



## Ondernemerspanel 32e meting Laagseizoen 2017/2018

t.b.v. Onderhoud NL

USP Marketing Consultancy

ONDERHOUD  
NL



1. Inleiding en onderzoeksopzet



2. Respons en  
bedrijfskenmerken



3. Conjunctuur



4. Actuele vragen per sector



5. Conclusie



1. Inleiding en onderzoeksopzet



2. Respons en  
bedrijfskenmerken



3. Conjunctuur



4. Actuele vragen per sector



5. Conclusie

## Doel

- OnderhoudNL wil graag de invloed van de economische omstandigheden op de onderhoudsbranche in kaart brengen. Ten bate hiervan vindt twee keer per jaar het OnderhoudNL ondernemerspanel plaats.
- Het doel dat aan het OnderhoudNL Ondernemerspanel ten grondslag ligt, is enerzijds het volgen van de conjunctuur en de laatste ontwikkelingen in de sector en anderzijds het ondersteunen van de leden in hun bedrijfsvoering met verkoopadvies, doelgroepspecificaties en ware marktfeiten.

## Trends per sector

- OnderhoudNL heeft voor haar leden de belangrijkste toekomstthema's samengesteld. Ieder thema is uitgewerkt aangaande de betekenis, de impact op de branchegroep en de mogelijkheden en oplossingen. Met het totaal inzicht kan de OnderhoudNL ondernemer zich goed voorbereiden op de toekomst en kunnen strategische plannen worden ontwikkeld.
- Deze toekomstthema's vormen ook een onderdeel van het ondernemerspanel. In de komende panels worden alle 8 de thema's per branche uitwerkt. Enerzijds wordt de impact van het thema gemeten en anderzijds komt de wijze waarop men er op inspeelt aan bod.
- Dit ondernemerspanel behandelt voor drie sectoren (schilderen, vastgoedbedrijf en totaalonderhoud) de 2 belangrijkste trends. Onderstaande trends zijn hierin meegenomen:
  - De toenemende invloed van online (schilders).
  - Vergrijzing en ontgroening (schilders).
  - Digitalisering en informatisering (vastgoed bedrijven).
  - Techniek en veiligheid (vastgoed bedrijven).
  - Digitalisering (totaalonderhoud).
  - Flexibilisering van de arbeidsmarkt (totaalonderhoud).



- In hoofdstuk 2 worden de achtergrondkenmerken van de deelnemers en de respons van deze meting toegelicht.
- Vervolgens zal in hoofdstuk 3 worden ingegaan op de huidige conjunctuur en de invloed daarvan op de bedrijven. Hierbij zal een vergelijking worden gemaakt tussen de sectoren Vastgoed, Schilders en Totaalonderhoud. De door OnderhoudNL onderscheiden sectoren Glas en Industrieel zijn niet in deze uitsplitsing meegenomen, omdat er te weinig waarnemingen zijn voor bedrijven in deze sectoren. Deze resultaten zijn echter wel meegenomen in het totaal. Ook zullen de resultaten van deze meting vergeleken worden met de uitkomsten van de vorige meting.
- In hoofdstuk 4 zullen ook de resultaten van de actuele toekomstthema's per sector worden getoond.
- In hoofdstuk 5 worden de belangrijkste uitkomsten van het OnderhoudNL Ondernemerspanel samengevat.



1. Inleiding en onderzoeksopzet



2. Respons en  
bedrijfskenmerken



3. Conjunctuur



4. Actuele vragen per sector



5. Conclusie

- De uitnodiging voor deelname aan het OnderhoudNL Ondernemerspanel is verzonden aan 1.673 leden van OnderhoudNL. Dit zijn alle leden van OnderhoudNL waarvan een kloppend e-mailadres bekend is.
- Er is een responspercentage behaald van 14%. Dit is 2% lager dan in 2017.



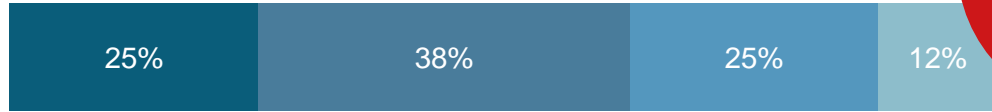
**Respons per sector**

	Totaal	Sector Restauratieschilders	Sector Schilders	Sector Vastgoed	Sector Totaal	Sector Glas	Sector Industrieel
Totaal aantal in bestand	1.673	-	-	-	-	-	-
Respons	234	4	182	20*	18*	7	3
Respons percentage	14%	-	-	-	-	-	-

\* De resultaten voor de sector Vastgoed en sector Totaal zijn indicatief door een tekort aan waarnemingen.

Hoeveel mensen zijn er werkzaam in vaste dienst?

Gemiddeld 8,2 FTE in vaste dienst en 3,9 FTE op flexibele basis.



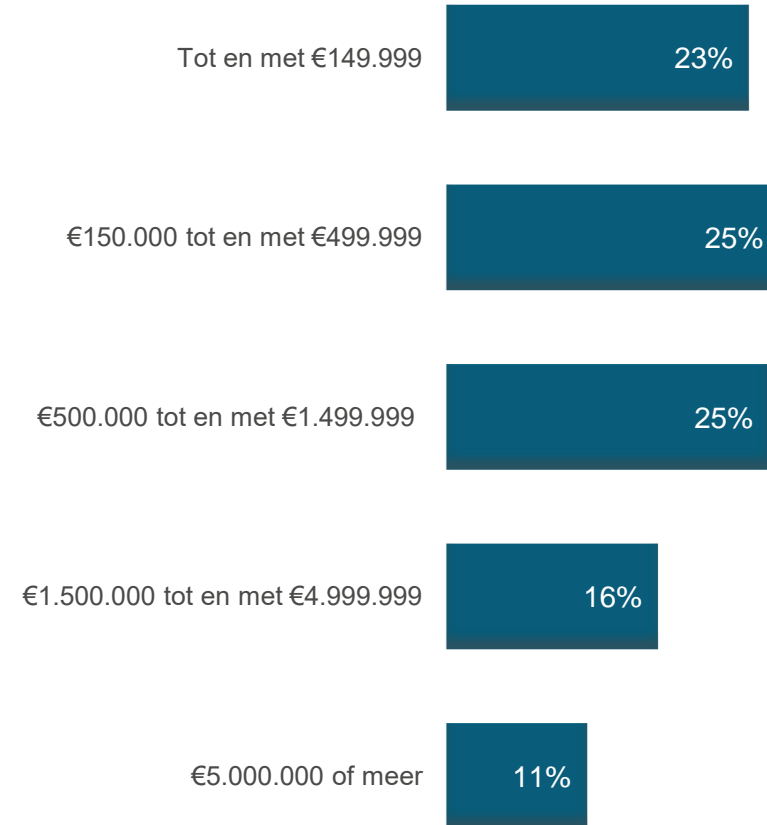
■ 0-1 FTE   ■ 2-5 FTE   ■ 6-20 FTE   ■ Meer dan 20 FTE

Hoeveel mensen zijn er werkzaam op flexbasis?



