



Sector Advisory

December 2021

Stand van Zakelijke Dienstverlening

Cijfers en duiding

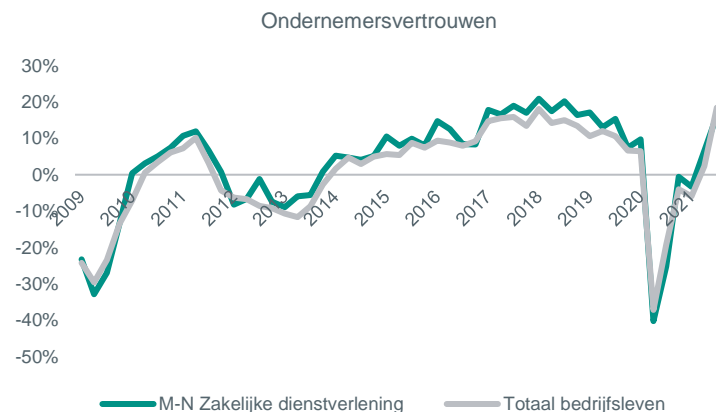
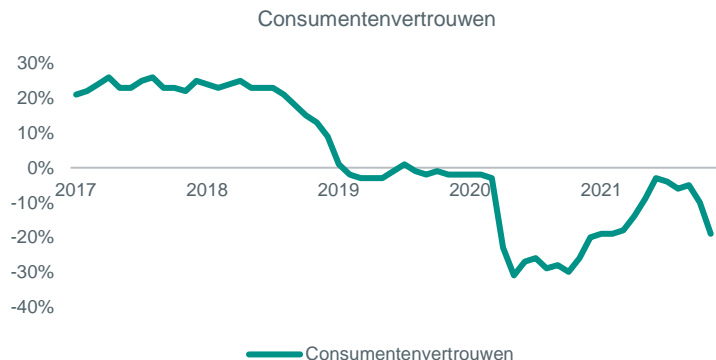
Inhoudsopgave

1.	Vertrouwen	●	Consumentenvertrouwen neemt af
2.	Zakelijke dienstverlening in beeld	●	Positief beeld Zakelijke Dienstverlening
3.	Arbeidsmarkt	●	Structurele personeelstekorten
4.	Uitgelicht		Welzijn maakt werkgevers aantrekkelijk
5.	Insights		Laatste artikelen op Insights
A.	Appendix		Contact, disclaimer en extra informatie

