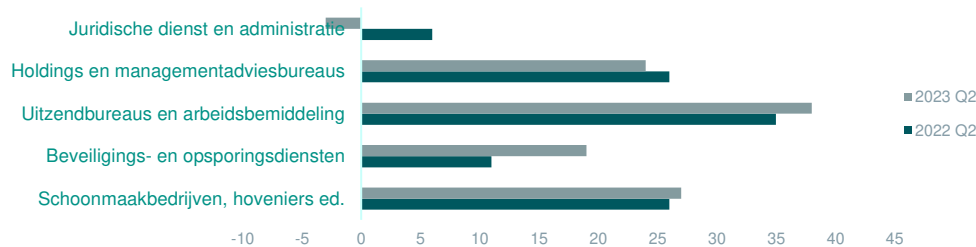


- ▶ De **omzet** van de zakelijke dienstverlening was in het tweede kwartaal van 2023 10,4% procent hoger dan in hetzelfde kwartaal een jaar eerder. Dit is het negende opeenvolgende kwartaal waarbij een jaar-op-jaar omzetgroei gerealiseerd werd. Met name in 2022 was er sprake van hoge inflatie die de omzetcijfers stutte. De afkoelende economie en de krappe arbeidsmarkt zetten nu echter een rem op verdere omzetgroei.
- ▶ Het **ondernemersvertrouwen** geeft de stemming van het Nederlandse bedrijfsleven weer en geldt als indicator voor economische groei en daarmee gepaard gaande omzetgroei (zie grafieken). Het ondernemersvertrouwen binnen de zakelijke dienstverleners is sinds mei 2022 licht negatief en is in september 2023 wat gestegen: van -1,8 naar -0,7. De afkoelende economie en hoge rente spelen een rol in het negatieve vertrouwen. Ondernemers binnen de Zakelijke Dienstverlening geven aan dat de invloed van inflatie en energieprijzen langzamerhand wegebben.

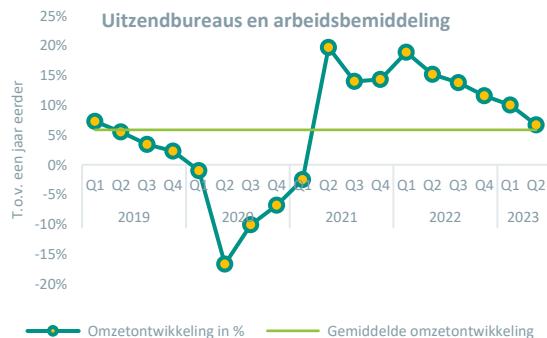


\* Vanaf juli 2023 gebruikt het CBS een nieuwe methode voor de berekening van het ondernemersvertrouwen en rapporteert het ondernemersvertrouwen op maandbasis. Deze cijfers zijn niet vergelijkbaar met de kwartaalcijfers die voorheen gebruikt werden.

Saldo ondernemers die de komende drie maanden een omzetstijging verwacht



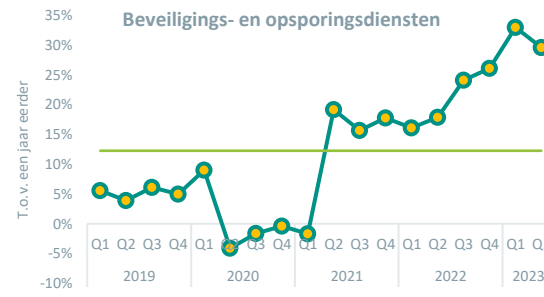
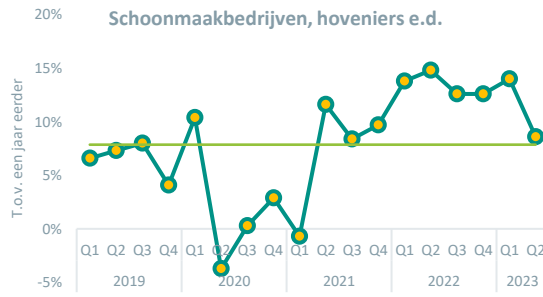
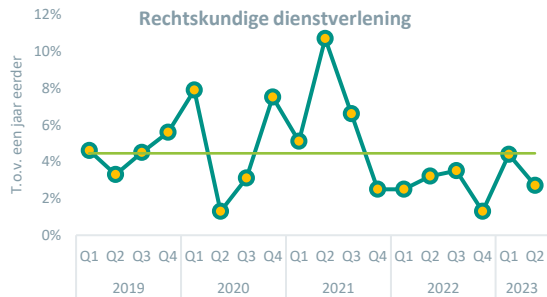
## 2. Zakelijke dienstverlening in beeld – omzetontwikkeling in branches