■ 0-1 Flex   ■ 2-5 Flex   ■ 6-20 Flex   ■ Meer dan 20 Flex

Omzet 2017 excl. BTW

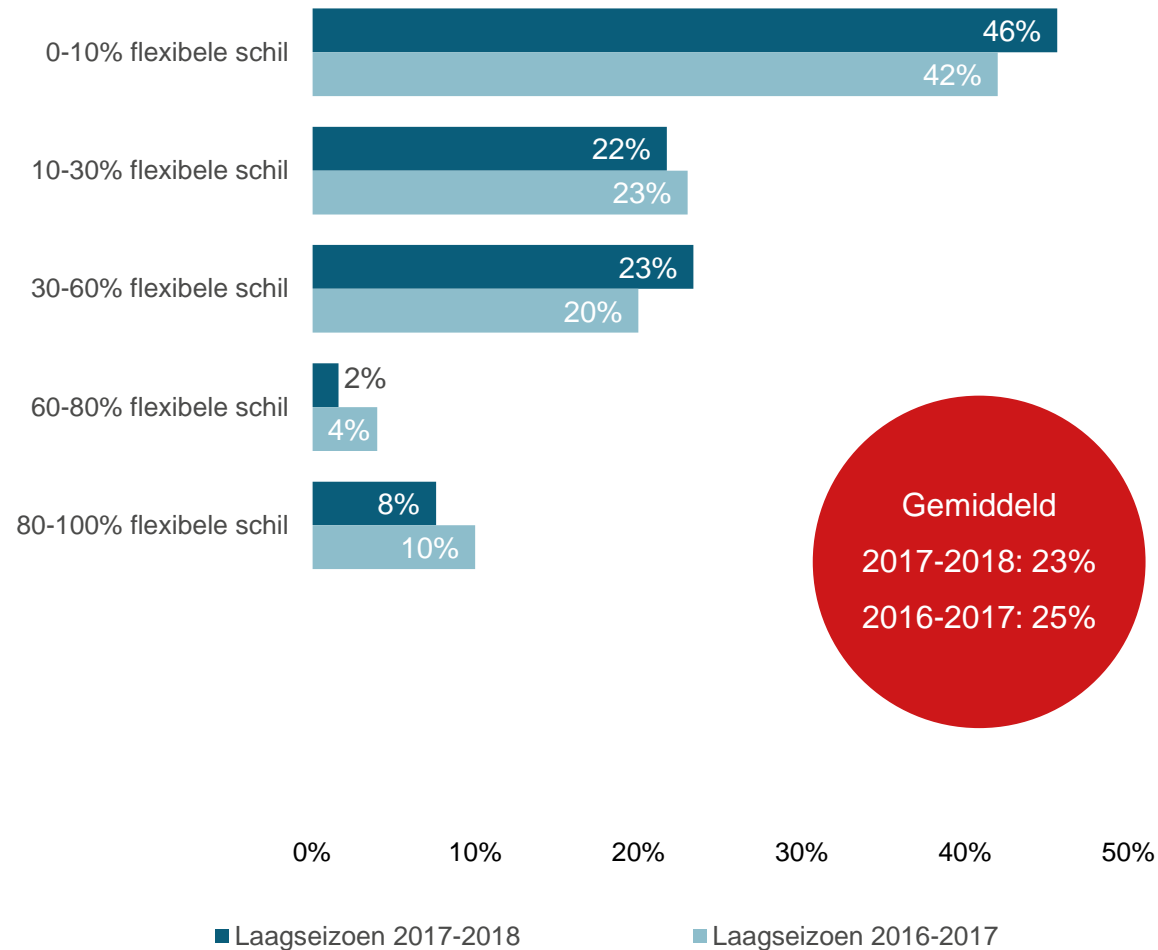




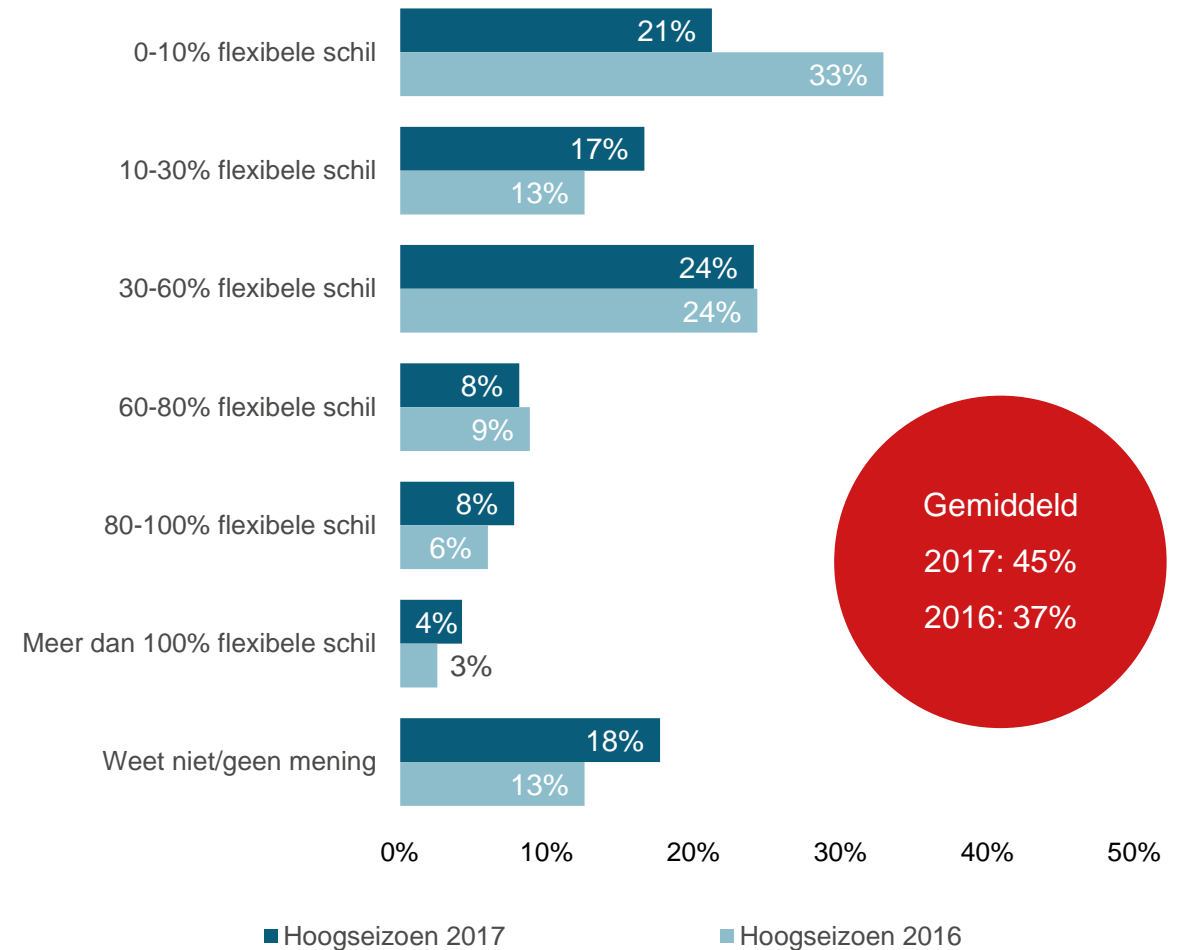
# Respons en bedrijfskenmerken

De flexibele schil is in 2017 weer flink toegenomen, voor het laagseizoen is dit niet het geval.

### Flexibele schil 'laagseizoen'



### Flexibele schil 'hoogseizoen'



1. Inleiding en onderzoekopzet

2. Respons en  
bedrijfskenmerken



3. Conjunctuur



4. Actuele vragen per sector

5. Conclusie

Voor de ontwikkeling en verwachtingen omtrent de omzet en werkgelegenheid zijn conjunctuurindicatoren berekend. Deze indicatoren zijn berekend door het saldo te nemen van het aantal ondernemers dat zegt dat de omzet dan wel de werkgelegenheid (sterk) is toegenomen en het aantal dat zegt dat de omzet dan wel de werkgelegenheid (sterk) is afgenomen. Dit betekent dus dat de percentages van de groep die heeft geantwoord met 'sterk afgenomen' en 'afgenomen' worden afgetrokken van de percentages 'sterk toegenomen' en 'toegenomen'. De groep die de optie 'gelijk gebleven' heeft gekozen, is hierbij buiten beschouwing gelaten.

De formule ziet er dus als volgt uit:

$$\text{Conjunctuur indicator} = ((\% \text{ sterk toegenomen}) + (\% \text{ toegenomen})) - ((\% \text{ sterk afgenomen}) + (\% \text{ afgenomen}))$$

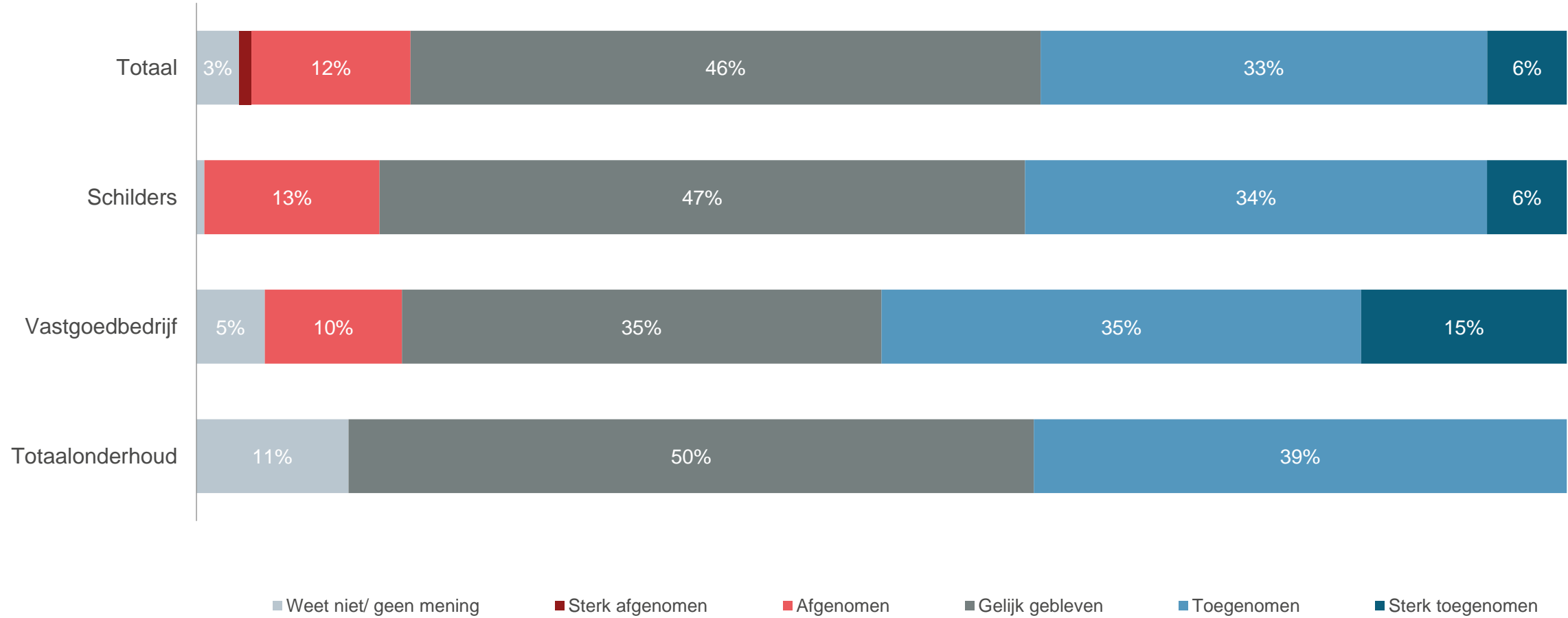
De interpretatie van de conjunctuurindicatoren is als volgt:

- Op het moment dat er meer positief dan negatief gestemde ondernemers zijn, is de indicator positief (met een maximum van 100, indien iedereen positief gestemd is).
- Op het moment dat er meer negatief dan positief gestemde ondernemers zijn, is de indicator negatief (met een maximum van -100, indien iedereen negatief gestemd is).

