

Terugval zakelijke diensten zet meer druk op winsten

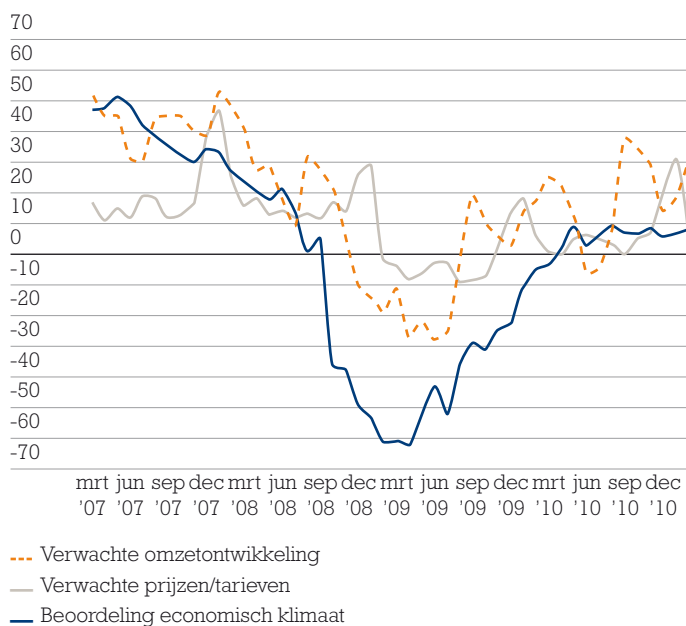
In de zakelijke dienstverlening komt een einde aan het prille herstel. Dit jaar wordt door een goede eerste jaarhelft weliswaar met een omzetgroei (+1,5%) afgesloten, maar in 2012 zien de dienstverleners hun omzet naar verwachting met 1% dalen. Teruglopende bedrijfsinvesteringen en flinke bezuinigingen bij de overheid zetten een rem op het aantal opdrachten en de tarieven. Deze omzetsdaling heeft ook zijn weerslag op de winstgevendheid. Na de zeer kleine verbetering dit jaar vallen de winsten volgend jaar met naar schatting 8% terug.

Zakelijke dienstverleners negatiever

Het oordeel van de ondernemers in de zakelijke dienstverlening over het economische klimaat is sinds augustus duidelijk aan het verslechteren (figuur 1). Toch overtreft het aantal bedrijven dat de komende maanden omzetgroei verwacht nog altijd het aantal dat een omzetverlies voorziet. Wel is sinds september voor het eerst in bijna twee jaar sprake van een verslechtering van de omzetverwachting in vergelijking met een jaar eerder. Het aantal ondernemers dat mogelijkheden ziet om de tarieven te verhogen, houdt de groep die dat niet ziet gebeuren in evenwicht. Daarmee ligt die indicator lager dan een jaar terug.

In de eerste helft van 2011 heeft de zakelijke dienstverlening zich voorzichtig hersteld van de omzetsdalingen in de voorgaande kwartalen. De verschillen tussen de branches zijn echter groot. De flexbranche heeft een behoorlijke groei laten zien en ook juridische dienstverleners wisten de omzet te verhogen. In de IT, facilitaire dienstverlening en bij ingenieursbedrijven houdt het herstel van de omzet met groeicijfers van ongeveer 1% niet over. Accountantskantoren en architecten hebben zelfs nog met krimp te maken. In de tweede helft van 2011 begint de economie te haperen. Voor de zakelijke dienstverlening betekent dit dat het voorzichtige herstel in de kiem gesmoord wordt. Voor 2011 resteert weliswaar een omzetgroei van 1,5%, maar deze is vooral het

Figuur 1 Einde aan stijgend optimisme zakelijke dienstverleners



Bron: CBS

gevolg van de eerste jaarhelft. In 2012 slaat de lichte groei om in een omzetsdaling van 1%. Teruglopende bedrijfsinvesteringen, bezuinigingen bij de overheid en een oplopende werkloosheid maken een einde aan het broze herstel.