**Uitzendbureaus** zijn historisch gezien cyclisch gevoelig en dat is ook duidelijk te zien in de cijfers sinds 2019. De omzet in 2022 was 14,6 procent hoger dan in 2021, toen de omzet op haar beurt 11,3 procent hoger was dan in coronajaar 2020. Ook in 2023 neemt de omzet toe, naar verwachting met 5 procent, jaar op jaar. Maar de onderliggende uitzenduren nemen sterk af, ook met zo'n 5 procent naar verwachting. Het tweede kwartaal van 2023 was de omzet nog 6,7 procent gegroeid ten opzichte van een jaar eerder, bleek uit CBS data. Maar de afkoelende economie heeft een dempend effect op de uitzenduren en bovendien zijn uitzendkrachten zeer moeilijk te vinden. In Q2 2023 gaven ondernemers aan dat personeelstekorten nog altijd de grootste belemmering vormen voor uitzendbureaus, dit vertaalt zich in dalende volumes (uitzenduren) en een stijgende werkdruk. Steeds meer werkenden geven bovendien hun baan via het uitzendbureau op en gaan in dienst bij de inlener of ze doen hetzelfde werk als zzp'er. In het tweede kwartaal van 2023 waren bij uitzendbureaus 16 duizend banen minder dan een jaar eerder, een daling van 4 procent.

**Managementadviesbureaus** zijn weerbaar gebleken, gezien het snelle en krachtige herstel na de coronacrisis in 2020, die bovendien maar tot een beperkt omzetverlies heeft geleid (zie grafiek). Sinds het tweede kwartaal van 2021 is er sprake van sterke groei van de omzet. In de eerste twee kwartalen van 2023 was er nog altijd sprake van sterke groei, met 17,5 procent in het eerste kwartaal en 12,5 procent in het tweede kwartaal. Deze branche sterk gedreven door de overheid: meer dan 40 procent van de vraag komt vanuit het overheidswezen. De prijsverhogingen zorgen ervoor dat de omzet minder sterk daalt dan de volumes. Op het gebied van personeelstekort is er vooral een schaarste aan *medior*-niveau consultants, oftewel consultants met drie tot vijf jaar werkervaring.

## 2. Zakelijke dienstverlening in beeld – omzetontwikkeling in branches



● Omzetontwikkeling in %    — Gemiddelde omzetontwikkeling

● Omzetontwikkeling in %    — Gemiddelde omzetontwikkeling

● Omzetontwikkeling in %    — Gemiddelde omzetontwikkeling

Alhoewel de **advocatuur, accountancy en organisatieadviesbureaus** relatief weinig last hebben gehad van de coronacrisis, is het vooruitzicht ook voor hen beter dan vorig jaar. Deze branches hebben begin 2021 een sterk herstel in vraag gehad, maar sindsdien is er sprake van een neerwaartse trend. De omzetgroei was te danken aan de aantrekkelijke economie en oplopende bedrijfsinvesteringen die de vraag naar financiële, juridische en adviserende diensten aansporen. Tevens stimuleren oplopende behoeftes aan door duurzaamheids- en data-gedreven bedrijfsbeleid de activiteit in deze branches. Na een daling in het vierde kwartaal van 2022 was er in het eerste en tweede kwartaal van 2023 weer sprake van groei.