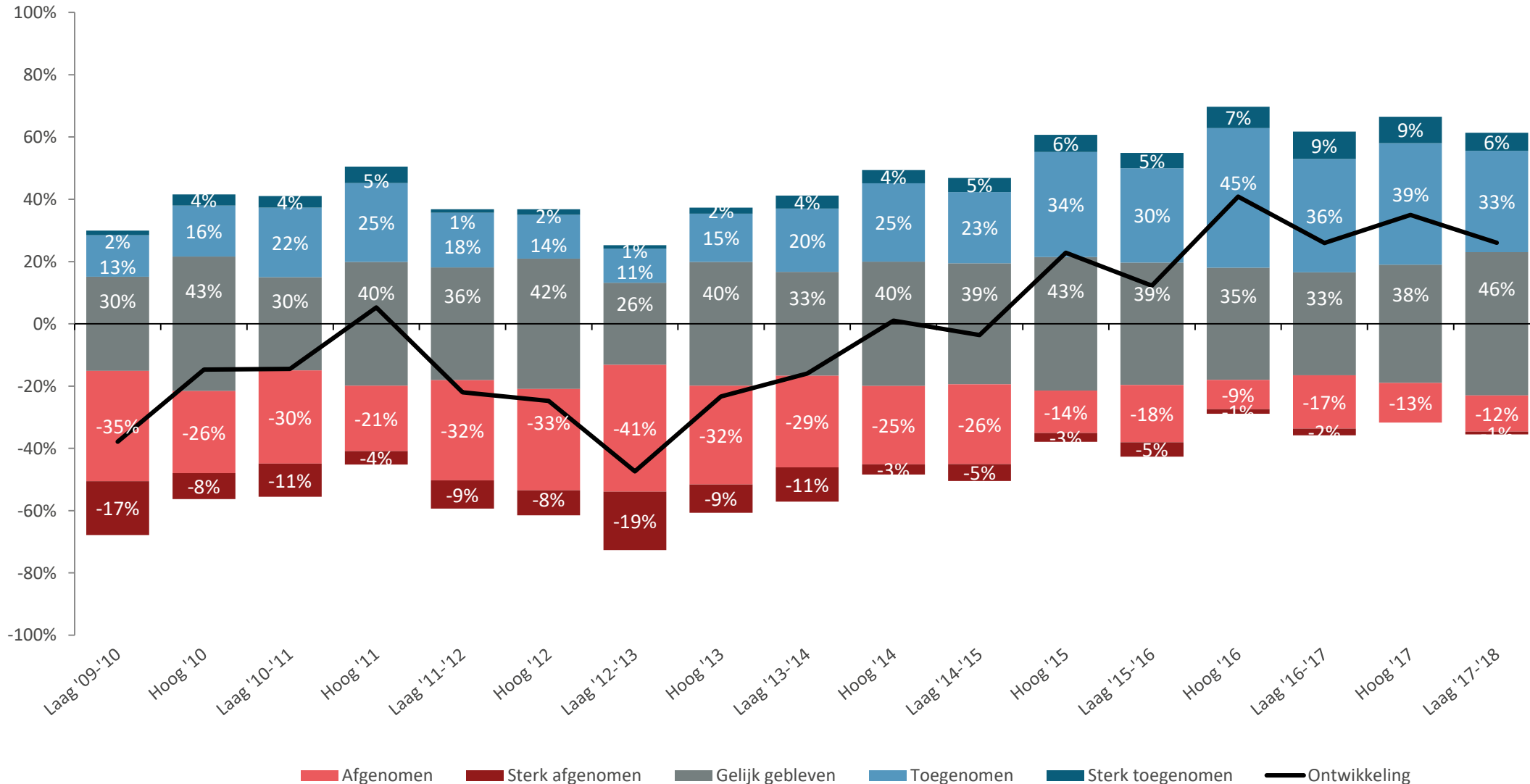
In de figuren op de volgende pagina's worden de uitkomsten van het laagseizoen 2017-2018 vergeleken met de uitkomsten van het laagseizoen 2016-2017. Ook worden de verwachtingen vergeleken met de verwachtingen van een jaar geleden. Deze vergelijking wordt zowel voor de totale branche gemaakt als ook voor de verschillende sectoren op zich.

Bij de saldo ontwikkeling en de stemming dient wel opgemerkt te worden dat een negatief cijfer van bijvoorbeeld -15% niet betekent dat de omzet met 15% is gedaald, maar dat er meer bedrijven zijn die aangeven dat de omzet is gedaald dan bedrijven die aangeven dat de omzet is gestegen.

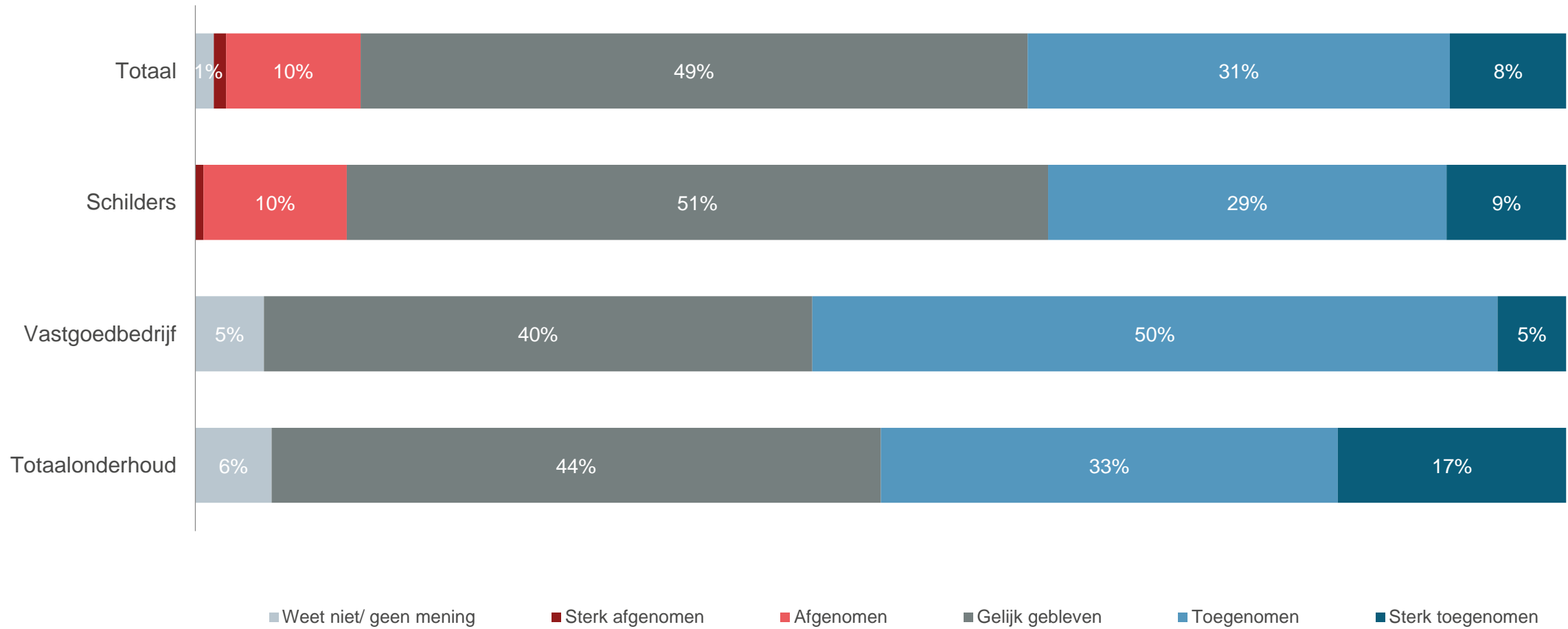
## Ontwikkelingen omzet laagseizoen t.o.v. vorig jaar



## Ontwikkeling omzet OnderhoudNL-leden



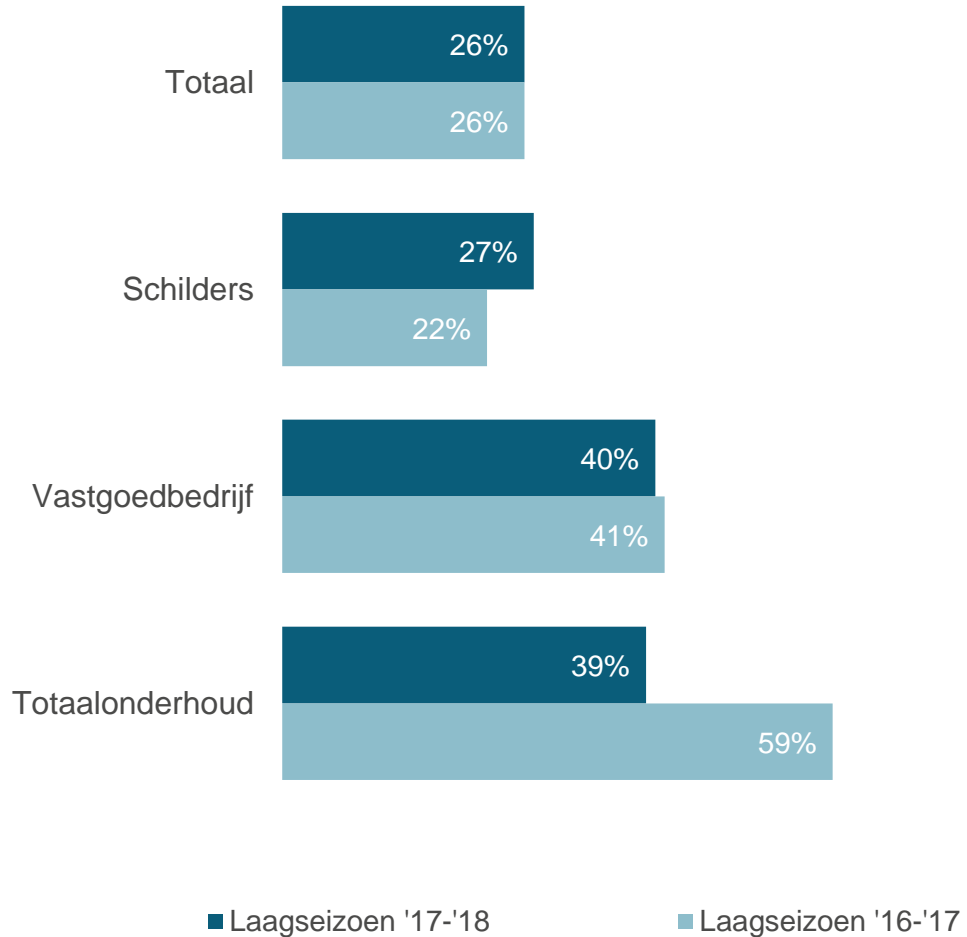
Ontwikkelingen werkgelegenheid laagseizoen t.o.v. vorig jaar



Per saldo is de omzet ten opzichte van laagseizoen '16-'17 gelijk gebleven, de werkgelegenheid is iets gedaald maar nog altijd hoog.

