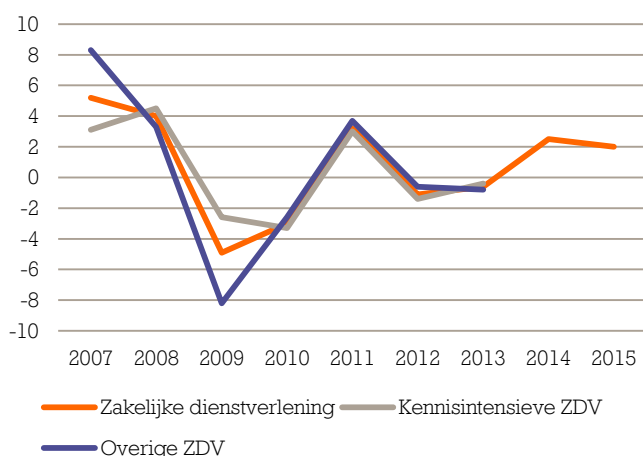


Zakelijke diensten groeien door

- Nu steeds meer afnemers herstellen, groeit de zakelijke dienstverlening in 2015 opnieuw.
- De verder aantrekkende economie levert voor de zakelijke diensten naar verwachting een groei op van 2%.
- Kennisintensieve dienstverleners blijven iets achter bij de overige dienstverleners, die meer van het bredere economische herstel profiteren.

Figuur 1 Toegevoegde waarde zakelijke dienstverlening groeit verder

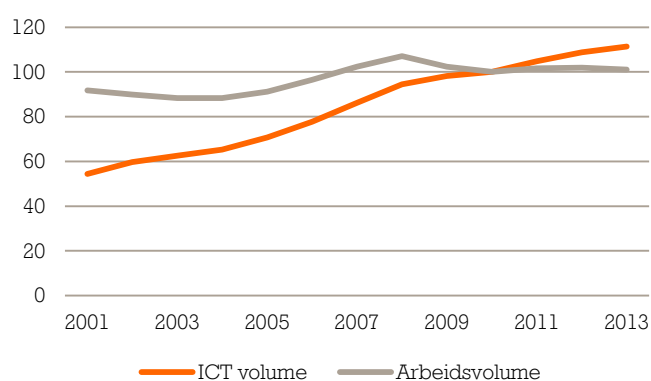


Bron: CBS, ramingen ING Economisch Bureau

Uitzenders voorop

In 2015 groeit de zakelijke dienstverlening verder met 2%. Steeds meer opdrachtgevers zijn actief in sectoren die groei laten zien. In vrijwel alle marktsectoren is in 2015 naar verwachting sprake van groei. Bezuinigingen bij de overheid zorgen nog wel voor een stagnerend aantal opdrachten. Hoewel de economische groei aantrekt, valt te verwachten dat niet alle branches binnen de zakelijke dienstverlening meer zullen groeien. Kennisintensieve zakelijke dienstverleners zoals accountantskantoren en kampen bijvoorbeeld met structurele tegendruk. De groep niet-kennisintensieve dienstverleners, zoals uitzenders en de reisbranche ontwikkelt zich doorgaans meer in lijn met de conjunctuur. Uitzenders profiteren met een omzetgroei

Figuur 2 ICT-kapitaal groeit sneller dan arbeid



Bron: CBS, bewerking ING Economisch Bureau * computers, communicatieapparatuur en software

van 7% in 2015 van de extra vraag naar personeel uit steeds meer sectoren.

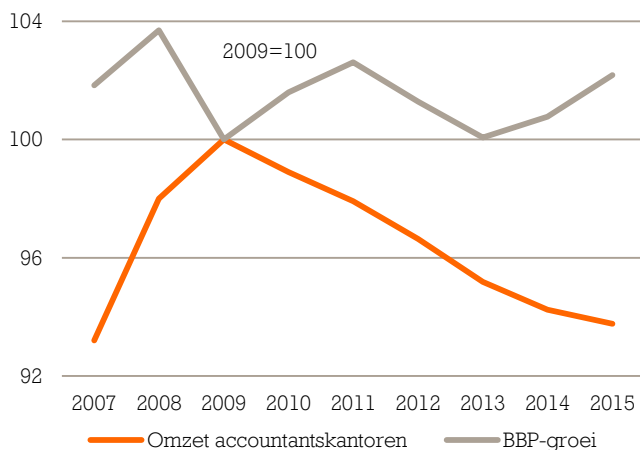
Verder benutten ICT-investeringen

Voor zakelijke dienstverleners vormden hersen- en spierkracht het hart van de onderneming. Machines waren in tegenstelling tot bijvoorbeeld de industrie, van ondergeschikt belang. Dit is echter aan het veranderen. Bij het tot stand komen van de dienstverlening speelt automatisering en het gebruik van ICT in het algemeen een steeds grotere rol. Ook worden diensten steeds vaker online aangeboden. Het stijgende belang van ICT is af te leiden uit de snellere volumegroei van het specifieke ICT kapitaal (computers, telefoons en software) ten opzichte van het volume aan arbeid (werknemers en zelfstandigen, figuur 2). Investeren in en het hebben van ICT alleen zijn natuurlijk niet voldoende. Het gaat uiteindelijk om het beter benutten van de uren die in de onderneming gestoken worden door personeel en ondernemer. Voor de zakelijke diensten is nog volop verbetering van productiviteit mogelijk. In veel branches, zoals de juridische diensten, kan nog veel gewonnen worden door meer in automatisering te investeren en zo de mogelijkheden beter te benutten. Sterker nog, bedrijven die niet investeren krijgen het steeds lastiger.

