



Specialistische zakelijke diensten

Verdeling referentiegroep SRA-BiZ: **n 1.290**

Verdeling volgens Centraal Bureau voor de Statistiek: **20%**



De Nederlandse specialistische zakelijke diensten

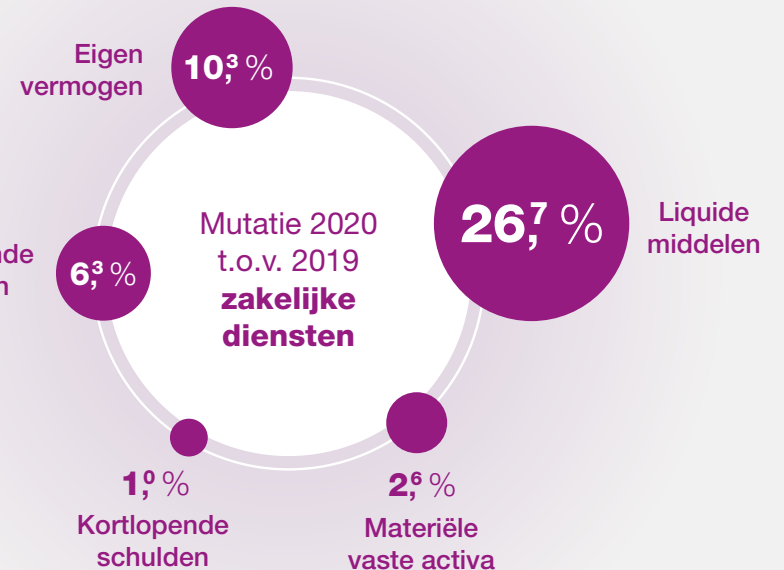
Specialistische zakelijke dienstverleners hebben over het algemeen een goed jaar achter de rug. De onderlinge verschillen waren echter groot. Waar de florerende woningmarkt en de coronacrisis meer werk opleverden voor de één (bijvoorbeeld bij notarissen, ingenieurs en architecten, maar ook de advisering rond steunregelingen), had de ander een nagenoeg lege agenda (onder meer reclamediensten). Per saldo waren de omzet- en winstontwikkeling echter bovengemiddeld.

Behoorlijke uitdagingen

Gemiddeld genomen profiteren ondernemers in de specialistische zakelijke dienstverlening van reserves die in de afgelopen jaren dankzij de economische groei zijn opgebouwd. De impact van de coronacrisis verschilt per deelbranche, door de mate van afhankelijkheid van andere branches. Zo krijgen de uitzendbureaus zware klappen doordat mkb-bedrijven bezuinigen op hun flexibele schil. Hetzelfde geldt voor reclamebureaus, die last hebben van annuleringen

van evenementen en bezuinigingen op reclamebudgetten en mediacampagnes. Andere zakelijke dienstverleners, zoals adviseurs, maakten juist overuren om bedrijven bij de steunaanvragen te helpen.

De verwachting is dat het volume in de zakelijke dienstverlening in 2021 zal aantrekken, maar een aantal deelbranches moet van ver komen. Tegelijkertijd liggen er voor de specialistische zakelijke dienstverlening nog andere behoorlijke uitda-



gingen, zoals een verdere digitale transformatie, strengere wet- en regelgeving en de toename van de concurrentie uit andere branches (als gevolg van technologische ontwikkelingen en innovaties).

Bovengemiddelde cijfers

De branche als geheel zag de netto-omzet in 2020 met ruim 3 procent toenemen. Dit was een minder sterke groei dan in de voorgaande twee jaar, maar aanmerkelijk beter dan het mkb-gemiddelde van 0,6 procent). Ook de winstontwikkeling was dui-

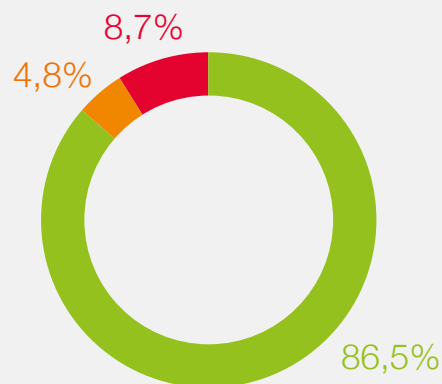


delijk bovengemiddeld: 15,8 procent, versus 9,3 procent voor het mkb als geheel. De brutomarge nam met 4,5 procent toe, tegenover +0,6 procent gemiddeld in het mkb.