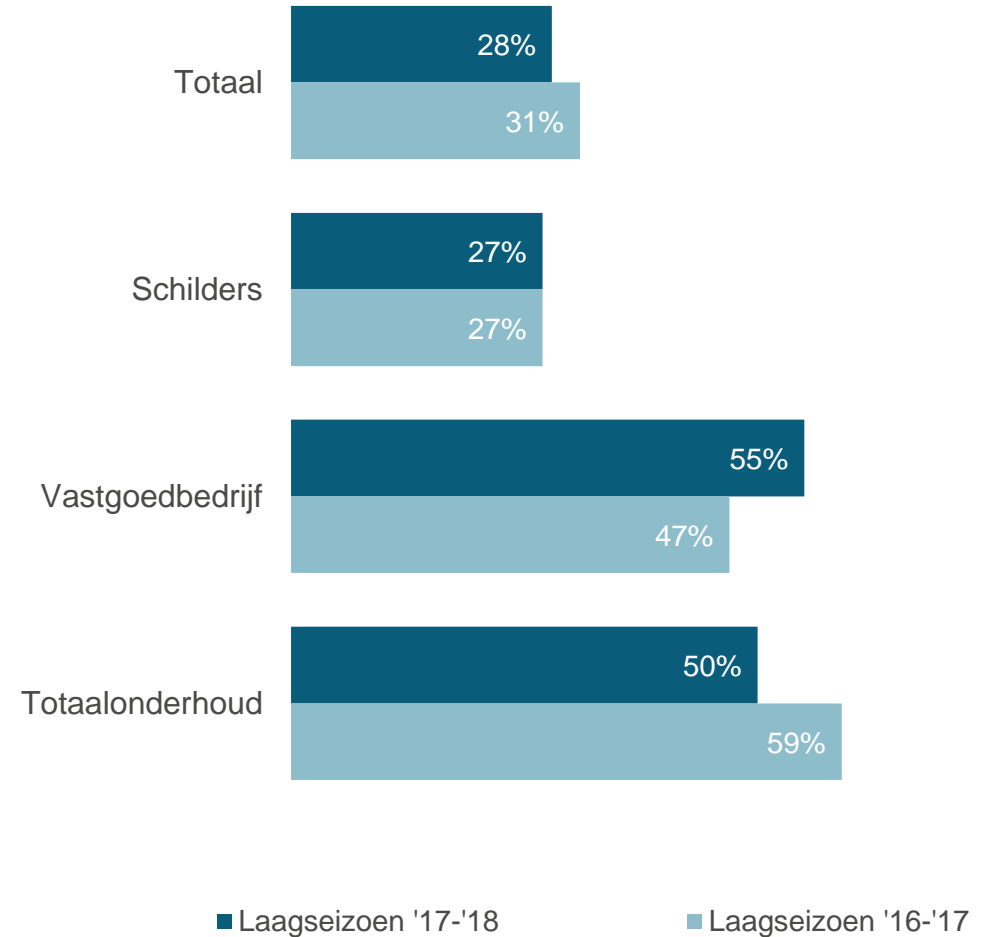
### Saldo ontwikkeling van de omzet

% (sterk) toegenomen - % (sterk) afgenomen



### Saldo ontwikkeling van de werkgelegenheid

% (sterk) toegenomen - % (sterk) afgenomen



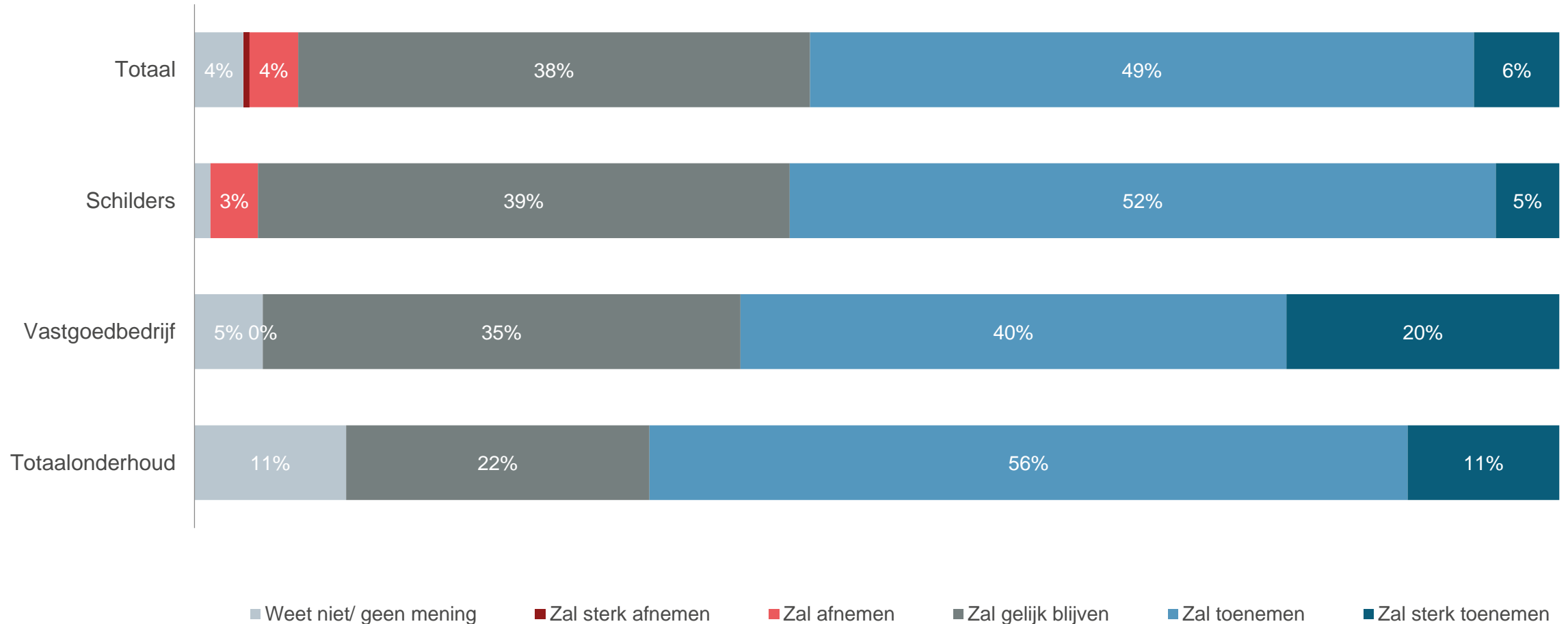
## Omzetontwikkeling

	OnderhoudNL leden	Handel	Architect	Aannemer B&U	Aannemer GWW	Installateur	Afbouw	Klusbedrijf
Laagseizoen '17-'18	26%	82%	59%	62%	52%	53%	51%	43%
Hoogseizoen 2017	35%	63%	48%	64%	25%	61%	35%	27%
Laagseizoen '16-'17	26%	51%	40%	48%	13%	47%	24%	27%
Hoogseizoen 2016	41%	49%	34%	21%	21%	37%	42%	17%
Laagseizoen '15-'16	12%	53%	20%	34%	8%	19%	15%	20%
Hoogseizoen 2015	23%	70%	28%	47%	0%	29%	43%	21%
Laagseizoen '14/'15	-3%	30%	4%	22%	-7%	19%	-6%	6%
Hoogseizoen 2014	2%	40%	9%	10%	-6%	6%	2%	0%
Laagseizoen '13/'14	-16%	6%	2%	-14%	7%	-1%	-9%	-4%
Hoogseizoen 2013	-23%	-40%	-41%	-34%	-20%	-28%	-26%	-26%
Laagseizoen '12/'13	-47%	-48%	-43%	-42%	-35%	-23%	-37%	-32%
Hoogseizoen 2012	-25%	-50%	-39%	-39%	-36%	-27%	-30%	-24%
Laagseizoen '11/'12	-23%	5%	-29%	-32%	-24%	-9%	-18%	-19%
Hoogseizoen 2011	5%	44%	-11%	17%	1%	7%	12%	6%
Laagseizoen '10/'11	-14%	13%	-6%	-5%	0%	11%	-25%	2%