Winstgevendheid opnieuw onder druk

Na de omzetsdalingen in 2009 en 2010 is door veel zakelijke dienstverleners in kosten gesneden. Toch is de omvang van de personeelsreducties in die periode beperkt gebleven. In 2009 stegen zowel het aantal banen als de loonkosten zelfs nog. In 2010 daalde het aantal banen licht. Mede hierdoor

Tabel 1 Omzetontwikkeling in zakelijke dienstverlening 2010-2012

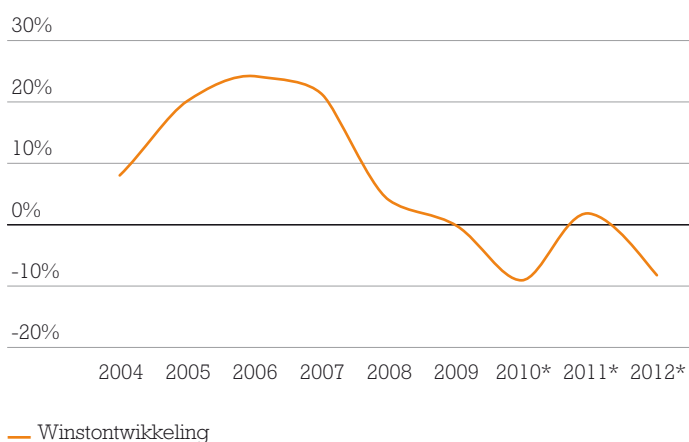
	2010	2011*	2012*
Accountancy- /administratieve dienstverlening	-1,1%	-0,5%	-1,0%
Juridische dienstverlening	0,5%	3,0%	2,0%
IT	-0,6%	-0,5%	-0,5%
Uitzendbranche	-4,3%	7,0%	-2,0%
Architecten en ingenieursbureaus	-4,9%	-0,5%	-1,0%
Facilitaire dienstverlening	-0,3%	0,8%	0,0%
Overige zakelijke dienstverlening	-5,8%	1,3%	-1,5%
Totaal	-3,4%	1,5%	-1,0%

* Ramingen ING Economisch Bureau

Bron: CBS, ING Economisch Bureau

daalden de winsten in 2009 en 2010 (figuur 2). Dit jaar neemt de winstgevendheid door het zwakke omzetherstel maar marginaal toe. Het aantal faillissementen in de zakelijke dienstverlening is over de eerste negen maanden 1% lager dan in dezelfde periode in 2010. Bovendien is in het derde kwartaal het aantal faillissementen toegenomen (+11%).

Het jaar 2012 brengt naar verwachting echter opnieuw een lagere winstgevendheid (-8%) door de lichte krimp van de omzet. In tegenstelling tot de situatie in de vorige recessie, wordt beheersing van personeelskosten veel meer vorm gegeven door het aantal werknemers terug te brengen.

Figuur 2 Ontwikkeling winstgevendheid zakelijke dienstverlening, 2004-2012 (% jaar op jaar)

* Ramingen ING Economisch Bureau

Bron: EIM

Accountantsomzet stagneert

De accountancy en administratieve dienstverlening kreeg de eerste zes maanden met een verdere omzetsdaling te maken. De tarieven zijn in die periode weliswaar met ongeveer 1% toegenomen, maar de omzet nam toch met 1% af door een teruglopende vraag (uren). De prijsontwikkeling van de diverse activiteiten verschilt behoorlijk. Tarieven voor administratieve dienstverlening en belastingadvies laten een groei van 3% tot 5% zien, terwijl advisering de inflatie niet weet bij te benen. In de controlepraktijk woedt de strijd om klanten voort, vooral om organisaties van openbaar belang. De controletarieven zijn in het tweede kwartaal met bijna 5% teruggelopen. Daarmee zijn de prijzen nagenoeg terug op het niveau van 2006.

De dalende vraag heeft naast conjuncturele oorzaken ook meer structurele redenen. Een teruglopende aantal uren past bij de transformatie van het bedrijfsmodel in de branche, vanwege automatisering, digitalisering en benutting van SBR (standaardisering). Voor heel 2011 zit dan ook niet meer in het vat dan een lichte omzetteruggang (-0,5%). De stagnerende economische groei in 2012 (0,0%) en aanhoudende druk op tarieven resulteert naar verwachting in verder omzetverlies. Volgend jaar blijft de omzet in de samenstellpraktijk naar verwachting onder druk staan. Het fiscale werk blijft het relatief goed doen, mede door de verdere uitrol van horizontaal toezicht.

Investerings in automatisering, digitalisering en standaardisering leiden bij accountantskantoren tot stijgende kosten voor ICT en afschrijving daarop. Hoewel de grootste kostenpost, de personeelskosten, mede door personeelsreducties nauwelijks groeit, stijgen de totale kosten wel degelijk. Aangezien de omzet stagneert, resulteert dit voor veel kantoren in een dalende winst. De Big 4-kantoren die recent cijfers hebben gepubliceerd bijvoorbeeld, zagen de winst afnemen. Gezien de naar verwachting dalende omzet, toenemende concurrentie en de noodzaak van verdere investeringen zal

de winstgevendheid van de branche in 2012 alleen kunnen verbeteren door verder te besparen op personeel.