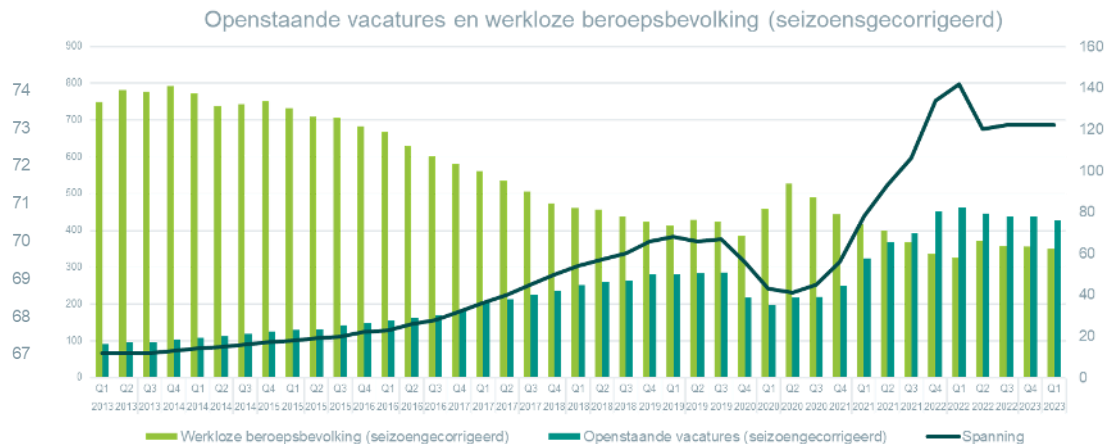
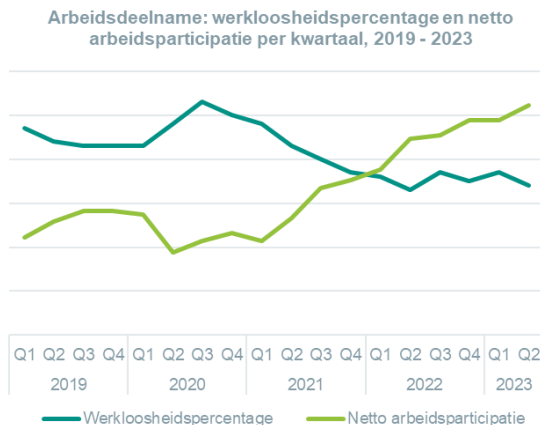
**Schoonmaakbedrijven** realiseerden in het tweede kwartaal van 2023 een omzetontwikkeling van 8,5% procent t.o.v. dezelfde periode vorig jaar, vergelijkbaar met de gemiddelde omzetontwikkeling van de afgelopen 5 jaar. Er lijkt een einde te zijn gekomen aan de hoge omzetontwikkeling die in 2022 en in het eerste kwartaal van 2023 gerealiseerd werd: in deze periode vond er een groei plaats van rond de 13 procent. Gezien de verplichting van bedrijven om goed met mensen om te gaan, in het kader van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), wordt het druk zetten op tarieven en lonen steeds minder maatschappelijk geaccepteerd. De CSRD-richtlijn verplicht bedrijven om vanaf 2024 te rapporteren over hun impact op mens en milieu. Schoonmaakbedrijven hebben bovendien *pricing power* en kunnen kosten doorberekenen bij de klanten, wat voorheen lastiger was.

Ondanks dat er in 2022 minder ingebroken werd, gaven Nederlanders vorig jaar meer uit aan beveiliging dan het jaar ervoor. De **beveiligingssector** heeft de afgelopen kwartalen dan ook flinke omzetgroei gerealiseerd: in K2 2023 was er sprake van een stijging van 30% t.o.v. hetzelfde kwartaal een jaar eerder. Deze groei was voornamelijk gerealiseerd vanwege een forse loonstijging van 14,5 procent. Schoonmaakbedrijven konden de loonstijging succesvol doorberekenen aan hun klanten. Daarnaast was er sprake van een groeiende vraag naar (digitale) beveiligingssystemen en fysieke beveiliging (voornamelijk luchthavenbeveiliging en beveiliging bij noodopvang voor vluchtelingen). Het grote tekort aan beveiligers en verouderde wetgeving kan echter parten spelen, zo zijn er strikte regels voor het uitlenen van beveiligingspersoneel aan elkaar waardoor het flexibel inzetten van personeel niet mogelijk is.