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

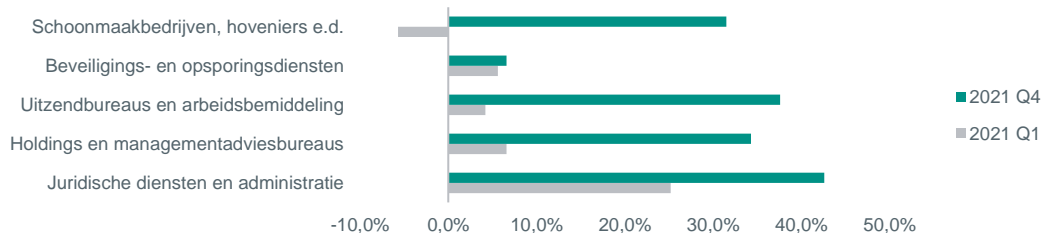


1. Vertrouwen



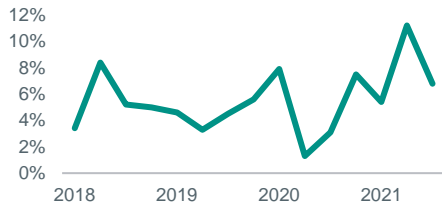
- ▶ Consumenten zijn sinds de zomer flink pessimistischer geworden, zo blijkt uit de ontwikkeling van het consumentenvertrouwen. Het vertrouwen daalde van -3 procent in juni naar -19 procent in november. Dit komt door het stijgende aantal coronabesmettingen evenals de teruggedraaide coronamaatregelen voor het laatste kwartaal van het jaar. Zowel over de economische situatie als de persoonlijke financiële situatie werden consumenten negatiever. Zij zien de komende tijd als minder gunstig voor grote aankopen, zoals auto's en meubilair.
- ▶ Ondanks de oplopende besmettingen en de aangescherpte maatregelen hebben ondernemers in de zakelijke dienstverlening veel vertrouwen in het vierde kwartaal van 2021. Zo ligt het ondernemersvertrouwen 11 procentpunten hoger dan voor de coronacrisis. Doordat de binnenlandse economie zich aan de anderhalvemetersamenleving heeft aangepast en vaccinatiegraad hoog is, kunnen ondernemers wendbaarder omgaan met veranderende coronamaatregelen. Zij hebben dan ook positieve omzetvooruitzichten. Alleen de schoonmakers verwachten een afname in omzet, vanwege de aangescherpte maatregelen.

Saldo ondernemers die de komende drie maanden een omzetstijging verwacht

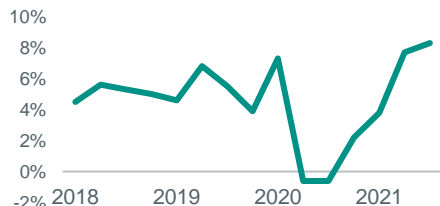


2. Zakelijke dienstverlening in beeld – omzetontwikkeling in branches

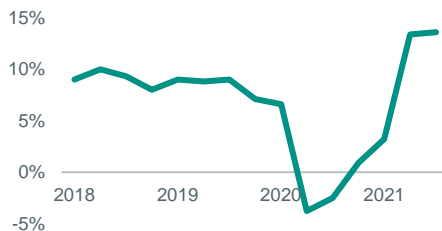
691 Rechtskundige dienstverlening



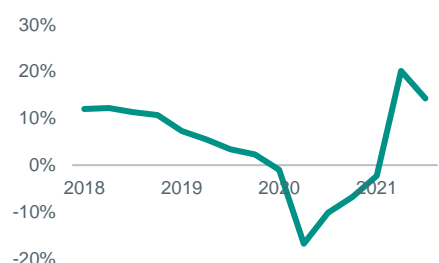
692 Accountancy, administratie e.d.



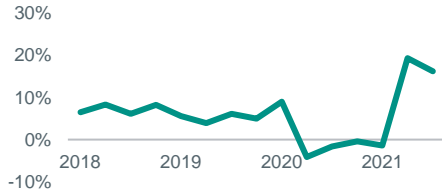
702 Managementadviesbureaus



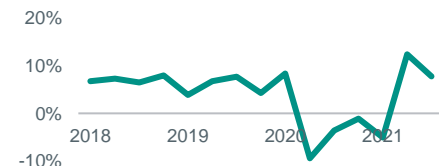
78 Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling



80 Beveiligings- en opsporingsdiensten



812 Schoonmaakbedrijven



► Hoewel de advocatuur, accountancy en organisatieadvies relatief weinig last hebben gehad van de coronacrisis, is het uitzicht ook voor hen beter dan vorig jaar. Deze branches hebben begin 2021 een sterk herstel in vraag gehad en die trend zet door. De omzetgroei is te danken aan de aantrekkende economie en oplopende bedrijfsinvesteringen die de vraag naar financiële, juridische en adviserende diensten aansporen. Tevens stimuleren oplopende behoeftes aan door duurzaamheids- en datagedreven bedrijfsbeleid de activiteit in deze branches.