Omzetkrimp houdt aan in 2015

- De omzet van accountantskantoren blijft ook in 2015 licht dalen (-0,5%).
- De omzet uit administratief en samenstelwerk kalft in bescheiden tempo af.
- Partijen blijven op zoek naar meer slagkracht door fusies en overnames.

Figuur 1 Omzet accountancybranche blijft dalen ondanks voorzichtig economisch herstel



Bron: CBS, ramingen ING Economisch Bureau

Structurele omzetzak zet door

De omzet in de accountancybranche is de afgelopen jaren door de mindere economische situatie en een aantal structurele factoren gekrompen. Digitalisering, automatisering en standaardisering zorgen voor efficiënter werken en drukken onverminderd het volume in de administratie- en samenstelpraktijk. Sinds 2009 is het volume met bijna 10% gekrompen. De economische groei trekt in 2015 verder aan, waardoor meer ruimte voor advisering ontstaat. Dit kan niet volledig voorkomen dat de markt verder afkalft. Het blijft bij de huidige verhoudingen lastig klanten voldoende te laten betalen voor extra adviesdiensten. Uitbreiding van advisering is dus maar een gedeeltelijk antwoord op de structurele krimp. Voor 2015 wordt een verdere lichte omzetzak van 0,5% verwacht.

Lagere tarieven voor dienstverlening

De tarieven in de accountancybranche zijn sinds het begin van de economische crisis blijven stijgen. In 2014 is voor het eerst sprake van een daling. Met name de prijzen van financiële controles liggen lager dan een jaar eerder. In de eerste helft van 2014 was het tarief gemiddeld 4% lager dan in dezelfde periode in 2013. De concurrentie voor wettelijke controles blijft scherp, maar ook voor samenstellingsopdrachten

wordt stevig geconcurrereerd. De tarieven voor advies laten dit jaar wel een minieme stijging zien. De prijzen voor fiscale werkzaamheden dalen daarentegen.

Tabel 1 Uurtarieven accountancy blijven onder druk staan

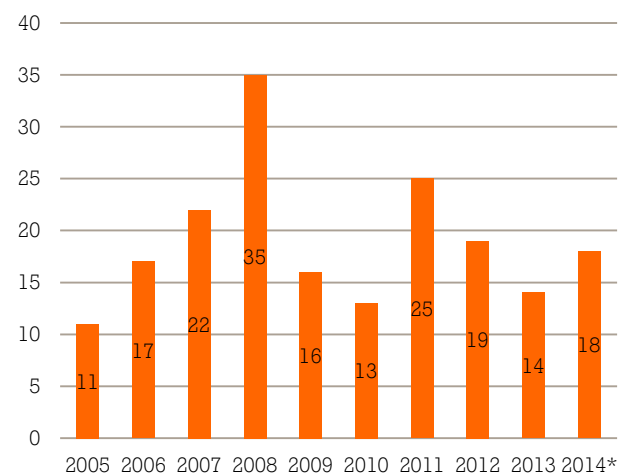
	2010	2011	2012	2013	2014*
Totaal accountancy en administratieve dienstverlening	0,6	2,0	1,2	0,9	-0,5
Financiële controles	-2,1	-3,1	-0,6	1,2	-4,0

Bron: CBS * eerste jaarthelft

Reactie kantoren op veranderingen

Als reactie op de digitale invloeden en daarmee samenhangende investeringen en omzetzak blijft de branche in beweging. Een aantal grote kantoren is bezig de juridische markt te betreden. Er worden bovendien nog altijd fusies, overnames en samenwerkingen aangekondigd (figuur 3) in de accountancybranche. In 2014 zijn dit er met 18 tot december weer meer dan in 2013. Het aantal ligt bovendien dicht bij het langjarige gemiddelde van 19.