### 3. Arbeidsmarkt

In het tweede kwartaal van 2023 bedroeg de **werkloosheid** 3,5 procent, wat gelijk stond aan 350 duizend werklozen. Het aantal werklozen sterk gedaald de afgelopen tien jaar, terwijl steeds meer mensen toetreden tot de arbeidsmarkt. De **arbeidsparticipatie** is historisch hoog en als gevolg telt de beroepsbevolking sinds eind 2022 meer dan tien miljoen mensen. Ondanks het recordaantal werkenden en de afkoelende economie duurt de krapte op de arbeidsmarkt voort. Een vuistregel uit de flexbranche -- waarin onder andere uitzenders, detacheerders en zzp-bemiddelaars actief zijn – luidt dat de arbeidsmarkt krap is als de werkloosheid lager is dan vijf procent. Dat blijkt ook uit het feit dat er meer vacatures zijn dan werklozen, een duidelijke indicatie van spanning op de arbeidsmarkt.

Uit de ABN AMRO [arbeidsmarktcrapte-indicator](#) blijkt dat, binnen de zakelijke dienstverlening, beroepen met een groot aandeel aan onvervulbare vacatures vooral te vinden zijn in de groenvoorziening en in de schoonmaakbranche. Boomverzorgers zijn nauwelijks te vinden, met 85 procent onvervulbare vacatures. Ook glazenwassers zijn zeer schaars, met honderden vacatures en 77 procent onvervulbaar. Uit de CBS-conjunctuurenquête blijkt dat 57,7 procent van ondervraagde ondernemers in de zakelijke dienstverlening ‘tekort aan personeel’ als belemmering ervaart. Daarmee is het personeelstekort met afstand de grootste uitdaging voor de branche.



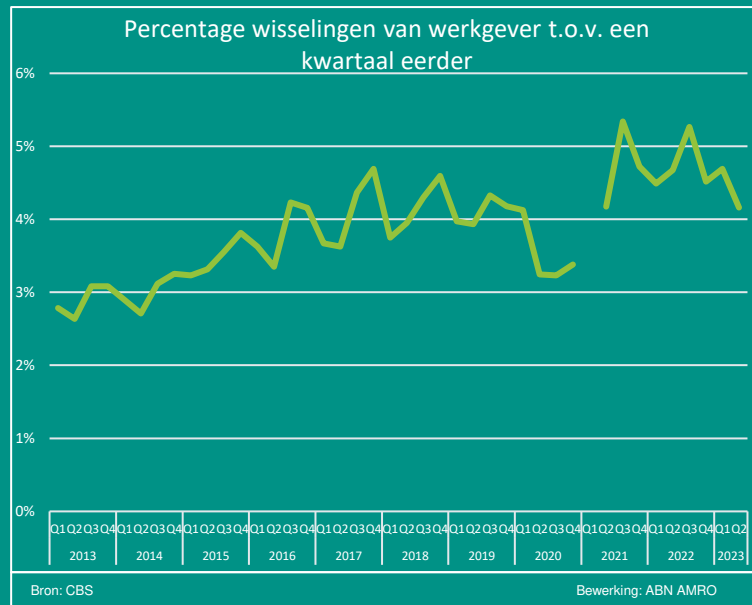
## 4. Uitgelicht: Arbeidsrelatie steeds meer fluïde door structureel tekort aan mensen

De personeelskrapte heeft historische proporties bereikt. Ondanks dat de economie afkoelt en de beroepsbevolking met meer dan tien miljoen mensen nog nooit zo groot is geweest, duurt de spanning op de arbeidsmarkt voort. Het aantal vacatures overstijgt het aantal werklozen en vacatureborden zijn niet weg te denken uit het straatbeeld. Veel werk kan simpelweg niet worden uitgevoerd – iets wat zelfs effect heeft op de overheidsfinanciën door toenemende onderuitputting.

De gevolgen van structurele krapte op de arbeidsmarkt zijn veelzijdig en complex, maar duidelijk is dat werknemers meer onderhandelingsmacht hebben. Dat geldt bijvoorbeeld bij onderhandelingen over salaris en secundaire arbeidvoorwaarden waarin werknemers steeds meer eisen kunnen stellen. Een overstap naar ander werk is eenvoudig gemaakt in een krappe arbeidsmarkt. Ook het zelfstandig ondernemerschap is aantrekkelijker in een krappe arbeidsmarkt. Startende zzp'ers hebben momenteel relatief veel kans om opdrachten binnen te halen en lopen weinig risico als succes uitblijft; ze vinden in dat geval gemakkelijk weer een vaste baan.