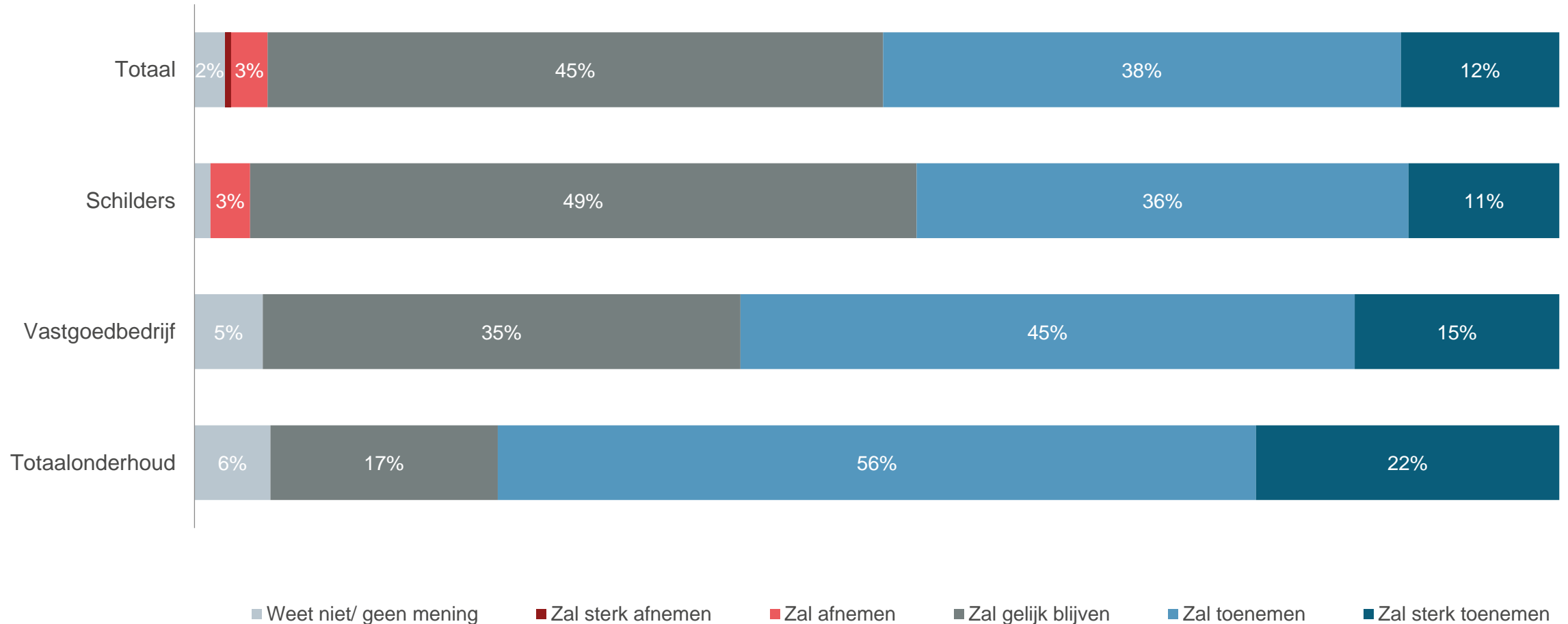
Resultaten afkomstig uit de Bouwbarometer



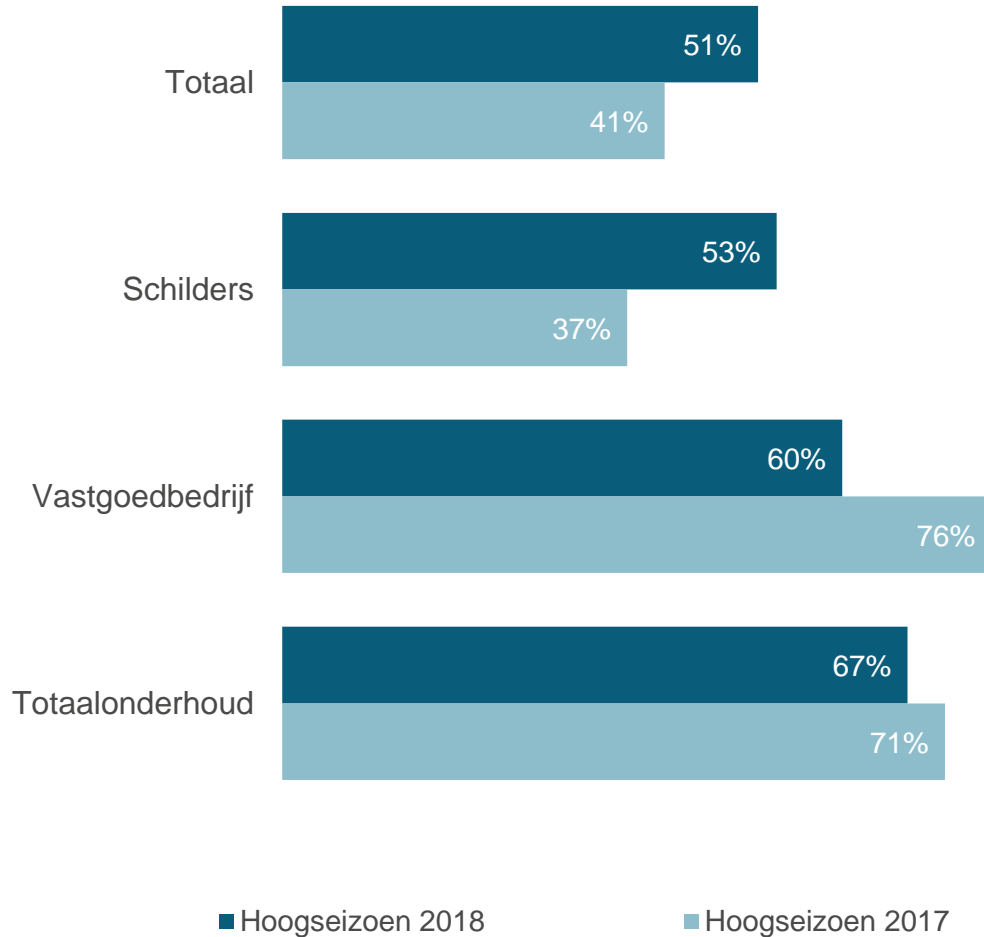
Verwachting omzet hoogseizoen t.o.v. vorig jaar



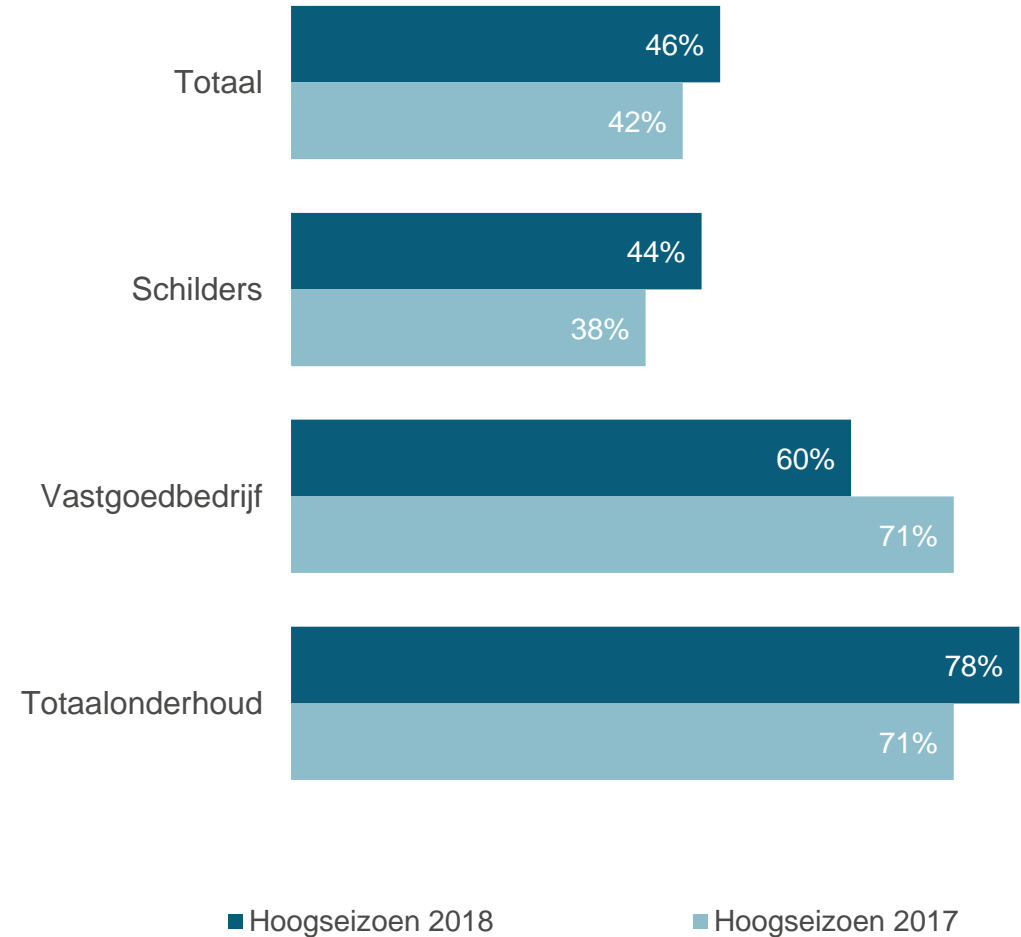
### Verwachting werkgelegenheid hoogseizoen t.o.v. vorig jaar



Verwachtingen van de omzet  
% (sterk) toegenomen - % (sterk) afgenomen

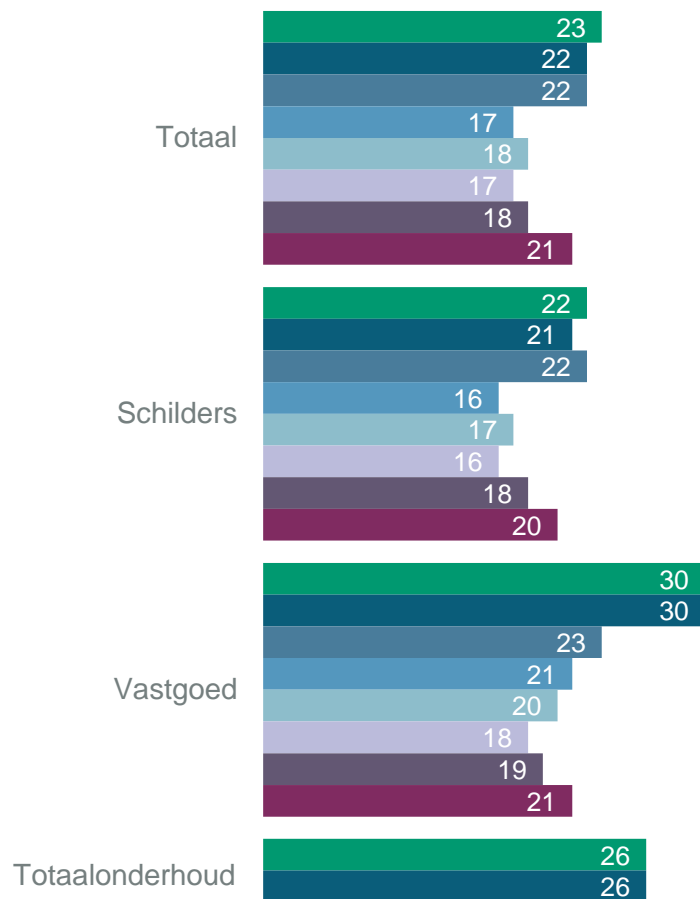


Verwachtingen van de werkgelegenheid  
% (sterk) toegenomen - % (sterk) afgenomen



Orderportefeuille stijgt met één week, alleen een stijging zichtbaar bij schilders; ook stijging binnen andere sectoren.

