



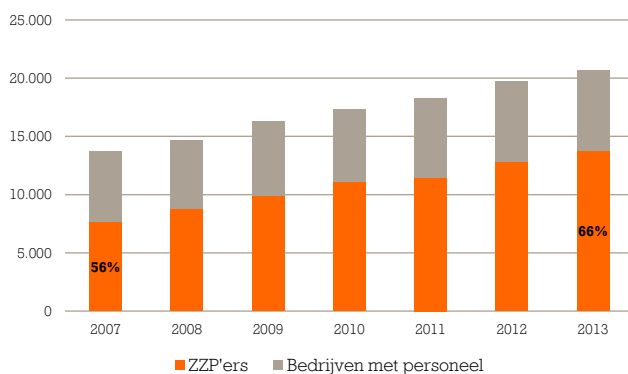
Facilitaire dienstverlener zoekt groei in krimpende markt

Sinds 2009 stagneert de omzet van bedrijfskantines, catering, schoonmaak en beveiliging. De omzetgroei komt jaarlijks gemiddeld niet boven de 0,5% uit. Vanwege prijsstijgingen betekent dit dat de vraag naar facilitaire diensten terugloopt. In 2014 komt voor de facilitaire dienstverlening nog geen einde aan de krimp. Focus op kosten blijft in een krimpende markt onontbeerlijk. Procesinnovaties kunnen helpen om de margedruk te verlichten. Daarnaast blijven facilitaire dienstverleners op zoek naar nieuwe markten.

Facilitaire dienstverlening in tijden van krimp

Sinds 2009 stagneert de omzet van de facilitaire dienstverlening. De omzetgroei van bedrijfskantines, catering, schoonmaak en beveiliging komt jaarlijks gemiddeld niet boven de 0,5% uit. Over de jaren 2006, 2007 en 2008 was de jaarlijkse groei gemiddeld nog 6,2%. Het aantal ondernemingen is ondertussen blijven toenemen van 13.755 in 2007 tot 20.690 in 2013 (figuur 1). Het zijn hoofdzakelijk ZZP'ers die voor de toename zorgen. Zij zijn goed voor bijna 90% van de stijging.

Figuur 1 Aantal bedrijven in facilitaire dienstverlening naar personeelsomvang, 2007-2013



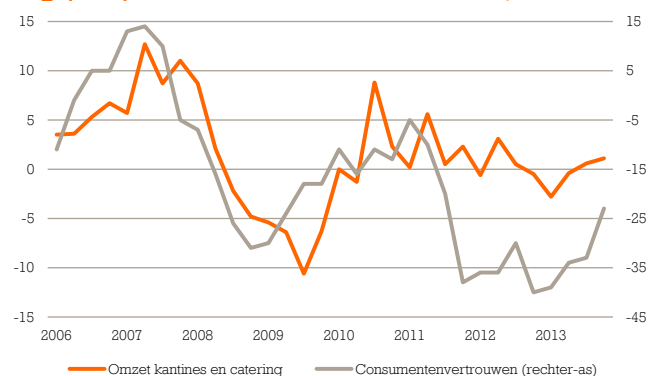
Bron: CBS, bewerking ING Economisch Bureau

Ondanks stagnerende omzetten zijn de kosten van personeel en inkoop blijven stijgen, waardoor marges voortdurend onder druk staan. In 2013 is de omzet opnieuw gestagneerd (0,1%). De prijsstijging van ongeveer 2%, impliceert een volumekrimp van bijna 2%. In 2014 komt nog geen einde aan die krimp, met een verwachte volumeafname van 1%.

Besteding in bedrijfskantines onder druk

Cateraars en bedrijfskantines hebben - met een omzetdaling van 0,3% - een karig 2013 achter de rug. Het vertrouwen van consumenten is nog altijd op een laag niveau en zorgt ervoor dat mensen minder besteden, ook in kantines en cateringbedrijven (figuur 2). Daarnaast loopt het aantal bezoekers terug. Banen zijn verdwenen en mensen zijn minder vaak op kantoor te vinden door het nieuwe werken. In de verzadigde markt loopt bovendien de subsidiëring vanuit opdrachtgevers terug. Initiatieven als koffiecorners moeten voor een kentering zorgen. Hoewel het consumentenvertrouwen toeneemt, blijven de binnenlandse bestedingen onder druk staan in 2014. Er wordt daarom nog geen herstel van de verkopen verwacht. De omzetten groeien, dankzij verdere prijsstijging, licht.