Figuur 2 Aantal aangekondigde fusies, overnames en samenwerkingsverbanden stijgt opnieuw

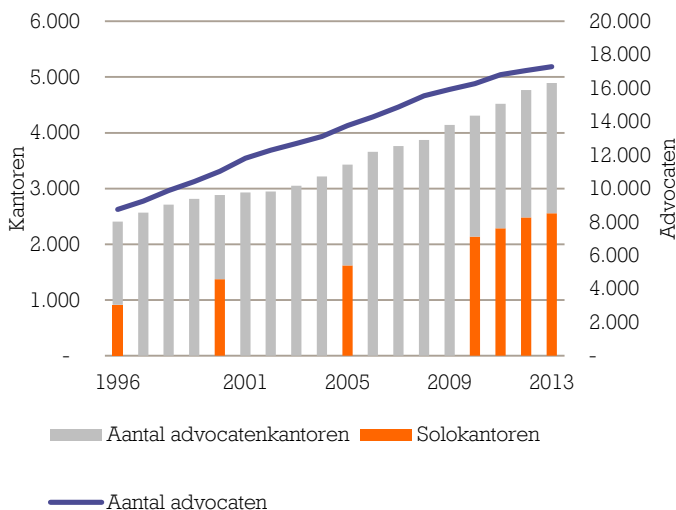


Bron: Accountancynieuws, accountant.nl, FD * t/m november

Advocatuur profiteert beperkt van herstel

- **Het economische herstel vertaalt zich vanwege structurele veranderingen zoals toenemende concurrentie niet in sterke groei.**
- **Vanwege lastige marktomstandigheden worden verschillen in omzetontwikkeling tussen kantoren groter.**
- **Automatisering en standaardisering maken sneller werken en meer zelfbediening door klanten mogelijk, waardoor minder advocaten nodig zijn.**

Figuur 1 Groei advocaten en kantoren vlakkt af

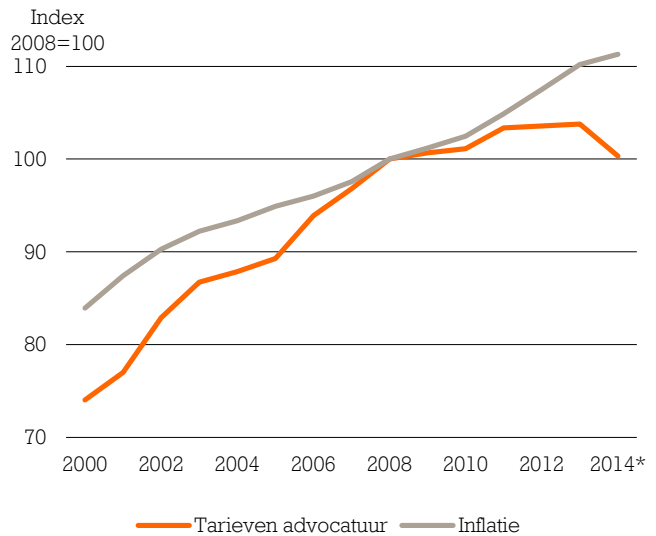


Bron: NOvA, CBS, niet voor alle jaren gegevens solokantoren

Omzet advocatuur onder druk

De omzet van advocatenkantoren blijft onder druk staan. De omzet van juridische dienstverleners is in 2014 weliswaar gestegen, maar niet-advocatenkantoren zoals notariskantoren en juridische adviseurs zijn daarvoor de drijvende kracht. De omzetgroei voor de gehele juridische dienstverlening in de eerste helft van 2014 gaat samen met een daling van de advocatentarieven. De prijzen namen in deze periode met gemiddeld 3,3% af. Sinds 2008 blijft de groei van tarieven achter bij de inflatie. Vanwege de tariefdaling is het verschil nu opgelopen tot 11% (figuur 2). De advocatenkantoren profiteren zo maar mondjesmaat van het economische herstel. Structurele factoren als toenemende (branchevreemde) concurrentie en hiermee gepaard gaand druk op tarieven maken omzetgroei lastig. Hoewel er nog groeiende advocatenkantoren zijn, kampen veel grote kantoren met teruglopende omzetten, een aantrekkelijke M&A praktijk ten spijt.

Figuur 2 Tarieven advocatenkantoren blijven sinds 2008 achter bij inflatie

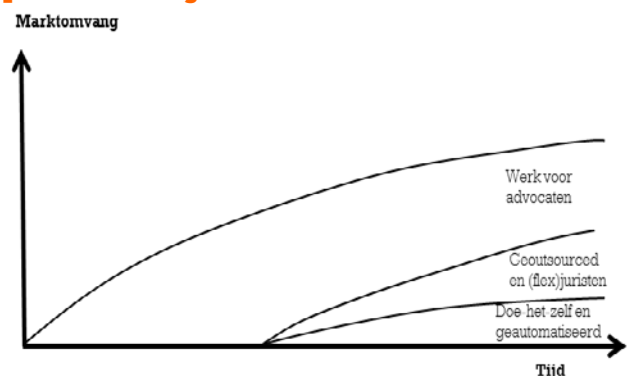


Bron: CBS, * ramingen ING Economisch Bureau

Meer invloed van automatisering en standaardisering

Hoewel conjuncturele factoren langzaam ten gunste van de advocatuur keren, zijn de groeivoorzichten beperkt. Meer structurele veranderingen drukken de komende jaren hun stempel. Automatisering maakt sneller werken mogelijk, waardoor minder advocatenuren nodig zijn. Bovendien wordt meer gebruik gemaakt van juristen, die geen advocaat zijn. Daarnaast biedt standaardisering van bepaalde diensten aan klanten de mogelijkheid juridisch werk zelf te doen. Soms wordt juridisch werk geoutsourcet naar specialistische juridische dienstverleners.