Grote onderlinge verschillen

De specialistische zakelijke dienstverlening wordt in de benchmark van SRA vooral vertegenwoordigd door rechtskundige dienstverleners (advocaten en notarissen), adviesbureaus voor management en bedrijfsvoering (geen public relations) en ingenieursbureaus. Architecten en ingenieurs kenden over het algemeen een positief jaar, mede dankzij voordelige omstandigheden op de woningmarkt. Vooral het resultaat voor belasting heeft in

KREDIETWAARDIGHEID SPECIALISTISCHE ZAKELIJKE DIENSTEN



- PD-rating > 3%: insolvent
- PD-rating 1-3%: financiële risico's
- PD-rating < 1%: kredietwaardig

deze deelbranche een sterke stijging laten zien. De financiële resultaten van reclamebureaus zijn daarentegen sterk achtergebleven. Voor adviseurs op het gebied van management en bedrijfsvoering is 2020 een gemengd jaar geweest. De omzet is gemiddeld genomen wel gestegen, maar het resultaat voor belasting is gedaald. De inkoopwaarde is hier sterk toegenomen.

Lichte stijging kosten

Aan de kostenkant viel op dat de personeelskosten vorig jaar licht zijn opgelopen: +0,6 procent. In het mkb was gemiddeld sprake van een lichte daling, vooral als gevolg van de verwerking van de NOW-regeling. Deze loonsteun kon ook worden opgeteld bij 'overige bedrijfsopbrengsten'. In de specialistische zakelijke dienstverlening is deze post slechts licht toegenomen. Dit alles lijkt er dus op te wijzen dat de ondernemers in deze branche relatief weinig coronasteun hebben aangevraagd.

De loonkosten zijn met bijna 3 procent gestegen. De pensioenpremies zijn bijna 3 procent hoger uitgekomen, maar deze post weegt minder zwaar mee in de totale personeelskosten. Per saldo zijn de bedrijfskosten in 2020 met ruim 2 procent gestegen.

Vermogenspositie

Het eigen vermogen is in de specialistische zakelijke dienstverlening in 2020 iets meer toegenomen dan een jaar eerder: +10,3 procent. De kortlopende schulden zijn vrijwel onveranderd gebleven en de langlopende schulden zijn met iets meer dan 6 procent gestegen.

Kredietwaardigheid

De financiële positie van bedrijven in de gespe-

Mutaties in resultatenrekening

Specialistische zakelijke diensten

% mutatie 2020 t.o.v. 2019

Netto omzet	3,3%
Inkoopwaarde	-3,6%
Brutomarge	4,5%
Overige bedrijfsopbrengsten	4,4%
Personeelskosten	0,6%
Exploiatiekosten	3,2%
Inventariskosten	8,3%
Huisvestingskosten	5,9%
Autokosten	-5,5%
Verkoopkosten	-22,3%
Algemene kosten	8,2%
Overige kosten	28,4%
Bedrijfskosten	2,2%
Afschrijvingen	6,2%
Bedrijfsresultaat	14,4%
Financiële baten en lasten	-27,0%
Gewoon resultaat voor belasting	15,8%

cialiseerde zakelijke dienstverlening is licht verbeterd. Uit de analyse van SRA-BiZ blijkt dat het percentage ondernemingen dat aan de financiële verplichtingen kan voldoen (een PD-rating < 1 procent), is uitgekomen op 86,5. Dit betekent een lichte verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar. De branche doet het daarmee beter dan het mkb-gemiddelde, dat licht verbeterde naar 83,2 procent. Wel merken we op dat de verschillen binnen de branche aanzienlijk zijn.