Figuur 2 Ontwikkeling omzet kantines en catering (in%) en consumentenvertrouwen, 2006-2013



Bron: CBS

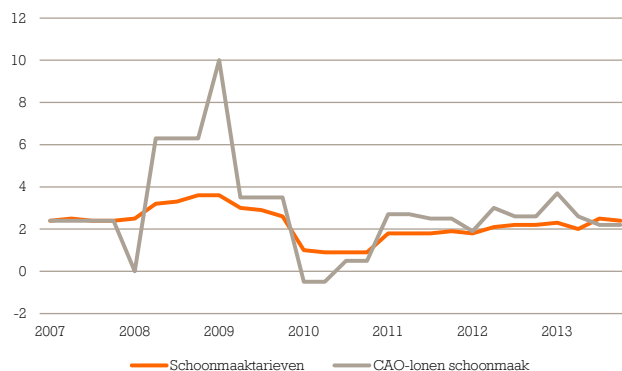
Schoonmaakmarkt onder druk

De Nederlandse schoonmaakbranche heeft een omvang van ongeveer € 5 miljard. Er zijn meer dan 7.000 bedrijven actief in interieurreiniging van gebouwen en een kleine 4.500 industriële en overige reinigingsbedrijven. De omzet binnen de schoonmaakbranche is in 2013 met 0,8% gestegen. Hiermee houdt de branche de opgaande lijn van 2012 vast, na een periode van (nagenoeg) nulgroei vanaf 2009. De omzetgroei is echter prijsgedreven (in 2013 ongeveer 2%). Stijgende loonkosten nopen de branche de prijzen te verhogen, maar felle concurrentie voorkwam dat lange tijd. De code verantwoordelijk marktgedrag heeft de prijs-spiraal naar beneden gestopt. De vraag naar schoonmaakdiensten loopt nog altijd terug. Deze tendens zet zich naar verwachting in 2014 voort. Niet alleen is de schoonmaakbranche laatcyclisch, meer structurele factoren drukken de vraag naar commerciële schoonmaakdiensten. Zo is het Rijk van plan een eigen schoonmaakdienst op te zetten. Deze stap heeft in combinatie met de Participatiewet ook gevolgen voor het schoonmaakwerk bij gemeenten. Deze overwegen ook investering bij de (gemeentelijke) sociale werkvoorziening of aanbesteding waarbij de inzet van werknemers met een SW-indicatie een vereiste is. Daarnaast daalt het aantal vierkante meters dat bij bedrijven in gebruik is verder.

De krimp te lijf

Om de slechte marktomstandigheden het hoofd te bieden, hebben schoonmaakbedrijven, vaak in samenwerking met andere facilitaire bedrijven, hun aanbod verbreed. Daarnaast is gekeken naar de kosten. Onder inkoopkostendruk is de schoonmaakfrequentie beperkt. Verder is bijvoorbeeld in kosten gesneden door het vestigingsnetwerk te verkleinen en het logistieke proces voor het afleveren van schoonmaakmiddelen op de schoon te maken locaties te optimaliseren. Een belangrijke kostencomponent, de loonkosten, wordt grotendeels bepaald door de combinatie loonhoogte en ziekteverzuim. De afgelopen jaren en ook begin 2013 is de stijging van de CAO-lonen hoger geweest dan de toename van de tarieven (figuur 3). De laatste twee kwartalen van 2013 zijn de prijzen iets sneller gestegen dan de CAO-lonen. Om de kosten in de hand te houden is het belangrijk het ziekteverzuim te beperken.

Figuur 3 Ontwikkeling tarieven en cao-lonen schoonmaakbranche (in % t.o.v. jaar eerder), 2007-2013



Bron: CBS

Industriële reiniging kent eigen dynamiek

Industriële reiniging, het reinigen van installaties, systemen, productieruimten, tanks en verstopte leidingen wijkt wezenlijk af van het reinigen van het interieur van gebouwen. Zo zijn de omzetten doorgaans volatieler. Piekmomenten ontstaan als incidenten plaatsvinden, zoals wateroverlast of een lekke pijpleiding. De capaciteit moet dan snel opgeschaald kunnen worden, met extra materieel en personeel. De industriële reiniging is kapitaalintensiever. Er zijn hoge investeringen gemoeid met bijvoorbeeld het wagenpark en schoonmaakrobots, die door technologische vernieuwing frequent nodig zijn (figuur 4). Bij reiniging worden verschillende technieken, zoals hoge druk reiniging, toegepast. De industriële reiniging kent daarom vele specialisaties. Om pieken op te vangen en meerdere specialisaties in te kunnen zetten, is samenwerking tussen branchegenoten bij grote klussen gebruikelijk. Aangezien het schoonmaken vaak een lagere frequentie kent dan de reiniging van gebouwen, is fysieke afstand tussen opdrachtgever en het reinigende bedrijf van minder belang. Mede hierdoor is er ook buitenlandse concurrentie.