Juridische dienstverlening blijft groeien

Juridische dienstverleners blijven het relatief goed doen. In de eerste helft van 2011 noteerden zij een omzetplus van maar liefst 4,3%, vooral vanwege een zeer sterk eerste kwartaal. De verwachte omzetgroei voor heel 2011 komt uit op 3%. Ook in 2012 blijft de omzet van juridische dienstverleners groeien, zij het op een lager pitje vanwege de toenemende concurrentie, prijsbewustere klanten, verhoging van griffierechten en stagnerende economische groei (0,0%).

Geen vervolg aan goede eerste jaarihelft advocatuur

Advocatenkantoren hebben in de eerste twee kwartalen van dit jaar geprofiteerd van de verder aantrekkelijke fusie- en overnamemarkt. Het vorig jaar ingezette herstel van de transactiepraktijk lijkt in de tweede helft van 2011 echter tot stilstand te komen. Vooral het aantal grote deals daalt naar verwachting mede door het verslechterde economische sentiment. De hierdoor verdergaande ontslagrondes zijn wel positief voor de arbeidsrechtpraktijk.

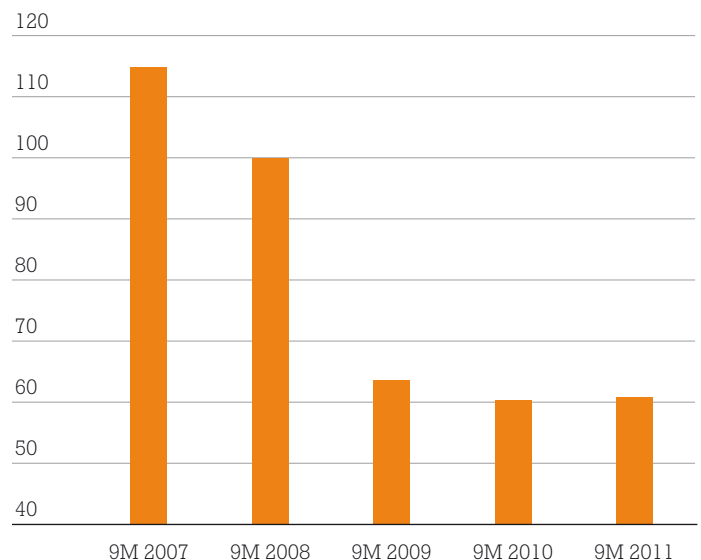
Per 1 juli is de grens voor verplichte inschakeling van een advocaat (de competentiegrens) verhoogd naar € 25.000. Voorlopig zijn nog geen sterke verschuivingen zichtbaar. De verhoging zal er op termijn wel toe leiden dat bijvoorbeeld rechtsbijstandverzekeraars en deurwaarders meer binnenshuis afhandelen. Bij de overweging voor burgers zichzelf te vertegenwoordigen zal de complexiteit van een zaak bepalend zijn voor het al dan niet inschakelen van een advocaat. Bij de gang naar de rechter is daarnaast de hoogte van het griffierecht een belangrijke overweging. Ondanks enkele aanpassingen is het kabinet nog steeds van plan de griffierechten te verhogen. Hierdoor kan het aantal zaken tot 2017 met een kleine 30.000 per jaar teruglopen.

Familiepraktijk notarissen kan hoog niveau niet vasthouden

Na een goed begin is de onroerend goed praktijk van notarissen dit jaar teruggezakt. Het aantal hypotheekakten ligt weliswaar op een vergelijkbaar niveau met vorig jaar, maar het aantal transporten blijft achter. Het aantal woningtransacties daalde in de eerste drie kwartalen met 4%, ondanks de verlaging van de overdrachtsbelasting. De tariefsdaling is dit jaar wel ten einde gekomen, samen met de kleine stijging in het aantal akten wijst dit voor de eerste negen maanden op een nog net hogere omzet dan in dezelfde periode vorig jaar (figuur 4). De situatie op de woningmarkt blijft echter onzeker.

Na het topjaar 2010 door de nieuwe successiewet is de familiepraktijk wat het aantal akten betreft terug op niveaus van voor 2009. Dit zorgt voor hernieuwde druk op de winstgevendheid van het notariatskantoor. De brutomarge die tussen 2007 en 2009 terugliep van 35% naar 8%, zal na een licht herstel vorig jaar, naar verwachting dit jaar weer iets terugvallen.