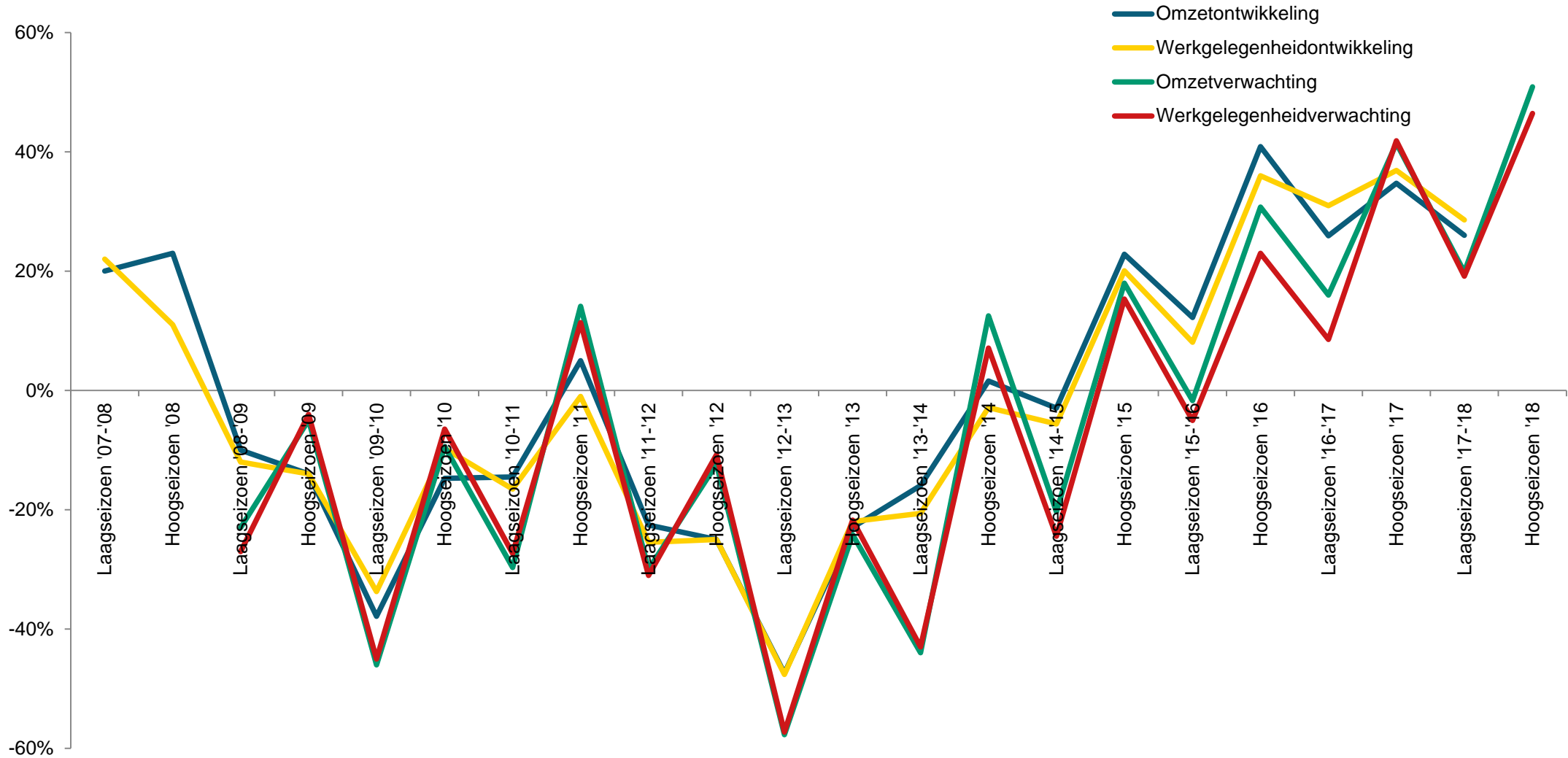
Werkvoorraad met huidige orderportefeuille  
in weken



Werkvoorraad met huidige orderportefeuille

	Leden Onderhoud NL	Architect	Aannemer B&U	Aannemer GWW	Installateur	Afbouw	Klusbedrijf
Laagseizoen '17-'18	23	28	35	26	28	30	26
Laagseizoen '16-'17	22	24	25	21	19	17	21
Laagseizoen '15-'16	22	22	22	19	18	15	16
Laagseizoen '14-'15	17	18	20	16	16	13	16
Laagseizoen '13-'14	18	17	17	19	15	14	13
Laagseizoen '12-'13	17	18	17	18	17	15	14
Laagseizoen '11-'12	18	20	19	21	18	19	15
Laagseizoen '10-'11	21	23	19	18	19	16	16

Resultaten  
afkomstig uit de  
Bouwbarometer





1. Inleiding en onderzoeksopzet



2. Respons en  
bedrijfskenmerken



3. Conjunctuur



4. Actuele vragen per sector



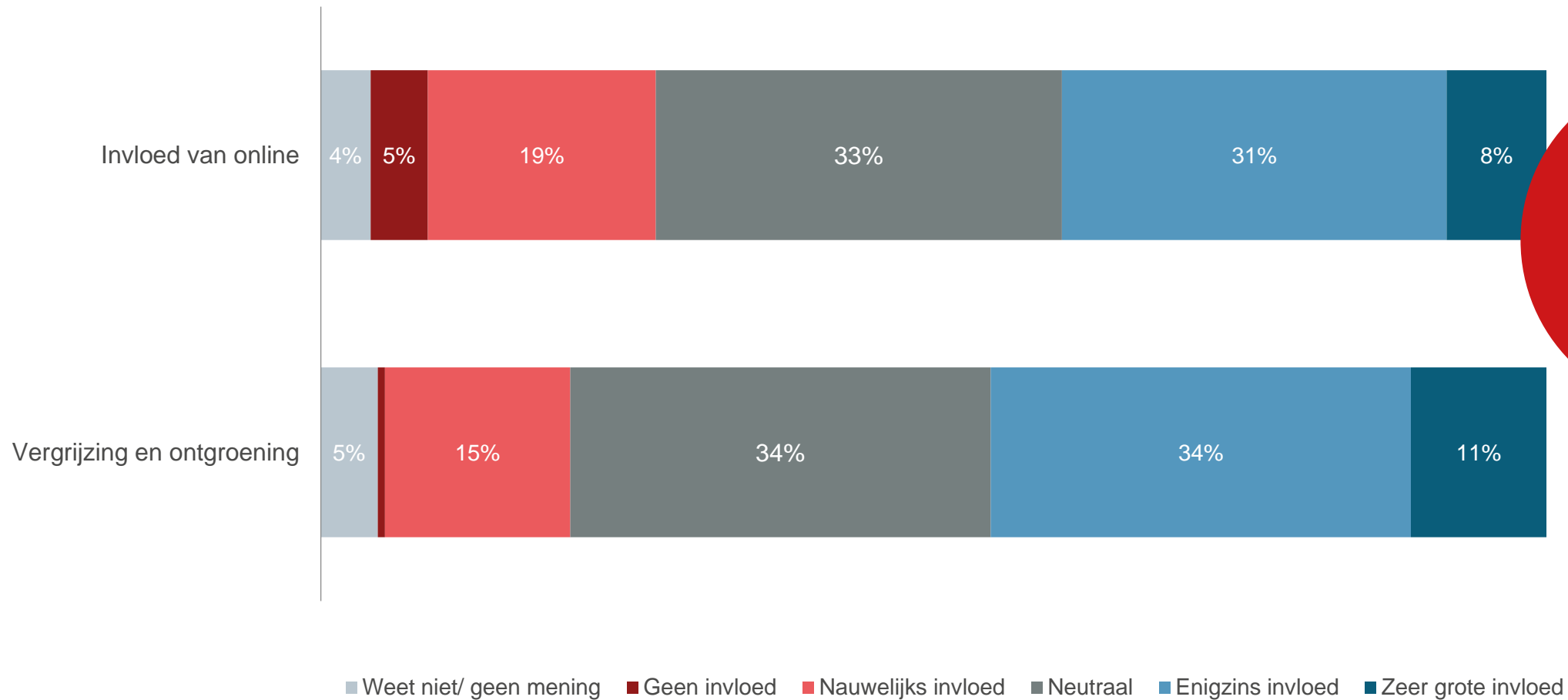
5. Conclusie

- De twee thema's die voor de sector schilderen centraal staan, zijn de toenemende invloed van online en vergrijzing en ontgroening.
- De toenemende invloed van online kan als volgt worden gedefinieerd:
  - De consument doet steeds meer online.
  - Nieuwe online platformen zorgen voor nieuwe dynamiek in de markt.
  - Het is belangrijk om in te spelen op online ontwikkelingen.
  - Investeren in online (marketing) kan zorgen voor een groter bereik.
  - Gebruik online activiteiten om nog beter inzicht te krijgen in klantwensen en om maatwerk en nog meer service te leveren.
  - Het digitaliseren van de eigen bedrijfsvoering is noodzakelijk om maximaal van online te profiteren.
- Vergrijzing en ontgroening kan als volgt worden samengevat:
  - Nederland vergrijst en ontgroent de komende jaren.
  - Vergrijzing biedt kansen op de zorgmarkt en bij langer thuiswonende ouderen.
  - Ontgroening zorgt voor een potentieel tekort aan vakmannen in de sector.
  - Jongeren hebben andere wensen en eisen dan ouderen.
  - Het maken van een doelgroepgericht aanbod en hiervoor de juiste kennis en vaardigheden in huis hebben, wordt belangrijker.
  - De sector zal haar imago moeten verbeteren om voor jongeren een aantrekkelijkere werkgever te zijn.