Figuur 3 Automatisering en standaardisering beperken omzetgroei advocatuur

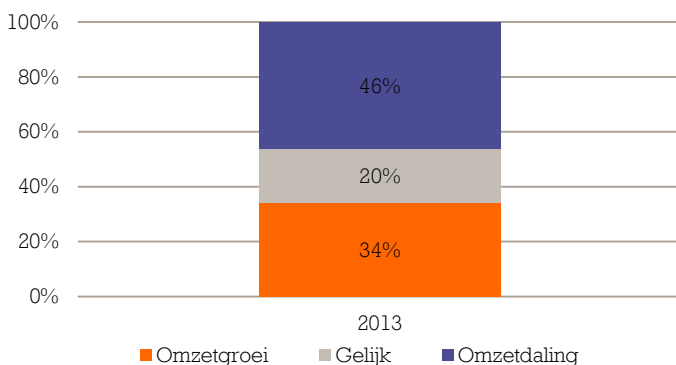


Bron: ING Economisch Bureau

Stabilisatie omzet wacht in 2015

- **Consolidatie leidt ook in 2015 tot een kleiner aantal bedrijven.**
- **Het marktaandeel van assurantietussenpersonen vertoont een dalende lijn, zowel voor schade als voor leven.**
- **De herstellende huizenmarkt en de aantrekkelijke bedrijvigheid maken in 2014 een einde aan de omzetkrimp, maar afkalving van marktaandeel voorkomt verdere groei in 2015.**

Figuur 1 Meeste assurantietussenpersonen hadden gelijkblijvende of stijgende omzet in 2013



Bron: Bureau D&O

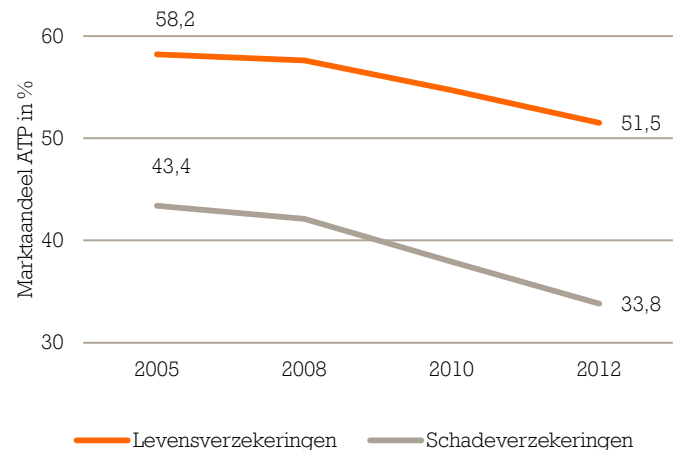
Einde aan omzetkrimp in 2014

In 2014 is naar verwachting een einde gekomen aan de omzetkrimp. Het herstel op de huizenmarkt stimuleert de vraag naar hypotheek en daaraan gekoppelde producten als woon- en overlijdensrisicoverzekeringen. Bovendien trekt de bedrijvigheid aan, waardoor ook het bedrijvensegment wat kan groeien. In 2015 is sprake van stabilisatie. Hoewel het er op lijkt dat het aantal woningmarkttransacties verder zal toenemen, is dat naar verwachting onvoldoende om marktaandeelverlies te compenseren. Het directe kanaal blijft zeker voor particulieren, ook via vergelijkingssites, namelijk marktaandeel winnen.

Schade belangrijker maar groei zit bij bedrijven

Gedreven door marktontwikkelingen en het provisieverbod, was een verschuiving zichtbaar van specialisatie in complexe producten naar de uitbreiding van het belang van schadeverzekeringen voor de omzet. Aangezien de particuliere markt voor schadeverzekeringen redelijk verzadigd is, zal van volumegroei nauwelijks sprake zijn. De zakelijke markt lijkt meer potentie te hebben, omdat meer geadviseerd wordt over de verschillende verzekeringen en de bereidheid van bedrijven om hiervoor te betalen groter is.

Figuur 2 Marktaandeel assurantietussenpersonen in distributie verzekeringen onder druk