Door het structurele tekort aan personeel wordt de overeenkomst tussen werkgever en werkende meer fluïde. Werkenden kiezen in toenemende mate voor autonomie en variatie in het werk door te wisselen van werkgever, soms zelfs van branche en ook van type arbeidsrelatie. Vandaag gedetacheerd, morgen in vaste dienst en overmorgen werk aannemen als zzp'er. Uiteraard is het ook mogelijk werknemer en zzp'er tegelijk te zijn. Onderzoek van TNO laat zien dat 6,3 procent van werknemers in vaste dienst ook werkzaam is als zelfstandige; het gaat om bijna 340 duizend werknemer-zzp'ers en hun aantal is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Met de toetreding van Generatie Z tot de arbeidsmarkt in de komende tien jaar lijkt de roep om autonomie en variatie alleen maar sterker te worden en zal deze ontwikkeling doorzetten, verwacht ABN AMRO.

Voor werkgevers op zoek naar personeel geldt dat zij geen andere keus hebben dan flexibel te zijn. Voor hen is het vooral belangrijk dat zij op het juiste moment de beschikking krijgen over mensen met de vereiste competenties. Soms lukt dit door iemand in dienst te nemen, soms lukt dit door een uitzendkracht of gedetacheerde 'in te lenen', en soms is er een geschikte zzp'er beschikbaar die een overeenkomst van opdracht wil aangaan.



\* Voor Q1 2021 is geen data beschikbaar

## 4. Uitgelicht: Arbeidsrelatie steeds meer fluïde door structureel tekort aan mensen

En vaak lukt het in de huidige krappe arbeidsmarkt dan nog steeds niet om geschikt personeel te vinden. Zo blijkt uit de meest recente Conjunctuurenquête Nederland (COEN) van het CBS dat een ‘tekort aan arbeidskrachten’ door meer dan 41 procent van alle ondernemers als belemmering wordt ondervonden. In de zakelijke dienstverlening, een arbeidsintensieve sector, is dat percentage zelfs 58 procent. Als belangrijkste gevolgen van de personeelstekorten worden in de enquête genoemd: een hogere werkdruk voor bestaand personeel (genoemd door 36% van de ondernemers), gevolgd door hogere arbeidskosten (14%) en een lagere verkoop van diensten (12%).

Binnen de zakelijke dienstverlening is het personeelstekort extra prangend voor schoonmaakbedrijven. In de branche zegt 82 procent van de ondernemers een tekort aan personeel als belemmering te ervaren. Traditioneel is deze branche een startpunt voor veel werknemers die toetreden tot de arbeidsmarkt maar nu zien schoonmaakbedrijven potentieel personeel vaak kiezen voor werk in een andere sector. Hoveniers kampen met hetzelfde probleem. De uitzendbranche valt op omdat ze moeite hebben mensen te vinden: eigen mensen en uitzendkrachten. Zo geeft 44 procent van de ondernemers in de uitzendbranche aan dat het aantal werkzoekenden te beperkt is om aan de arbeidsvraag te voldoen. Het belangrijkste gevolg hiervan is een daling van het aantal uitzenduren. Die blijkt ook uit de cijfers van de [ABU Uitzendbranche Marktmonitor](#) die een flinke krimp laten zien. De huidige schaarste aan personeel vergt dat bedrijven hun nek uitsteken. Door goede arbeidsvoorwaarden en een aantrekkelijke werkomgeving te bieden, kunnen bedrijven zich onderscheiden van de concurrentie. Naast een goed salaris hechten werknemers veel belang aan de balans tussen werk en privé en aan mogelijkheden tot scholing en ontwikkeling. Dat werkgevers deze steeds vaker bieden blijkt bijvoorbeeld uit de [ABN AMRO Welzijnsmonitor 2022](#) die laat zien dat werkgevers, gemiddeld, steeds meer aandacht geven aan de persoonlijke ontwikkeling van werknemers en aan de werk-privébalans.