Figuur 3 Indicator omzetontwikkeling* duidt op marginaal hogere omzet o.g. praktijk eerste 9 maanden 2011



* Index omzet o.g. praktijk (9M 2008 = 100)

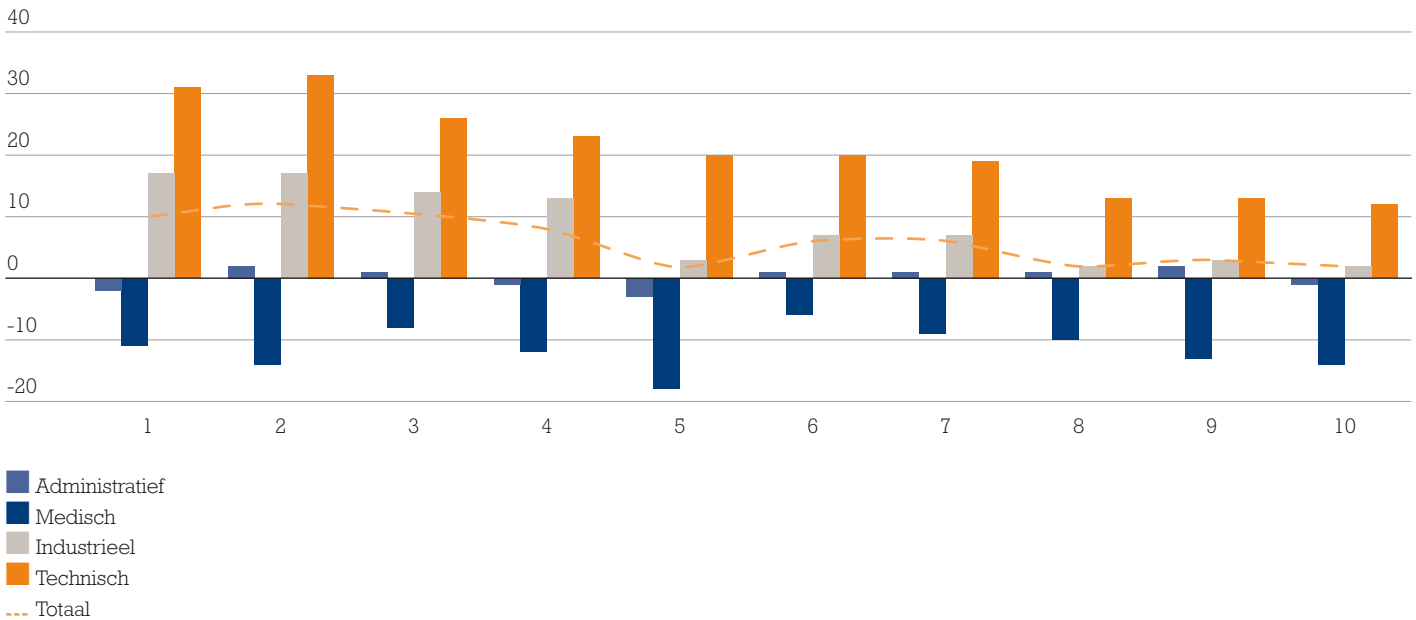
Bron: ING Economisch Bureau op basis Kadaster, KNB en CBS

Flexbranche koelt verder af

De omzet van de flexbranche als geheel (uitzenden, bemiddelen, detacheren, werving&selectie en payroll) is dit jaar sterk gestegen. Tot en met het tweede kwartaal nam de omzet met 9,6% toe, waarbij uitzendbureaus zelfs 11% omzetgroei noteerden. Uitzendkrachten voor de technische beroepen zijn nog altijd veel gevraagd (figuur 4). In de industrie is de vraag naar uitzendpersoneel wat gestabiliseerd, terwijl de vraag naar administratieve flexwerkers nauwelijks is verbeterd. In de zorg is sprake van een sterke daling van het aantal uitzenduren, door de afgekondigde flexstop. De omzetgroei vlakt door het jaar dus af. Voor heel 2011 noteert de flexbranche naar verwachting nog een omzetgroei van 7%.

De werkloosheid stijgt dit jaar naar 5,9%, om volgend jaar verder toe te nemen tot 6,3% van de beroepsbevolking. De lage economische groei in 2012 zet een rem op de vraag naar personeel. Bovendien krimpt een aantal sectoren, zoals de industrie. In de technische sector vlakt de omzetgroei af, terwijl de vraag naar industrieel personeel in 2012 zelfs terugvalt. Overheidsbezuinigingen, personeelsreducties in de financiële dienstverlening en voortgaande automatisering voorkomen een herstel van de behoefte aan administratief personeel. De economische verzwakking zorgt voor meer onzekerheid, waardoor de personeelsbehoefte die wel ontstaat bij voorkeur flexibel wordt ingevuld. Dit dempt de terugval enigszins. In 2012 krimpt de omzet daarom met 2%.