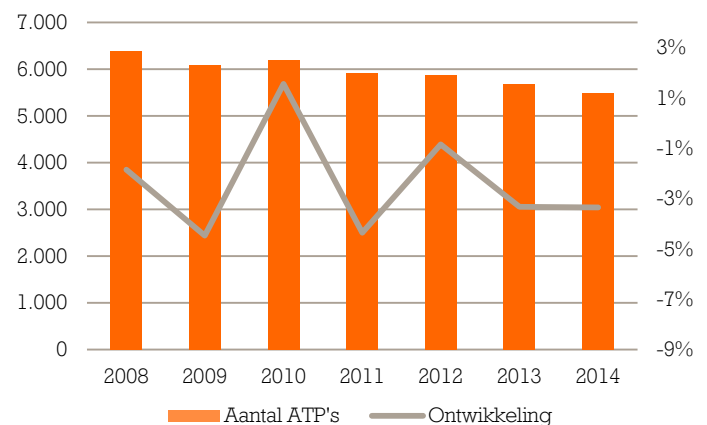


Bron: GfK

Afname aantal kantoren door consolidatie en hogere toetredingsdrempel

CBS cijfers laten een afname van het aantal assurantietussenpersonen zien met 16% tussen 2008 en 2014. De belangrijkste redenen zijn stijgende investeringen in ICT, opleiding, naleving van wetgeving, strengere kwaliteitseisen waaraan niet iedereen wilde of kon voldoen en bedrijfsbeëindigingen vanwege dalende omzetten en winstgevendheid. De daling is het sterkst onder eenpitters. Het aantal ZZP'er in de branche is sinds de piek in 2008 met een vijfde gedaald.

Figuur 3 Aantal kantoren assurantietussenpersonen blijft dalen

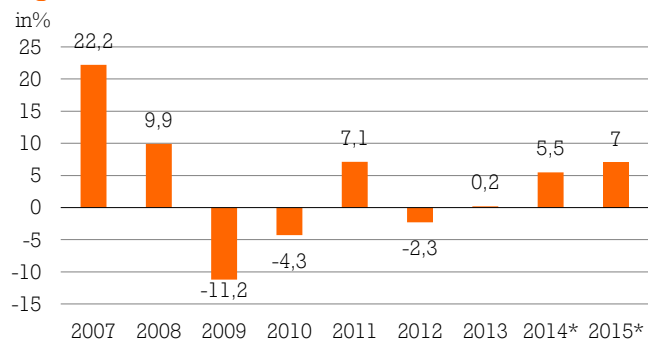


Bron: CBS

Herstel flexbranche zet door in 2015

- De omzet in de flexbranche groeit in 2015 naar verwachting met 7%.
- De groei wordt gestimuleerd door de behoefte aan flexibilisering in een volatielere economie..
- Het jaar 2014 wordt met een omzetplus afgesloten.

Figuur 1 Herstel omzet flexbranche zet door in 2015



Bron: CBS * ramingen ING Economisch Bureau

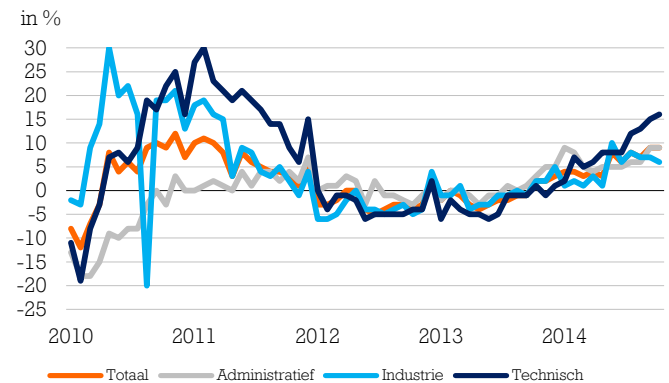
Herstel zet door in 2015

De flexmarkt gaat een derde opeenvolgend jaar van omzetgroei tegemoet. De verder aantrekkende economie in 2015 en het doorzettende herstel van de arbeidsmarkt stimuleren de vraag naar tijdelijk personeel. ING Economisch Bureau verwacht dat de omzet in 2015 met 7% stijgt (figuur 1). Aangezien de verwachte economische groei steeds breder gedragen wordt, stijgt de vraag naar uitzendkrachten in steeds meer sectoren. Ook payrolling en detachering blijven in trek. Langzaam ontstaat ook voor werving&selectie meer ruimte voor groei. Voor bepaalde functies (IT, process engineers en installateurs) zijn tekorten nooit verdwenen

Groei op groei

Het jaar 2014 wordt met een mooie omzetplus van 5,5% afgesloten. Vanwege het langzame economische herstel en de beperkte verbetering van de arbeidsmarkt is het herstel niet vergelijkbaar met dat van een traditionele opgaande fase. Het aantal uitzenduren stijgt daarbij, terwijl de tarieven iets dalen. In de eerste drie kwartalen van 2014 is de groei van de flexbranche uitgekomen op ruim 5% in omzet en 6,5% in uren. Hoewel de werkloosheid afneemt, is de banengroei voorlopig beperkt. Uitzendcijfers van ABU laten voor oktober 2014 voor de meeste branches groei op groei zien (figuur 2). Met name de vraag naar technisch personeel is sterk gestegen, met dubbelcijferige groei in de laatste perioden. Toch is de groei in vergelijking met bijvoorbeeld 2011 niet heel groot.