Specialistische zakelijke dienstverlening: toekomstperspectief volgens experts

De coronapandemie en lockdownmaatregelen hebben in 2020 grote gevolgen gehad voor de zakelijke dienstverlening, al waren de verschillen binnen de branche groot. De jaren 2021 en 2022 zullen naar verwachting wat rustiger verlopen, al liggen er nog genoeg uitdagingen in het verschiet. Waar liggen voor deze branche de beste kansen?

Duurzame inzetbaarheid van personeel en arbeidsproductiviteit: volgens Han Mesters, Sector Banker Zakelijke Dienstverlening bij ABN AMRO, zijn dit elementaire thema's die veel aandacht verdienen in de specialistische zakelijke dienstverlening. Ook straks, na corona. Vóór de crisis was een tekort aan vakbekwame mensen in de branche een van de belangrijke beletselen voor verdere groei. De impact van corona heeft deze belemmering voor sommige zakelijke dienstverleners wellicht (tijdelijk) minder groot gemaakt of zelfs even weggenomen, maar de arbeidscom-

“

Duurzame inzetbaarheid van personeel en arbeidsproductiviteit zijn elementaire thema's die veel aandacht verdienen.

”

ponent blijft cruciaal. “In de branche als geheel woedt de War for Talent nog altijd hevig, zeker ook in deze tijd. Hoe zorg je er als bedrijf voor dat je het juiste talent aantrekt en vasthoudt? Leiderschap en coaching spelen hierin een grote rol.”

Sociale innovatie

Bij innovatie gaat het algauw om technologische vernieuwing, maar daarvoor is sociale vernieuwing een randvoorwaarde, vervolgt Mesters. “Het succes van innovatie ligt vooral besloten in de driehoek structuur, interne cultuur en leiderschap. Je ziet dat jonge mensen vanwege de cultuur weglopen bij specialistische zakelijke dienstverleners. Dit dwingt bedrijven om opnieuw naar hun cultuur te kijken en de vraag te stellen: wat voor bedrijf willen wij zijn? Hierin heeft de branche nog een inhaalslag te maken.”

SRA-bestuurslid Paul Dinkgreve pleit in deze context hartgrondig voor nieuw leiderschap dat de mens in de organisatie centraal stelt. “De menselijke maat mag in de storm van technologische ontwikkeling niet verloren gaan, want dan heeft de branche een gigantisch probleem. Het is zaak dat ondernemers hun medewerkers op een positieve manier meenemen in de ontwikkelingen, dat ze duidelijk uitleggen wat de businessmogelijkheden zijn en dat ze hun personeel begeleiden in hun ontwikkeling.”

Open-minded leiderschap

De relatiecomponent moeten managers in de specialistische zakelijke dienstverleners in dit digitale tijdperk absoluut borgen, vindt ook Mark van Kampen, Sectorspecialist Dienstverlening (ICT) bij de Rabobank. In combinatie met strategisch en open-minded of nieuwsgierig leiderschap. Volgens Van Kampen gaat het erom dat leidinggevenden met een open blik blijven kijken naar hun medewerkers en de organisatie, de ontwikkelingen erbuiten én zichzelf: “Hoe kijk je als ondernemer naar je eigen organisatie? Ben je in staat om nieuwe ontwikkelingen te omarmen en hoe doe je dat dan? Breng je dit directief, 'top-down' of neem je je medewerkers daarin mee en luister je naar de input die zij leveren? Ik zie in de branche nog te veel bedrijven die in het oude blijven hangen en te weinig oog hebben of openstaan voor verandering.”