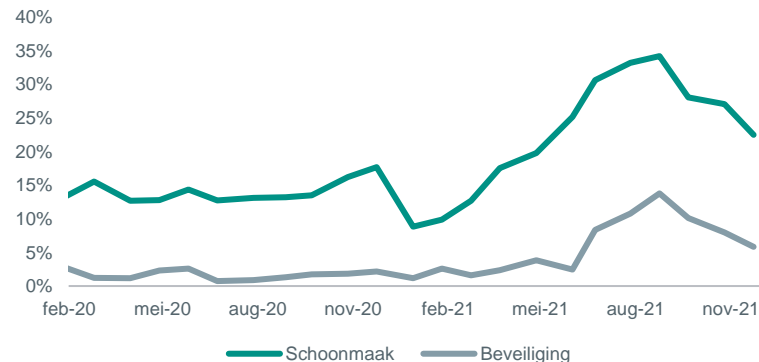
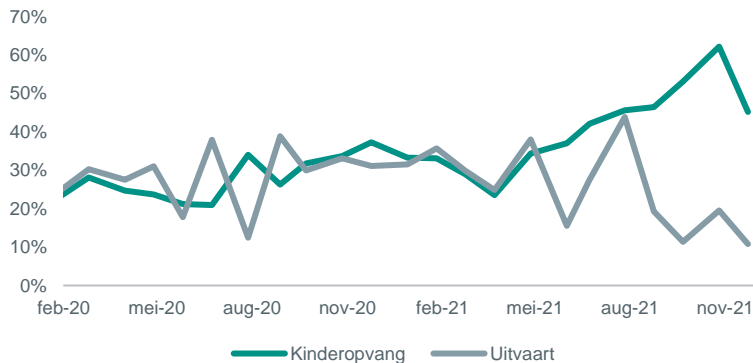
► Omzet van uitzenders, detacheerders en andere arbeidsgerelateerde diensten laat een sterk herstel zien in de tweede helft van het jaar. De economie beweegt naar een nieuw evenwicht waarbij veel werk verschuift naar uitzendbanen die corona-proof zijn, zoals pakketbezorging. Wel zorgen de personeelstekorten voor tweedracht. Aan de ene kant wordt het tekort aan personeel op de korte termijn aangevuld met externe flexwerkers, terwijl het aan de andere kant zorgt voor concurrentie tussen flexbedrijven en opdrachtgevers die beide trachten om personeel aan zich te binden.

► Schoonmaak- en beveiligingsbedrijven hebben een goed jaar achter de rug. Desalniettemin is het vooruitzicht voor deze branches neutraal. In de 2G-samenleving, die op de overheidsagenda staat, wordt het mogelijk om festivals en evenementen door te laten gaan. De 2G-samenleving laat immers van het virus genezen en gevaccineerde mensen toe tot openbare bijeenkomsten en de horeca. Hiervoor zullen ook schoonmakers en beveiligers ingeschakeld worden. Echter kan de tussentijdse transitieperiode vraagtijd tot gevolg hebben.