Figuur 4 Groei uitzenduren uitzendbranche naar sector, per periode, 2011*



* t/m week 40

Bron:ABU

Kostenreducties, de groei in het aantal uitzenduren en een lichte stijging van de tarieven heeft de winsten wat doen herstellen in de eerste jaarhelft. De markten met hogere marges, zoals detachering hebben echter nauwelijks margerherstel laten zien. Het afkoelen van de uitzendmarkt naar het eind van dit jaar en in 2012 zorgt voor hernieuwde druk op de winstgevendheid.

Echt herstel blijft uit voor architecten en ingenieurs

Overheidsbezuinigingen, dalende investeringen in bedrijfspanden en stagnerende woningbouw zetten nog altijd een rem op de omzet van architecten en ingenieursbedrijven. In de eerste zes maanden van 2011 steeg de omzet weliswaar met 0,5% maar voor heel 2011 daalt de omzet naar verwachting met -1,5%. De krimp van de bouw in de tweede jaarhelft en verdere bezuinigingen bij gemeenten zorgen voor omzetzakingen. Volgend jaar komt daar door lagere bouwvolumes, beperkte bedrijfsinvesteringen en kleinere overheidsbudgetten geen verbetering in.

Opleving ingenieursbedrijven van korte duur

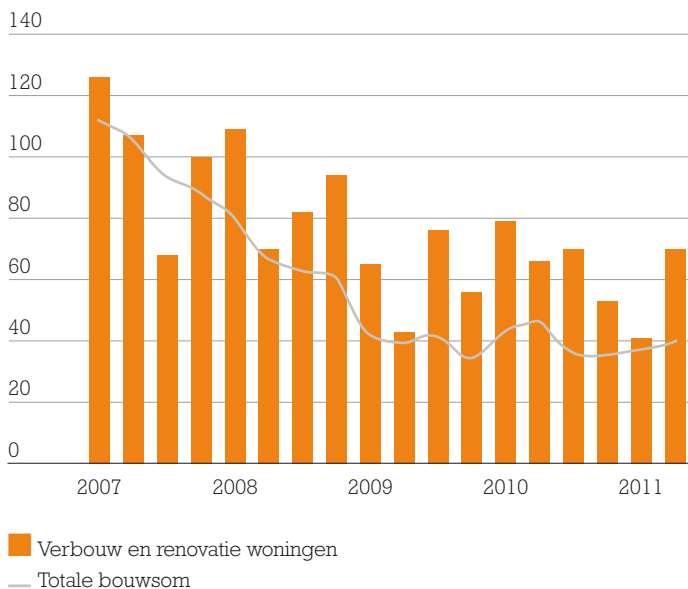
De opleving in het eerste kwartaal lijkt van korte duur. Vooral door een zeer slecht 1^e kwartaal van 2010 en een werkdageneffect (dat ook in de bouw zichtbaar was) werd een onverwachte omzetplus genoteerd. De groei in de eerste helft van 2011 komt hierdoor uit op 1,4%. Voor de tweede helft van het jaar is echter een krimp voorzien. Aanhoudende concurrentie om toch kans te maken op een deel van een

teruglopend aantal overheidsopdrachten houdt de tarieven laag. Verhoging van de omzetgrens van overheidsaanbestedingen naar 20 miljoen betekent dat partijen via fusies en overnames schaalgroottes zoeken. Steeds meer ingenieursbureaus richten zich op buitenlandse opdrachtgevers. Tussen 2006 en 2010 steeg het aandeel van de exporten in de productie van architecten- en ingenieursbureaus van 19% naar 23%. De buitenland expansie kan het omzetverlies slechts ten dele goedmaken. Door lage volumes en krappe marges zijn de winsten van ingenieursbedrijven sinds 2008 gedaald. Zolang de overcapaciteit niet uit de markt is, zal druk op de tarieven blijven bestaan en verbetering van de winstgevendheid een lastig karwei zijn.

Slinkende ordeportefeuille duidt op uitblijven herstel architectenbureaus

Zoals verwacht hebben architectenbureaus ook in de eerste helft van dit jaar weer fors omzet ingeleverd (-9,3%). Met voldoende tekeningen op voorraad en weinig nieuwe bouwprojecten blijft de vraag naar architectendiensten beperkt. De ordeportefeuille daalde van 5,6 maanden in februari naar 5,1 in september. Ook de bouwsom laat de laatste twee kwartalen een verdere daling zien (figuur 5). Met het aflopen van de lagere BTW op verbouwingen vallen de licht aangetrokken verbouwoopdrachten weer terug. De stagnatie in de bouw in 2012 betekent dat ook volgend jaar geen omzetherstel voor architectenbureaus verwacht mag worden. Ondanks kostenreducties (door personeels-

Figuur 5 Ontwikkeling index bouwsom van nieuwe opdrachten ontvangen door architecten (2007=100)



Bron: CBS

afslanking) komt de winstgevendheid hierdoor verder onder druk.