Nu het bepaalde delen van de branche behoorlijk voor de wind gaat, lijkt de noodzaak om het anders te gaan doen wellicht minder groot. Geen excuus, aldus Dinkgreve, die het juist een goed moment vindt om in beweging te komen. Je moet het dak repareren als de zon schijnt, niet pas als de kamer helemaal blank staat. “Het is belangrijk dat je als ondernemer wendbaar en flexibel blijft, je model en je beleid kunt aanpassen op de ontwikkelingen die je



ziet, dat je alert blijft en ook blijft investeren. De branche moet niet in slaap sukkelen. Ook zeker niet als het gaat om digitalisering en technologie. Je zult als ondernemer moeten onderzoeken wat dit voor je bedrijf kan betekenen.”

Nieuwe competenties

Gezien de huidige en verwachte situatie op de arbeidsmarkt en de voortdurende War for Talent zullen specialistische zakelijke dienstverleners efficiënter moeten gaan werken, aldus Ingrid Laane, Sector Econoom bij ABN AMRO. “Digitalisering speelt hier een belangrijk rol in. We hadden verwacht dat de arbeidsproductiviteit in de branche zou toenemen door het massale thuiswerken. Tot nu toe zien we alle technologische mogelijkheden die er zijn echter niet terug in de cijfers. Uiteraard zijn er andere factoren die negatief hebben doorgewerkt, maar het is iets om in de gaten te houden. Technologie alleen maakt de branche blijkbaar niet productiever. Er zijn ook mensen nodig die de juiste kennis hebben en meer uit de ontwikkelingen kunnen halen.”

“
Technologie alleen maakt de
branche blijkbaar niet productiever.
”

“

Dit maakt de duurzaamheidsfactor zwaarwegend. Zonder deze factor mee te nemen in je beleid, besta je straks niet meer.

”

“Technologie gaat een steeds grotere rol spelen in organisaties en dat betekent ook dat er andere competenties nodig zijn”, beaamt Van Kampen. “Neem je een nieuwe salesmedewerker aan of ga je voor een data-analist? Over dit soort vraagstukken moet je als leidinggevende tijdig nadenken en je moet ervoor openstaan.” Dit vraagt óók om andere managementcompetenties, vult Mesters aan. “De manager krijgt een meer faciliterende rol en daar hoort een ander profiel bij. Het gelukkig maken van de professional krijgt een groter gewicht. Dit dringt geleidelijk wel door in de branche, maar vooral bij advocaten en accountants nog te langzaam.” De partnerstructuur helpt hier niet bij, vindt Mesters. “Er zou aan de geldelijke kant iets moeten veranderen, bijvoorbeeld door de partners te belonen op basis van hun bijdrage aan het geheel in plaats van alleen hun eigen P&L-doelen. Het gaat om een bewust beleid in de branche, en daar hoort nadenken over beloning ook bij.”

Duurzaamheid en samenwerken

Bewust beleid heeft ook betrekking op duurzaamheid, vervolgt Laane. “De hele IT-keten heeft een behoorlijke ecologische voetafdruk.

ABN AMRO heeft daarover een uitvraag gedaan bij IT-inkopers van bedrijven en daar bleek het bewustzijn nog behoorlijk laag. Ook in de zakelijke dienstverlening. Omdat onze digitale consumptie alleen maar zal toenemen, moet het bewustzijn alleszins omhoog. Bovendien levert duurzaamheid een belangrijke advieskans voor de branche op.”

“In de huidige regelgeving worden steeds meer duurzaamheidseisen gesteld en opgelegd, ook op basis van kwantificeerbare regels”, aldus Dinkgreve. “Ook consumenten en bedrijven hebben er steeds meer aandacht voor en gaan ook eisen stellen in de verantwoording. Dit maakt de duurzaamheidsfactor zwaarwegend. Zonder deze factor mee te nemen in je beleid, besta je straks niet meer. En inderdaad, het levert ook kansen op als het gaat om advisering. Hetzelfde geldt voor de digitaliseringstrend. De branche moet ervoor waken dat deze kansen niet worden weggekaapt door andere partijen, maar moet ook haar beperkingen kennen. Daarom pleit ik voor meer samenwerking. Als de branche dat goed oppakt, is er nog veel te winnen.”