3. Arbeidsmarkt (1)

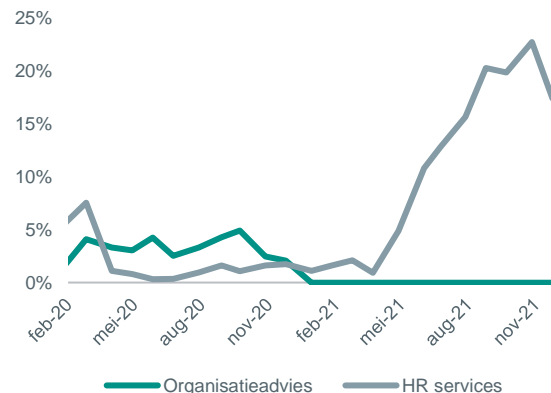
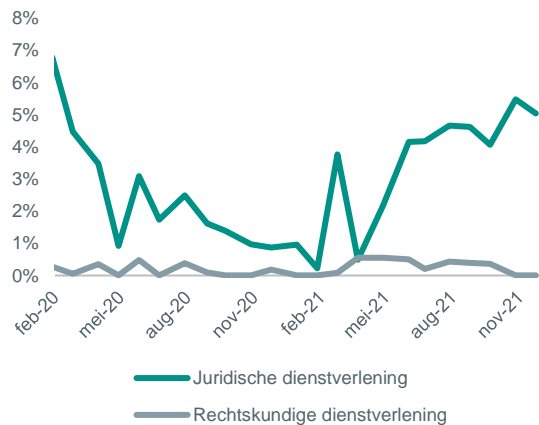
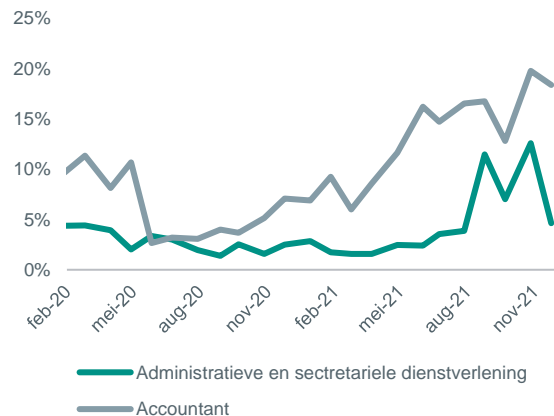
De werkloosheid is in oktober iets gedaald naar 2,9 procent van de beroepsbevolking. De stop van loonkostensubsidie NOW in die maand heeft dus niet direct tot een toename aan werkloosheid geleid. De nijpende personeelstekorten in diverse sectoren spelen hierbij een rol. Uit de [arbeidsmarktindicator](#) van ABN AMRO blijkt dat de krapte in oktober zelfs toenam. Gemiddeld staat het percentage onvervulbare vacatures op bijna 18 procent. Ook zijn personeelstekorten overwegend aanwezig in bijna alle branches binnen de zakelijke dienstverlening. Uit de CBS-conjunctuurenquête blijkt dat bijna 37 procent van ondervraagde ondernemers in de zakelijke dienstverlening stelt dat personeelstekort voornamelijk de grootste uitdaging voor groei vormt.

- ▶ Met name de kinderopvang en de uitvaartbranche hebben te maken met een groot personeelstekort. Het percentage onvervulbare vacatures staat op hoger dan 40 procent voor de kinderopvang en op 10,8 procent voor de uitvaartbranche. De lokale aard van werken in deze branches eist dat werknemers relatief dichtbij hun werklocatie verblijven. Dit is echter niet altijd mogelijk door hoge verblijfskosten in de locaties waar vacatures openstaan of het geval wil dat deze plaatsen niet als aantrekkelijk worden gezien. Daarnaast wordt het tekort aan mensen tevens veroorzaakt doordat ze niet altijd de juiste vaardigheden hebben.
- ▶ Bedrijven in de schoonmaak en beveiliging maken ook een forse toename in krapte mee vanaf begin dit jaar. Dit is mede te danken aan de versoepelingen van de coronamaatregelen die gedurende 2021 hebben plaatsgevonden.



3. Arbeidsmarkt (2)

- Opvallend is het lage percentage onvervulbare vacatures in de juridische, organisatorische en administratieve dienstverlening. Deze liggen tussen de 0 en 5 procent. Deze beroepen hebben een reputatie in het bieden van zekerheid en relatief hoge salarissen, waardoor er aan nieuwe instromers geen gebrek is. Tevens zijn de vernieuwende HR-managementpraktijken effectief in het binden van werknemers. Denk aan flexibele werktijden en het creëren van fijnmazigere functies die een snellere doorstroom vergemakkelijken en professionele ontwikkeling bevorderen. Werkgevers in deze vakgebieden spelen in op de veranderende behoeftes van de jongere generatie aan werknemers.
- De tekorten in de HR-dienstverlening lopen sinds april op en liggen nu op 17 procent. De aanhoudende schaarste op de arbeidsmarkt dwingt bedrijven na te denken over wat zij als werkgever te bieden hebben, en in hoeverre ze genoeg willen nemen met werknemers die een minder goede fit hebben met vacatures dan in het verleden. In het maken van deze keuzes is HR-advies essentieel, wat de vraag naar HR-dienstverleners doet stijgen.