IT sector komt niet op stoom

De IT sector laat met een omzetgroei van 1,5% in de eerste helft van 2011 een tegenvallend herstel zien. De investeringen in hardware stijgen nauwelijks. Bovendien groeit de vraag naar software en de implementatie hiervan maar met ongeveer 1%. De Nederlandse software-ontwikkelaars hebben in de eerste twee kwartalen hun omzet daarom met slechts 1,1% zien toenemen. In de IT consultancy dalen sinds begin 2011 de tarieven. Minder opdrachten bij de overheid en in de financiële dienstverlening vergroten de concurrentie op tarieven tussen consultants.

Naar het eind van 2011 is het vertrouwen van ondernemers afgenomen. Met het verslechteren van de vooruitzichten neemt de investeringsbereidheid van met name grote ondernemingen af. Vooral consultancyopdrachten worden schaars. De investeringen in software worden minder geraakt. Software as a service (SaaS) waarbij programma's niet meer lokaal geïnstalleerd worden, is zelfs een groeigebied, met name vanwege de kostenvoordelen. Behoudendheid van klanten als gevolg van zorgen over bijvoorbeeld privacy en veiligheid beperkt de snelheid waarmee de verschuivingen plaatsvinden, die cloud computing teweeg brengt.

De tweede helft van 2011 staat zo in schril contrast met de opleving in de tweede jaarhelft vorig jaar. Voor heel 2011 levert dat voor de IT branche een lichte omzetsdaling op

(-0,5%). Teruglopende budgetten bij overheid en bedrijfsleven betekenen in 2012 een verder omzetsdaling van 0,5%. Druk op marges en lagere omzetten knagen aan de winstgevendheid. Grootschalige personeelsreducties om kosten te besparen liggen in de branche minder voor de hand. De structurele schaarste aan gespecialiseerd personeel en de grote inspanningen om personeel te werven liggen daarvoor nog te vers in het geheugen.

(Ferdinand Nijboer)

Samenwerking en overnames binnen facilitaire dienstverlening door margedruk

In 2011 en 2012 blijven binnen facilitaire bedrijven de marges onder druk staan. De verwachte omzetgroei is in deze jaren respectievelijk: +0,8% en 0,0%. In de eerste helft van 2011 nam de vraag naar facilitaire diensten licht toe. Voor de rest van 2011 en 2012 wordt stagnatie en in sommige branches krimp verwacht. Een terugkerend fenomeen in magere jaren, integrated facility management, wordt ook nu door verschillende facilitaire partijen als reële optie genoemd. Hierbij worden diverse facilitaire diensten gebundeld aangeboden.

Vraag en prijs in schoonmaakbranche onder druk

Het komende jaar valt er weinig verbetering te verwachten binnen de schoonmaakbranche. De tarieven en de vraag naar diensten van de branche staan onder druk. De omzetgroei die zich aan het eind van 2010 manifesteerde wordt daardoor omgebogen naar stagnatie in 2011 en een lichte krimp in 2012 (-1,5%). Dit wordt veroorzaakt doordat organisaties hun bezuinigingsdoelstellingen deels in de schoonmaakbranche proberen te realiseren.

Zowel publieke als private partijen dwingen de schoonmaakbranche concessies te doen op de kosten en de uren die in rekening kunnen worden gebracht. De concurrentie binnen de branche maakte dergelijke kostenreducties in het verleden mogelijk. Dat dit grenzen heeft bereikt, blijkt onder meer uit de omvangrijke stakingen van schoonmaakpersoneel. Om een duurzamere markt te creëren hebben verschillende organisaties – waaronder Schiphol, NS, FNV en CNV – bovendien een code ondertekend.

Het Nieuwe Werken (HNW) zal de omvang van de in gebruikzijkende kantoorruimte de komende jaren terugbrengen. Dit kan de branche hard raken. HNW creëert echter ook kansen. Werknemers en werkgevers van kantoororganisaties zullen immers verlangen dat, ondanks het intensievere gebruik van werkplekken, de kantoren panden en -faciliteiten schoon zijn.

Door de onderdrukstaande marges zullen vooral kleinere, regionaal georiënteerde schoonmaakbedrijven het lastig krijgen. Om het hoofd boven water te houden, wordt verwacht dat organisaties zullen gaan samenwerken. Dit kan zowel samenwerking tussen verschillende schoonmaakbedrijven als integrated facility management zijn.