Figuur 2 Omzetgroei uitzendbranche voor alle typen personeel

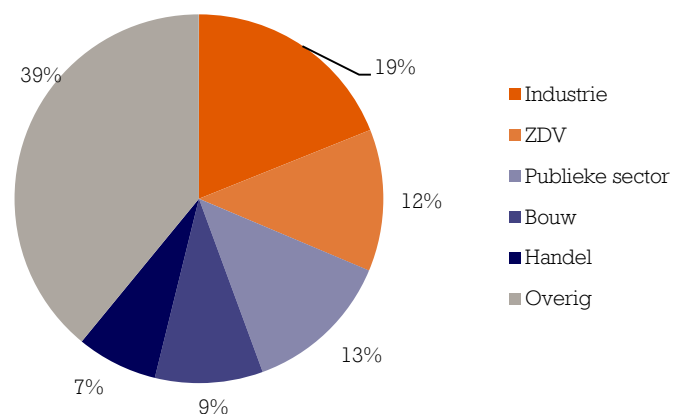


Bron: ABU

Zakelijke diensten en industrie wisselen elkaar af

In 2013 was de industrie de grootste afnemer van uitzendkrachten (figuur 3). Het jaar ervoor was dit de zakelijke dienstverlening (inclusief ICT). In 2014 zal de industrie waarschijnlijk ook weer de grootste afnemer zijn. De zakelijke dienstverlening groeit echter harder dan de industrie, waardoor in 2015 de meeste uitzendkrachten wellicht in de zakelijke diensten werken.

Figuur 3 Industrie in 2013 opnieuw belangrijkste afnemer uitzendkrachten

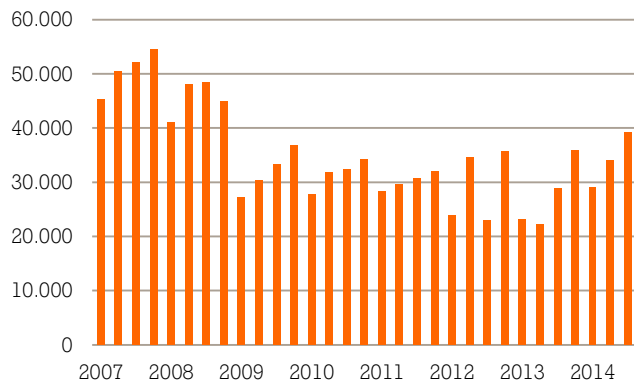


Bron: CBS

Verder herstel notariaat dankzij woningmarkt

- Met een verder herstellende woningmarkt zal in 2015 de omzet in het notariaat opnieuw groeien.
- De prijzen nemen nog altijd licht af. In de eerste helft van 2014 daalde het tarief met 0,7%.
- Er liggen kansen bij het faciliteren van digitale zekerheid en meer advisering.

Figuur 1 Aantal woningtransacties per kwartaal stijgt weer

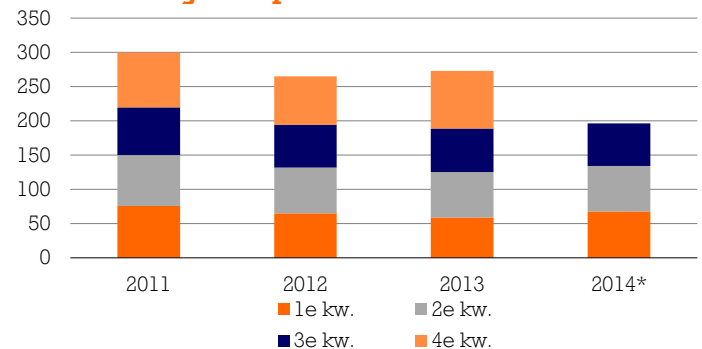


Bron: Kadaster

Notariaat kan verder groeien

Notariskantoren profiteren van de opleving op de huizenmarkt. De onroerend goed praktijk plust duidelijk, door een groter aantal woningtransacties (figuur 1). De familiepraktijk (testament, huwelijkse voorwaarden, samenlevingscontract e.d.) heeft hier ook van geprofiteerd (+4% in de eerste 9 maanden, figuur 2) en wordt in het vierde kwartaal gesteund door een eindejaarsprint in schenkingen (vanwege het aflopen van de tijdelijke regeling tot 100.000 euro belastingvrij te schenken). Bij een verder aantrekken van de woningmarkt past een verder groei van de onroerend goed praktijk in 2015. De ontwikkeling van de tarieven is daarentegen nog altijd negatief. De prijzen voor notariële diensten zijn sinds 2007 aan het dalen (figuur 3). Alleen in 2011 was even sprake van een marginale stijging (0,5%). Ook in 2014 lopen de tarieven terug, zij het dat de krimp beperkt is tot 0,7% in de eerste helft van het jaar. Het aantal kantoren (vestigingen) is relatief stabiel rond de 950, na een fikse krimp in 2013. Het aantal notarissen neemt nog wel gestaag af tot 1327 begin oktober.