4. Uitgelicht: Welzijn maakt werkgevers aantrekkelijk

Personeelstekort remt de economische groei in de zakelijke dienstverlening. De HR-afdeling moet ervoor zorgen dat de werkgever aantrekkelijker wordt voor de werknemers. Het welzijn onder werknemers kan worden verhoogd door onder meer een hogere mate van diversiteit en gelijkheid, meer onderling vertrouwen en meer autonomie op de werkvloer.

Diversiteit en gelijkheid dragen sterk bij aan een gezonde werkomgeving. Diversiteit bepaalt in welke mate het bedrijf werknemers van verschillende achtergronden, leeftijd en geslacht in dienst heeft. Het niet gelijk behandelen en daarmee min of meer uitsluiten van bepaalde werknemers, komt de diversiteit in een organisatie niet ten goede. Zo verdienen vrouwen in de zakelijke dienstverlening al jaren minder dan mannen (grafiek 1).

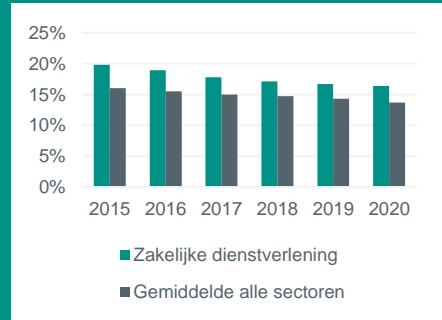
Uit recent onderzoek van Evofenedex en ABN AMRO komt naar voren dat weinig organisaties de samenstelling van het personeelsbestand in het personeelsbeleid hebben opgenomen. Het management voelt die behoefte onvoldoende en geeft tevens aan te weinig tijd en kennis daarvoor te hebben. Personeelsbeleid, of HR, is echter een kernactiviteit. In de krappe arbeidsmarkt zou de HR-afdeling verantwoordelijk moeten zijn voor het doordrukken van een strategisch personeelsbeleid bij het management. Voor het management kan dit tot meer zelfreflectie leiden. Het management is immers voor een belangrijk deel drager van dit beleid en de bijbehorende bedrijfscultuur.

Een gezonde bedrijfscultuur geeft werknemers een gevoel van veiligheid, gelijkheid en waardering. Een giftige bedrijfscultuur leidt daarentegen niet alleen tot reputatieschade voor het bedrijf, maar ook tot een verslechterd welzijn van werknemers met burn-outs en een hoog verloop als gevolg. Hierbij is wederzijds vertrouwen tussen de collega's en leidinggevende van belang, waarbij het uitgangspunt moet zijn dat werknemers elkaar met respect benaderen. Uit de Welzijnsmonitor blijkt overigens dat pestgedrag, seksuele intimidatie en geweld door collega's flink zijn gedaald in 2020 ten opzichte van 2019 (grafiek 2). Thuiswerken heeft hierin een grote rol gespeeld, daar de fysieke aanwezigheid van collega's ontbreekt. Ook wordt dit gedrag door thuiswerken digitaal vastgelegd, waardoor getroffen collega's voldoende bewijs hebben om dit slecht gedrag aan te kaarten.

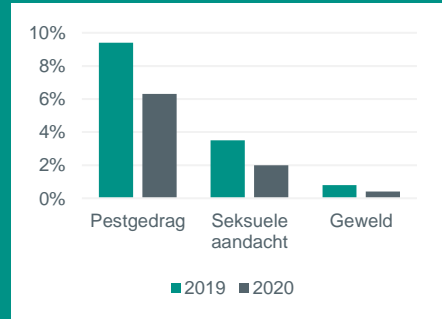
Vertrouwen is bovendien essentieel voor de groep werknemers die meer beslissingen zelf wil nemen. Werknemers willen namelijk ook autonomie. Autonomie en een duidelijke rolverdeling leiden tot een hoge betrokkenheid van personeel met als gevolg dat werknemers langer bij de werkgever blijven.