Loonstijging zet marges in beveiliging onder druk

De omzetonwikkeling van de verzadigde beveiligingsbranche zal ook de komende tijd gedreven worden door de prijsontwikkeling. De bezuinigingen van private en publieke organisaties dalen deels neer in de sector. De omzetgroei zal voor 2011 als geheel en 2012 dan ook beperkt zijn (respectievelijk +1% en +0,5%).

Dat ook de marges in de beveiligingsbranche onder druk staan, heeft een aantal belangrijke oorzaken. Allereerst zorgen de stijgende loonkosten binnen de arbeidsintensieve beveiligingssector hiervoor. In 2010 namen de lonen met circa 3% toe en in 2011 zal de loonstijging ook rond dit niveau liggen. Deze loonkostenontwikkeling heeft een stuwende werking op het prijsniveau. Tegelijkertijd blijven opdrachtgevers vragen om een goede dienstverlening voor een lage prijs. De loonkostenstijging kan hierdoor veelal niet doorberekend worden aan de klant. Bovendien is de beveiligingssector al jarenlang een verzadigde markt waar bedrijven elkaar op prijs beconcurreren.

Om los te komen van de loon-prijs-koppeling en ruimte voor margeverhoging te creëren, zou de sector zich hard moeten maken de arbeidsintensiviteit terug te brengen. De introductie en uitbreiding van techniek kan een oplossing bieden. Loonstijgingen maken arbeid relatief kostbaar en investeringen in techniek op termijn aantrekkelijker.

Bedrijfsrestaurants voorlopig niet op oude niveau

Het herstel van bedrijfsrestaurants en cateringbedrijven zette in de eerste helft van 2011 door en verwacht wordt dat 2011 goed wordt afgesloten (+2,3%). De omzetonwikkeling wordt echter bepaald door de prijs. Ook in 2012 wordt – door prijsgedreven – groei verwacht (+2,5%). Aangezien de omzet in 2009 fors daalde, blijft de omzet voorlopig echter nog onder het niveau van 2008.

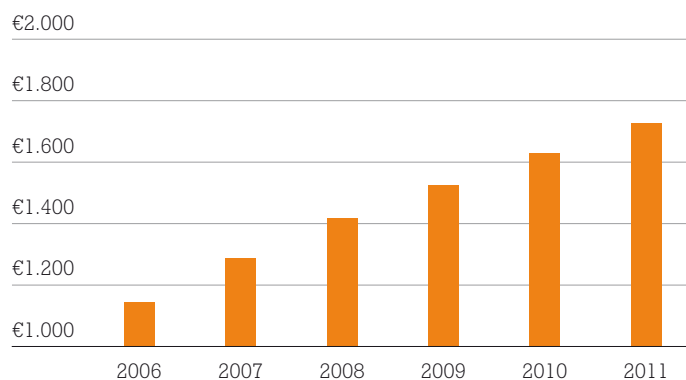
In de resterende maanden van 2011 zal de consument minder besteden. Binnen de bedrijfscatering zal dit ook voelbaar zijn. In 2012 zal het aantal verkochte broodjes en koppen koffie naar verwachting niet toenemen. Hoewel de broodtrommel op kantoor de laatste jaren passé was en het aantal lunchrooms en kantines toenam, kan dit hierdoor kenteren. De stijgende prijzen kunnen dit versterken en ertoe bijdragen dan mensen vaker eten van huis meenemen of onderweg bij de supermarkt een broodje kopen.

Het aantal bedrijfsrestaurants zal de komende jaren – als gevolg van HNW – naar verwachting worden teruggebracht. De omzetgroei kan daarentegen gestimuleerd worden door de consumptie van externen. Dit is mogelijk aangezien bedrijven – om rompslomp met bezoekerspasje te voorkomen – ervoor kiezen de bedrijfskantine buiten de beveiligde zone te plaatsen. Bovendien bieden koffiecorners – die in veel kantoororganisaties, die HNW hebben ingevoerd, hun intrede hebben gedaan – kansen. Doordat het prijsniveau van goede en verse broodjes en koffie over het algemeen hoger ligt, kunnen hierdoor de winsten van bedrijfscaterers worden vergroot.

Overige zakelijke dienstverlening in 2011 uit de min

In 2010 liepen de omzetten fors terug (-6,0%) binnen de overige zakelijke dienstverlening¹. In de eerste helft van 2011 was er sprake van groei, die in de tweede helft naar verwachting zal stagneren. Voor 2011 als geheel wordt een groei van 1,3% verwacht, die in 2012 naar verwachting omslaat in lichte krimp (-1,5%) waardoor van herstel voorlopig geen sprake is. Ook deze dienstverlenende bedrijven ondervinden hinder van de bezuinigingen bij de overheid en het bedrijfsleven.