Figuur 2 Familiepraktijk profiteert van aantrekkende woningverkoop

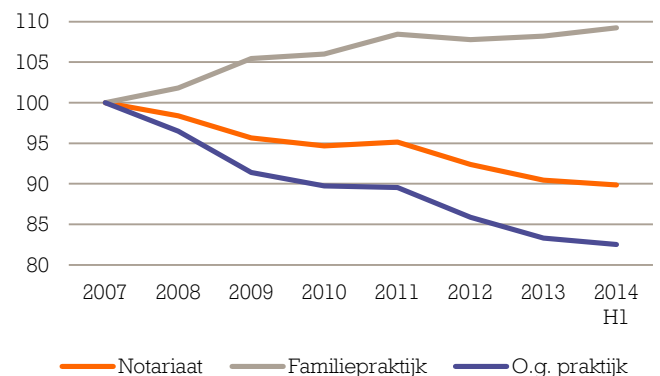


Bron: KNB * t/m september

Digitale kansen

In een maatschappij die steeds digitaal wordt, liggen kansen voor het notariaat om digitale rechtszekerheid te faciliteren. Te denken valt daarbij aan een check van de digitale tegenpartij in een transactie. Daarnaast bestaat nog altijd ruimte proactief klanten te benaderen en zo de advisering uit te breiden. Met een breder dienstenpalet maakt de branche zich minder afhankelijk van de situatie op de woningmarkt.

Figuur 3 Tarieven notarisdiensten blijven in onroerend goed praktijk dalen

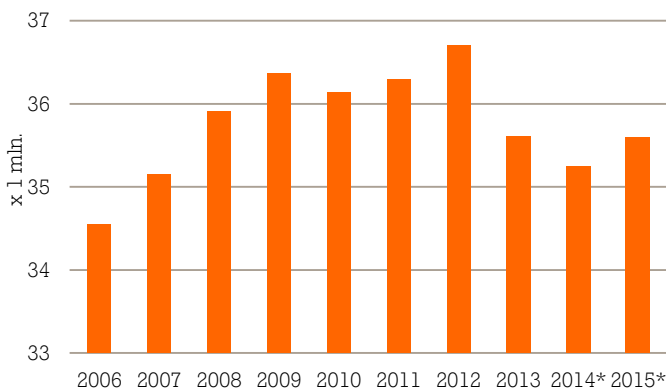


Bron: CBS

Einde aan krimp vakanties in 2015

- **Het aantal vakanties trekt in 2015 naar verwachting voorzichtig aan (+1%).**
- **Consumenten hebben meer vertrouwen, mede door een afnemende werkloosheid, waardoor niet langer op vakanties bespaard wordt.**
- **Het aantal reisbureaus in de winkelstraten daalt verder.**

Figuur 1 Aantal vakanties neemt weer toe na daling in 2013 en 2014.

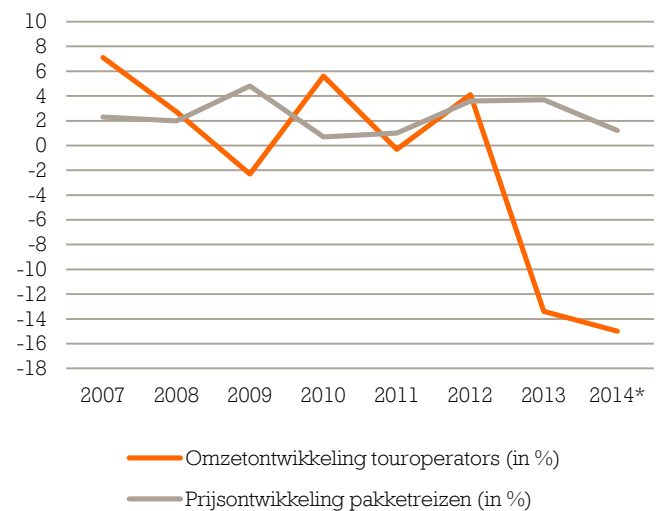


Bron: CVO * Ramingen ING Economisch Bureau

Beperkt herstel aantal vakanties

De reisbranche kan na twee jaren met teruglopende aantallen vakantiegegers weer groeien in 2015. Het aantal ondernomen vakanties is in 2014 nog licht gedaald, vanwege de hoge werkloosheid en inkomensonzekerheid. In 2015 zorgt het gestegen consumentenvertrouwen en de langzaam aantrekkende arbeidsmarkt voor minder terughoudendheid. Het aantal vakanties dat door Nederlanders ondernomen wordt, stijgt daarom maar beperkt, met naar verwachting 1% (figuur 1). Sinds 2010 is in de lage economische groeiomgeving al sprake van stagnatie. Het vakantiepatroon is aangepast door korter, minder ver en goedkoper op vakantie te gaan. In het aantal vakanties is als laatste gesneden. Dat veranderde vakantiepatroon raakt de reisbranche, omdat het vakantiebudget lager ligt: minder dagen op vakantie, goedkopere bestemmingen, minder dure accommodatie en minder vaak. Touroperators hebben het zwaar, waardoor mede door het omvallen van OAD de omzet flink lager ligt, ondanks een hogere prijs voor pakketreizen (figuur 2). Aangezien de totale markt niet zo sterk is gekrompen, is dit gat door bijvoorbeeld online spelers opgevuld.