Organisaties hebben daarom baat bij leidinggevendenden die beschikken over sterke intermenselijke competenties waarmee zij de randvoorwaarden creëren om medewerkers optimaal te laten functioneren. In de IT-sector werpt dit zijn vruchten af. Werknemers weten wat hun rol in het team is en krijgen de ruimte om te presteren in het werkgebied waar zij goed in zijn. Volgens Effectory is de betrokkenheid van werknemers in de IT-sector het hoogst vergeleken met werknemers in andere sectoren.

De HR-afdeling en het management hebben dus een grote verantwoordelijkheid in het creëren van een werkomgeving waarin het welzijn van de werknemer centraal staat. Medewerkers zijn momenteel schaars en recruitment gaat moeizaam. Door het welzijn van de werknemers te vergroten zijn werkgevers beter in staat om huidige en toekomstige medewerkers aan zich te binden en optimaal te laten functioneren.



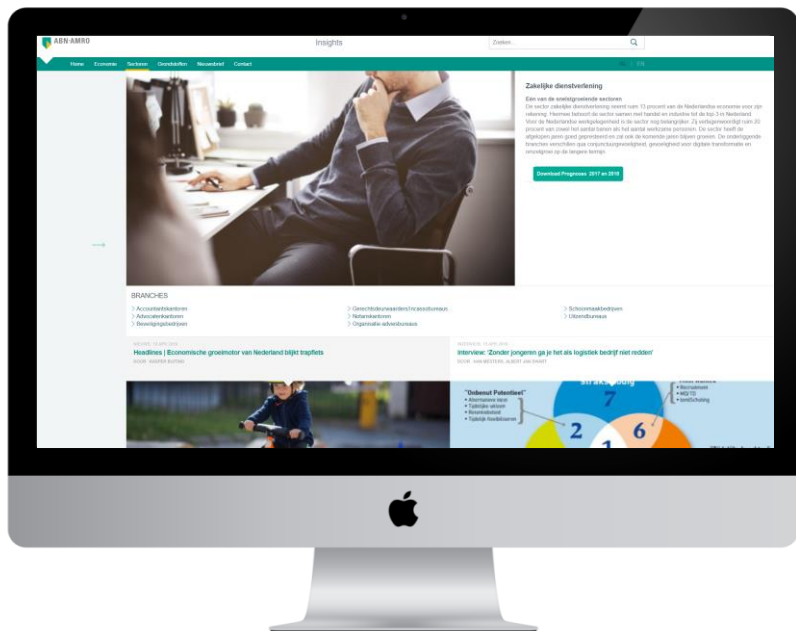
Grafiek 1. Ontwikkeling van het percentage uurloos dat vrouwen minder verdienen dan mannen in de zakelijke dienstverlening



Grafiek 2. Percentage werknemers dat in de afgelopen 12 maanden te maken heeft gehad met ongewenst gedrag van collega's

5. Insights

Laatste berichten over Zakelijke Dienstverlening van ABN AMRO



- ▶ Belastingenschuld blijft bedrijven achtervolgen
- ▶ Avatars zorgen voor nieuwe dimensie in het hybride werken
- ▶ Thuiswerken lijkt dalende arbeidsproductiviteit te keren
- ▶ Han Mesters duikt in het welzijn van werknemers in de Zakelijke Dienstverlening
- ▶ Wet Arbeidsmarkt in Balans leidt tot omslag flexwerkers
- ▶ Niet het SER-advies, maar krappe arbeidsmarkt baart uitzenders zorgen
- ▶ Ook vrouwen zijn rekeningneieën
- ▶ Zuidas-advocaat heeft weinig te vrezen van accountant

A. Appendix – contactgegevens en extra informatie



Kamalika Patra

Sectoranalist TMT &
Zakelijke Dienstverlening

kamalika.patra@nl.abnamro.com

Iffat Ngoesmin

Sectoranalist TMT &
Zakelijke Dienstverlening

iffat.ngoesmin@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, december 2021