Figuur 6 Omzetonwikkeling keurings- en controlediensten (in miljoenen)



Bron: CBS

Reclamebudget opnieuw verdeeld

De markt voor onderzoek-, advies en pr-bureaus laat na de forse krimp van 2010 (circa 11%) nog geen verbetering zien in 2011. Het is dienstverlening waarop gemakkelijk bezuinigd wordt aangezien het op korte termijn de bedrijfsvoering niet in gevaar brengt. Om de verslechterde marktomstandigheden het hoofd te bieden, fuseren kleinere bureaus.

Hoewel het ergste achter de rug is, blijft herstel voorlopig ook in de reclamebranche uit. Het reclamebudget is sterk afhankelijk van de economische conjuncturele ontwikkelingen doordat ook deze uitgaven op korte termijn minder noodzakelijk zijn voor het voortbestaan van een organisatie. De omvang van de taart die verdeeld wordt zal hierdoor in 2012 niet veel wijzigen, de grootte van de verschillende stukken echter wel. Zo zal naar verwachting het budget van televisie, radio en vooral sociale media – ten koste van kranten en tijdschriften – toenemen. Dit blijkt onder meer

¹ Onder deze categorie vallen de volgende branches: verhuur van roerende goederen, fotografie, ontwikkeling van films, markt- en opinieonderzoek, reclamebureaus, economisch onderzoek, advies en pr, keuring- en controlediensten.

uit de spectaculaire stijging van de tarieven die netwerksite Facebook in rekening brengt bij adverteerders. De keuring- en controlediensten presteerden ook in 2011 uitzonderlijk en zagen de omzetten fors toenemen (figuur 6). De branche groeide de laatste 5 jaar met gemiddeld 8%, hetgeen deels het resultaat is van toegenomen wet- en regelgeving. De omzet van markt- en opinieonderzoekbureaus ontwikkelt zich eveneens positief en ook de vooruitzichten zijn goed. Bedrijven blijven behoefte houden aan onderzoek voor onder meer het ontdekken van nieuwe marktmogelijkheden.

(Stef Bais)

Meer weten?
Kijk op ING.nl/zakelijk
Of bel met

Ferdinand Nijboer,
Senior econoom
020 65 23 450

Stef Bais,
Econoom
020 56 47 247

Karin Radder,
Sectormanager zakelijke
dienstverlening
020 65 22 863

Wilt u nieuwe publicaties per e-mail ontvangen?
Ga naar ING.nl/kennis

Disclaimer

De informatie in dit rapport geeft de persoonlijke mening weer van de analist(en) en geen enkel deel van de beloning van de analist(en) was, is, of zal direct of indirect gerelateerd zijn aan het opnemen van specifieke aanbevelingen of meningen in dit rapport. De analisten die aan deze publicatie hebben bijgedragen voldoen allen aan de vereisten zoals gesteld door hun nationale toezichthouders aan de uitoefening van hun vak. Deze publicatie is opgesteld namens ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam en slechts bedoeld ter informatie van haar cliënten. ING Bank N.V. is onderdeel van ING Groep N.V. Deze publicatie is geen beleggingsaanbeveling noch een aanbieding of uitnodiging tot koop of verkoop van enig financieel instrument. Deze publicatie is louter informatief en mag niet worden beschouwd als advies. ING Bank N.V. betreft haar informatie van betrouwbaar geachte bronnen en heeft alle mogelijke zorg betracht om er voor te zorgen dat ten tijde van de publicatie de informatie waarop zij haar visie in dit rapport heeft gebaseerd niet onjuist of misleidend is. ING Bank N.V. geeft geen garantie dat de door haar gebruikte informatie accuraat of compleet is. De informatie in dit rapport kan gewijzigd worden zonder enige vorm van aankondiging. ING Bank N.V. noch één of meer van haar directeuren of werknemers aanvaardt enige aansprakelijkheid voor enig direct of indirect verlies of schade voortkomend uit het gebruik van (de inhoud van) deze publicatie alsmede voor druk- en zetfouten in deze publicatie. Auteursrecht en rechten ter bescherming van gegevensbestanden zijn van toepassing op deze publicatie. Overneming van gegevens uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron wordt vermeld. In Nederland is ING Bank N.V. geregistreerd bij en staat onder toezicht van De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten.

De tekst is afgesloten op 22 november 2011.