Beveiliging bestrijdt groei loonkosten met ICT

De omzet van de beveiligingsbranche is in 2013 met 1,3% afgenomen, ondanks een tariefstijging van iets meer dan 1,5%. De vraag naar beveiligers daalt door bezuinigingen bij overheden. De toetreding van particuliere beveiligers tot het publieke domein was lange tijd een drijvende kracht voor groei. Nu bijvoorbeeld gemeenten bezuinigen valt die groeifactor weg. Bovendien is het Rijk van plan ook beveiligingsdiensten te gaan investeren. Daarnaast heeft de beveiligingsbranche te maken met de daling van het aantal te beveiligen vierkante meters kantoorpand. De vooruitzichten voor 2014 zijn dan ook niet positief. Marges blijven onder druk staan, hoewel de CAO-lonen sinds 2013 minder hard stijgen dan de tarieven. De margedruk is immers ook gestegen als gevolg van de toenemende concu-

rentie in de branche. Om het hoofd boven water te houden, richten bedrijven zich op nieuwe terreinen, zoals ICT. De groei van digitale criminaliteit vraagt nu en in de toekomst om beveiligers met expertise op ICT-gebied. Daarnaast speelt ICT een rol bij de vervanging van personeel. Technische beveiliging is bijvoorbeeld door gezichtsherkenning tot steeds meer in staat, waardoor meer beveiligingstaken door machines in plaats van mensen uitgevoerd kunnen worden. De trend van intensiever gebruik van machines e.d. is in de beveiliging en de schoonmaak zichtbaar (figuur 4).

Figuur 4 Kapitaalintensiteit* schoonmaak en beveiliging versus overige zakelijke dienstverlening



Bron: CBS, bewerking ING Economisch Bureau

*kapitaalgoederen voorraad machines, installaties, computers en software als % van omzet

Breder aanbod, nauwer samenwerken

Facilitaire dienstverleners verbreden, door overnames en samenwerkingsverbanden, het werkterrein. Voor grote spelers is het gebundeld aanbieden van facilitaire diensten essentieel om geen opdrachtgevers uit te sluiten. Het betekent niet dat alle taken zelf uitgevoerd dienen te worden. Total facility management wordt ook bereikt door samenwerking met andere aanbieders. Naast samenwerking binnen een branche is de samenwerking met afnemers essentieel om de juiste uitstraling voor panden te bereiken.

Steeds meer facilitaire bedrijven richten zich op zorg. Na schoonmaak in de zorg, is bijvoorbeeld thuiszorg toegevoegd. De aanhoudende druk op het bedrijfsresultaat dwingt facilitaire dienstverleners tot verdere actie. Zo worden verdere stappen op de zorgmarkt gezet. Bijvoorbeeld in de wijkzorg, zoals recent door Facilicom aangekondigd. Dit is geen eenvoudige opgave, aangezien de dienstverlener in een krachtenveld met verzekeraars en gemeenten terecht komt. Bovendien komen veel wet- en regelgevingsstromen hier bij elkaar, waardoor ondernemen niet eenvoudiger wordt. Kortom een nieuwe markt betreden

mag niet lichtzinnig opgevat worden, omdat er ook risico's zijn.

Innovatie in de processen

Naast het ontwikkelen van nieuwe markten is procesinnovatie een manier om kosten te drukken of zelfs omzet te vergroten. Zo heeft Asito een signaleringsapp ontwikkeld voor regie-opdrachten met een koppeling naar het complete proces. Een koffievlek in het tapijt kan zo door de objectleiding gemeld worden, waarna het hele proces van prijsbepaling via het klantakkoord tot de opdracht voor reiniging en facturering automatisch doorlopen kan worden. Dat scheelt in kosten en het is hierdoor en door het simpele proces waarschijnlijker dat het tot een daadwerkelijke opdracht komt. Dat betekent in potentie meer omzet. Belangrijke voorwaarde van de inzet van technologie op de werkvloer is een koppeling tussen deze front office systemen en de back office systemen. Alleen zo kan daadwerkelijk procesefficiency worden bereikt.

Met dank aan:

Mark Hofkens, Jos Hofkens HIG

Ron Steenkuijl, Asito

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

Ferdinand Nijboer,
Sectoreconoom zakelijke
dienstverlening
020 65 23 450

Sasja Winters,
Sectormanager zakelijke
dienstverlening
06 30284163

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. 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.