# Actuele vragen per sector: sector schilderen (N=182)

De invloed van online wordt door de leden minder opgemerkt (39%) dan de invloed van vergrijzing en ontgroening (45%).

In hoeverre kunnen beide trends een invloed op uw bedrijf uitoefenen? (invloed op de omzet)



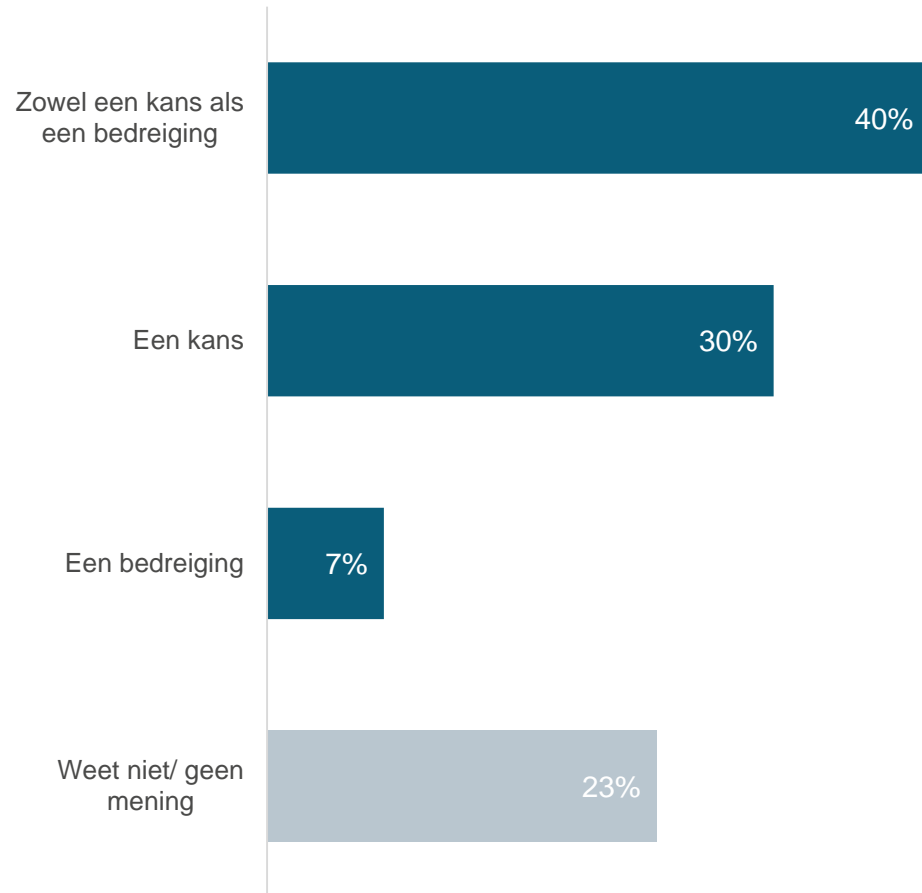
Met name de groep meer dan 20 FTE merkt een (zeer grote/ enigszins) invloed van online; 60%



# Actuele vragen per sector: sector schilderen (N=182)

Bijna de helft van de leden ziet de toenemende invloed van online zowel als een kans als een bedreiging.

Ziet u toenemende invloed van online als een kans of als een bedreiging?



Op welke wijze speelt u in op het thema 'de toenemende invloed van online'?

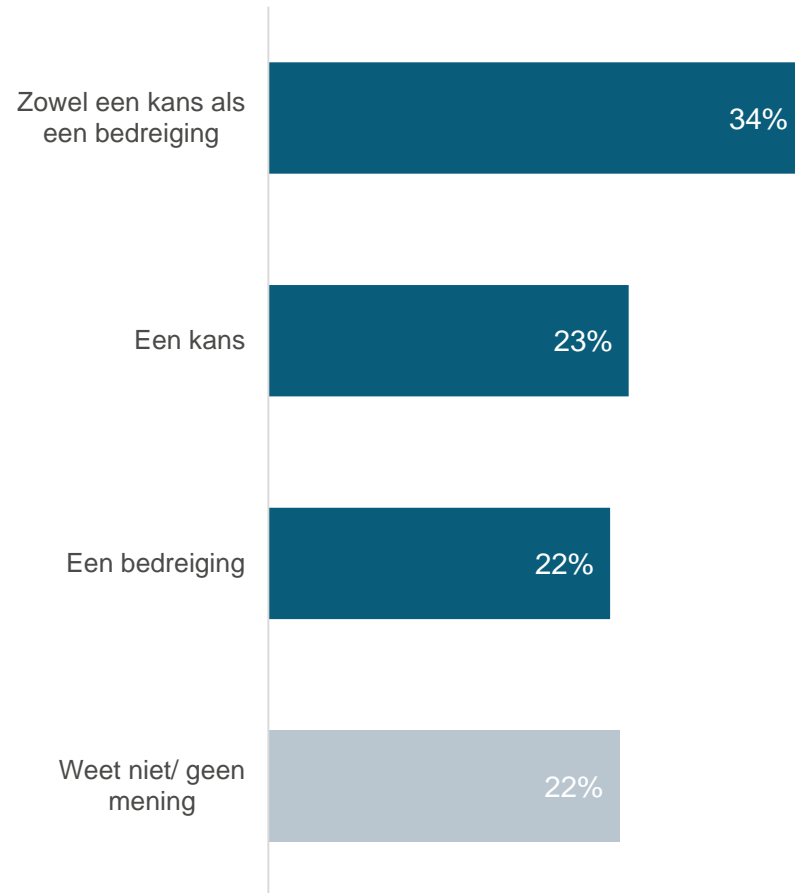


Het digitaliseren van de eigen bedrijfsvoering speelt het minste bij de eenmanszaken: 28%

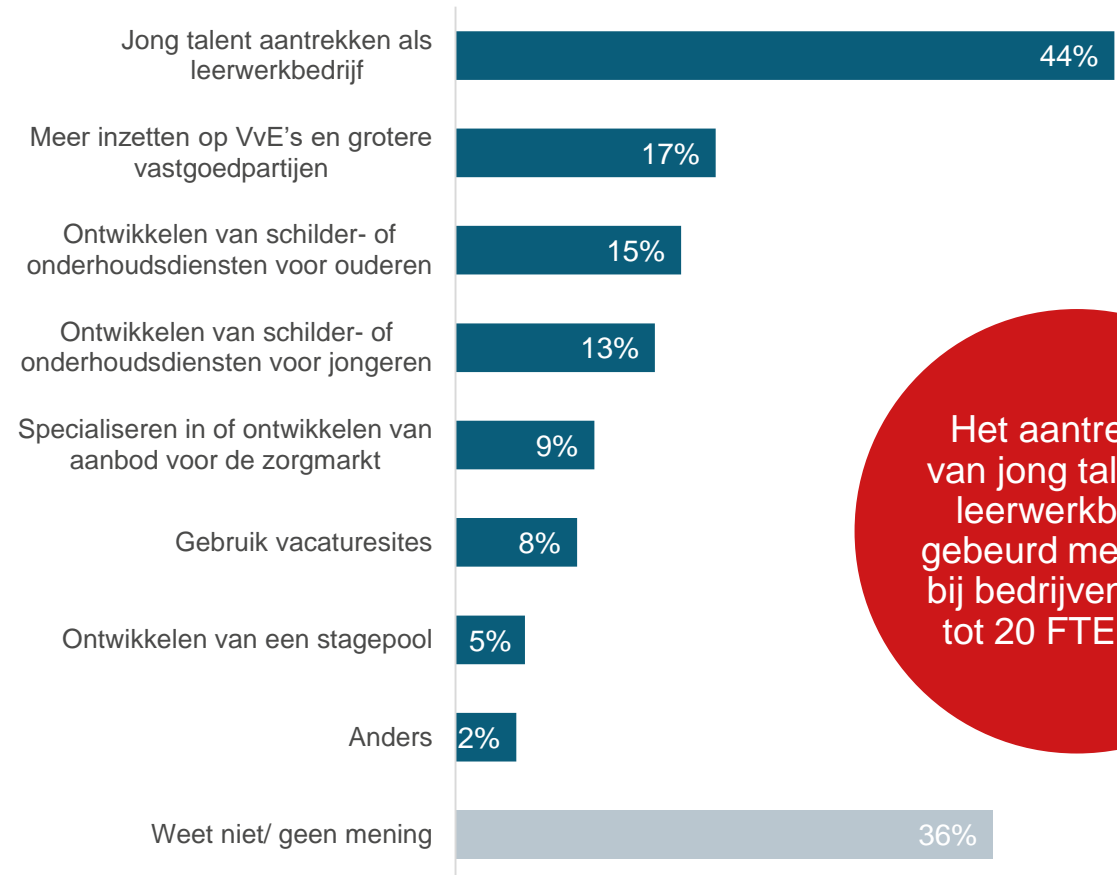
# Actuele vragen per sector: sector schilderen (N=182)

Een derde van de leden ziet de toenemende vergrijzing en ontgroening zowel als een kans als een bedreiging.

Ziet u toenemende vergrijzing en ontgroening als een kans of als een bedreiging?



Op welke wijze speelt u in op het thema 'vergrijzing en ontgroening'?



Het aantrekken van jong talent als leerwerkbedrijf gebeurt met name bij bedrijven van 6 tot 20 FTE: 71%

# Actuele vragen per sector: sector schilderen (N=182)

Op welke manier zou OnderhoudNL u kunnen begeleiden/ondersteunen aangaande de thema's?