Figuur 2 Omzet touroperators daalt hard ondanks duurdere pakketreizen

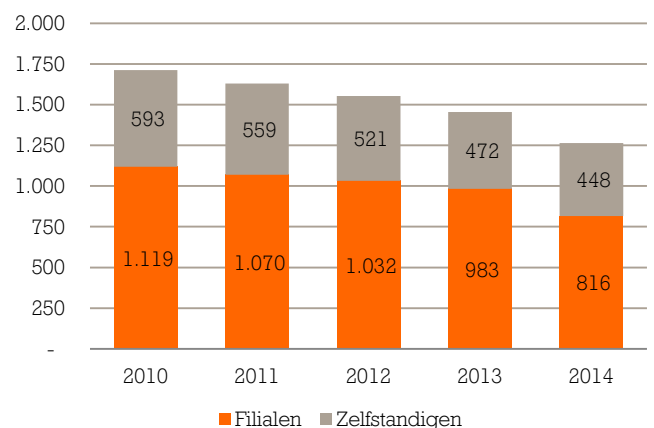


Bron: CBS * 2014 raming ING Economisch Bureau

Minder winkels

De aanpassingen in het reislandschap zijn volop bezig. Door faillissementen daalde het aantal reisbureaus in 2014 verder. De fusie tussen VakantieXperts en D-reizen leidt ook tot het terugbrengen van het aantal reiswinkels. Het is de verwachting dat ook de komende jaren reisbureaus verdwijnen. Uiteindelijk is er alleen ruimte voor reiswinkels die het online aanbod ondersteunen of niet-doorsnee vakanties verkopen, waar persoonlijk advies een duidelijke meerwaarde heeft.

Figuur 3 Aantal reisbureaus in Nederland daalt



Bron: Locatus

Box: Sectormanager Zakelijke Dienstverlening

Sectormanager Sasja Winters

Veranderen begint met gewoon beginnen

De economische verwachtingen voor de zakelijke dienstverlening zijn positief in bijna alle deelsectoren. Dit betekent niet dat de zakelijke dienstverlener achterover kan leunen. Verandering en vernieuwing blijft nodig. Het verdienmodel van traditionele zakelijke dienstverleners staat steeds meer onder druk door de snelle opkomst van nieuwe spelers en de mede hierdoor ontstane prijsdruk. In de consumentenmarkt zijn er al disruptieve spelers opgestaan, zoals Airbnb, Spotify en Uber, die het verdienmodel van de betreffende sectoren geheel onder druk hebben gezet en uiteindelijk hebben veranderd. De gedachte dat dit enkel in de consumentenmarkt plaatsvindt is niet juist. Ook zakelijke dienstverleners zoeken naar mogelijkheden om hun diensten anders aan te bieden zodat afnemers deze voordeliger in kunnen kopen. Dit betekent niet dat met de keuze van nieuwe spelers er ingeboet kan worden op de kwaliteit van dienstverlening. Ook bedrijven die via internet hun diensten aanbieden zullen dezelfde kwaliteit moeten bieden. Het is echter geheel afhankelijk van het soort dienst in hoeverre deze gedigitaliseerd of geautomatiseerd kan worden. Dus goede kwaliteit met een andere prijsstelling, via andere kanalen.

Het automatiseren en digitaliseren van processen is natuurlijk een manier om het bedrijfsmodel anders in te richten, om zo productiviteit te verhogen en kosten te besparen. Dit is een noodzaak geworden in alle deelsectoren van de zakelijke dienstverlening om winstgevendheid te waarborgen. Om echt het verschil te maken en inkomsten te verhogen, zijn er nieuwe verdienmodellen nodig, zoals in de eerder genoemde voorbeelden. Hoe kijkt uw organisatie daar tegenaan? In hoeverre liggen er hier mogelijkheden voor uw organisatie? Wat als uw organisatie niet verandert? Wat doet de concurrent? Dit zijn de vragen die u de komende tijd moet stellen. Het is altijd eenvoudiger gezegd dan gedaan. Verandering vindt veelal niet automatisch plaats of via regels. Verandering komt mede van buitenaf. Bij uw klanten en leveranciers. Ga met hen in gesprek en vraag wat voor hen het verschil maakt en waar de behoeftes liggen. Durf daarin keuzes te maken als organisatie. Wat is uw stip op de horizon en hoe en met wie komt u daar? Uiteindelijk begint veranderen, gewoon met beginnen.

Succes in 2015!



Sasja Winters
ING Sectormanager Zakelijke Dienstverlening

Meer weten?
Kijk op ING.nl
Of bel met

Ferdinand Nijboer,
Sectoreconoom zakelijke
dienstverlening
06 51852971

Sasja Winters,
Sectormanager zakelijke
dienstverlening
06 30284163

Volg ons op Twitter:

 [INGnl_Economie](#)

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 toezichhouders 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. ING Bank N.V. betreft haar informatie van betrouwbaar geachte bronnen en heeft alle mogelijk 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.