Detacheerders, bijvoorbeeld, werven kandidaten met de belofte dat zij zich kunnen ontwikkelen bij verschillende bedrijven, ‘inleners’ in jargon. De detacheerder is de juridisch werkgever terwijl de werknemer onder leiding en toezicht van de inlener staat. Moderne detacheerders leggen steeds meer nadruk op goed werkgeverschap. Ze brengen hun werknemers regelmatig samen voor opleiding, ontwikkeling en voor de binding met het bedrijf en elkaar – waarmee de gedetacheerde in feite steeds meer op een consultant gaat lijken die bij de klant zit voor een ‘klus’ of ‘opdracht’. Ook buiten het werk wordt de werknemer gefaciliteerd. Zo heeft detacheerder-consultant Eiffel een camper beschikbaar voor personeel om te gebruiken in hun vrije tijd. Modern werkgeverschap, in een arbeidsmarkt gekenmerkt door een structureel tekort aan mensen, kan leiden tot meer tevreden werknemers die op hun beurt productiever zijn en langer blijven.

Belemmeringen productie en diensten binnen de Zakelijke Dienstverlening



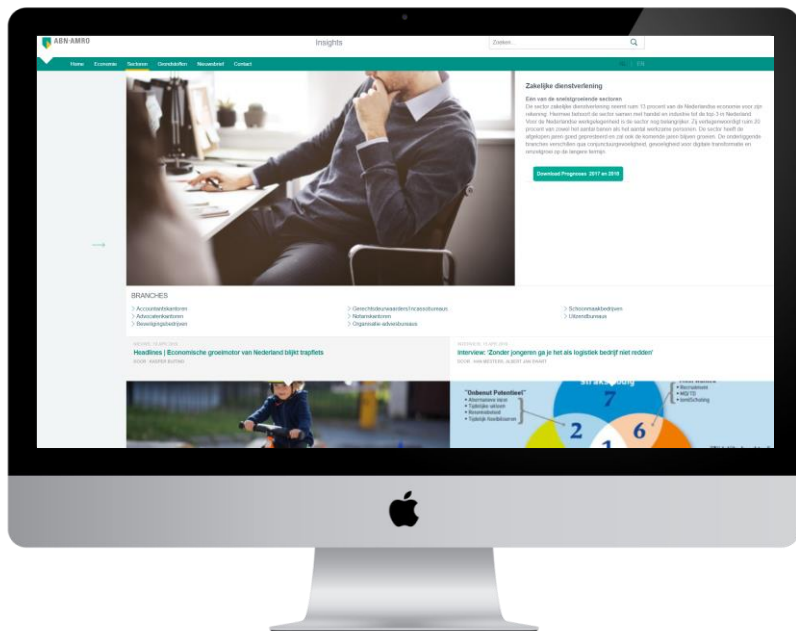
Bron: CBS  
ABN AMRO

Bewerking:



# 5. Insights

## Laatste berichten over Zakelijke Dienstverlening van ABN AMRO



- ▶ Verzuim voorkomen is beter dan genezen
- ▶ Kabinetsplan maakt kinderopvang duurder en complexer
- ▶ Winst wordt afgeleide van de bedrijfscultuur
- ▶ Toekomstvisie werkomgeving Facilitair Management. 4 scenario's voor 2027
- ▶ Humanisme als oplossing voor het personeelstekort
- ▶ Ondernemen in tijden van structurele schaarste aan mensen
- ▶ Belastingschuld blijft bedrijven achtervolgen
- ▶ Avatars zorgen voor nieuwe dimensie in het hybride werken

## A. Appendix – contactgegevens en extra informatie



**Mario Bersem**  
Sectoreconoom  
Zakelijke Dienstverlening  
Mario.bersem@nl.abnamro.com



**Amad Khan**  
Sectoranalist  
Zakelijke Dienstverlening  
Amad.khan@nl.abnamro.com



**Han Mesters**  
Sector Banker Zakelijke  
Dienstverlening  
han.mesters@nl.abnamro.com

### Disclaimer:

De in deze publicatie neergelegde opvattingen zijn gebaseerd op door ABN AMRO betrouwbaar geachte gegevens en informatie. Door de onzekerheid over het verloop van het coronavirus zijn deze verwachtingen met meer onzekerheid omgeven dan gebruikelijk. 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. Het gebruik van tekst of cijfers uit deze publicatie is toegestaan mits de bron wordt vermeld.

©ABN AMRO, oktober 2023