## Toenemende invloed van online

- “Advies geven over het gebruik van social media.”
- “Een training geven met uitleg van de beschikbare/ toepasbare tools.”
- “Platform maken voor OnderhoudNL leden, een soort werkspot/huismeester. Zo krijgt de consument altijd kwaliteit als er alleen aangesloten bedrijven weergegeven worden.”
- “Informatie geven over digitalisering en het verschaffen van trainingen.”
- “Zorgen dat OnderhoudNL goed vindbaar is via Google en dat de leden duidelijk zichtbaar zijn op de website.”
- “Een systeem uitbrengen waarin consumenten een gemiddelde prijs kunnen berekenen voor hun werkzaamheden.”

## Vergrijzing en ontgroening

- “Opleidingen tot schilder promoten op scholen.”
- “Promotie maken voor het vak.”
- “Opleidingen aanbieden voor leerlingen/ vakmensen.”
- “Scholing ontwikkelen voor herintreders/ nieuwkomers.”
- “Invloed uitoefenen op de politiek om meer subsidie te geven om leerlingen en ouderen in dienst te nemen.”
- “Aandacht voor het onderwerp vragen op de website.”
- “Zorgen dat er meer geld komt voor het opleiden van nieuwe schilders.”

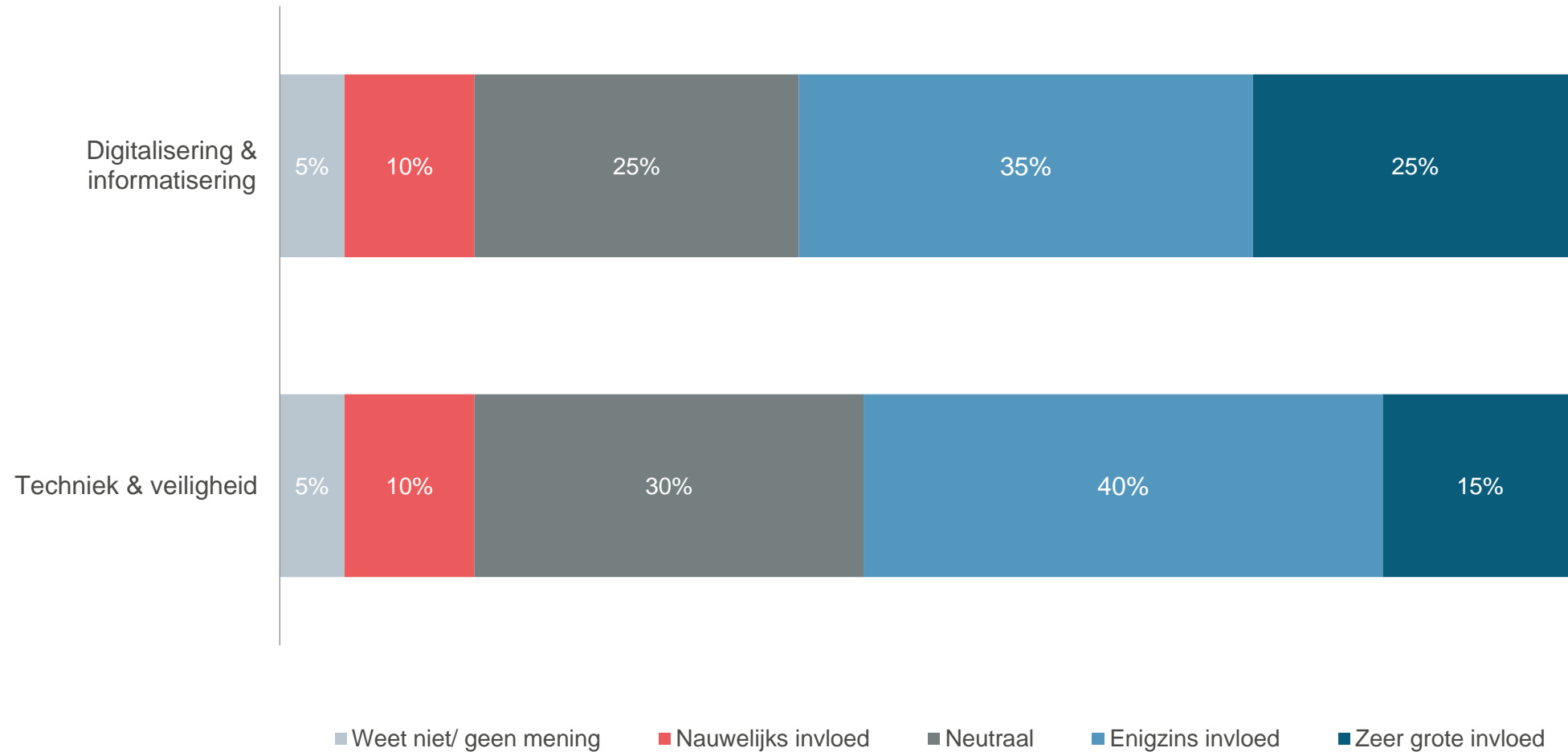
- De twee thema's die voor de sector vastgoed centraal staan zijn digitalisering en informatisering en techniek en veiligheid.
- Kort samengevat staat digitalisering en informatisering voor:
  - Het digitaal informeren en bedienen van klanten wordt belangrijker voor bedrijven.
  - Robotisering en 3D-printing kunnen handmatige werkzaamheden op termijn vervangen.
  - Op basis van data kan onderhoud voorspeld, ingepland en uitgevoerd gaan worden.
  - Het is denkbaar dat de mens in de toekomst een minder belangrijke productiefactor is.
  - Investeren in nieuwe digitale en technische mogelijkheden zal essentieel worden.
  - Samenwerking in de keten vraagt ook steeds verdergaande afstemming van bedrijfsprocessen. Daarbij speelt automatisering een steeds belangrijkere rol. Van automatisering van bestel- en factureringsprocessen tot integratie van ERP-systemen en brede, transparante informatie-uitwisseling.
- Techniek en veiligheid kan als volgt worden samengevat:
  - De vraag naar tijdelijke woonoplossingen groeit sterk.
  - Modulair bouwen maakt het mogelijk om in diverse woonconcepten te voorzien.
  - 3D-printing kan op den duur volledig maatwerk voor vastgoed mogelijk maken.
  - Onderhoudsvrije bouwoplossingen vormen een uitdaging voor de onderhoudssector.
  - Onderhoudspartijen kunnen zelf modulaire onderhoudsoplossingen en advies aanbieden.

\* De resultaten voor de sector vastgoed zijn indicatief

# Actuele vragen per sector: sector vastgoed (N=20)\*

Een meerderheid merkt een invloed van digitalisering en informatisering.

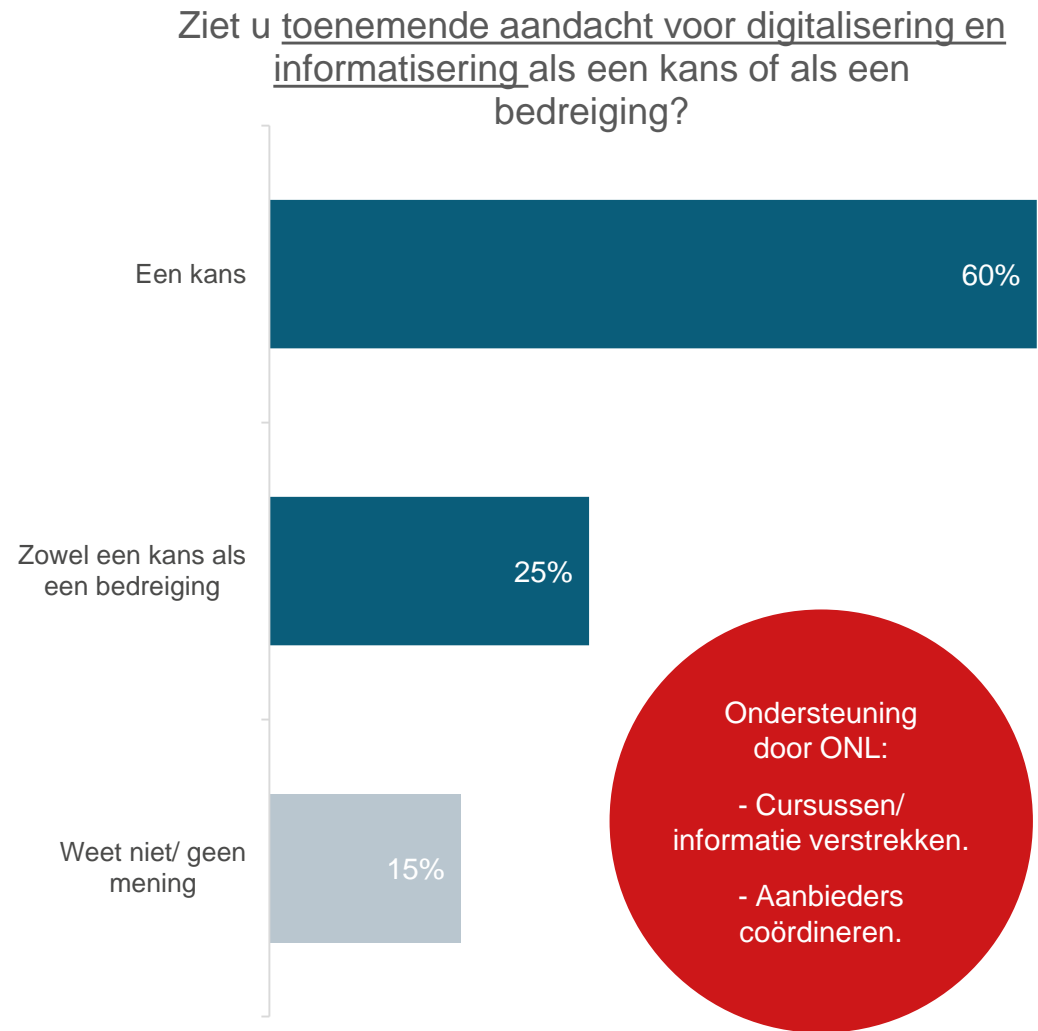
In hoeverre kunnen beide trends een invloed op uw bedrijf uitoefenen? (invloed op de omzet)



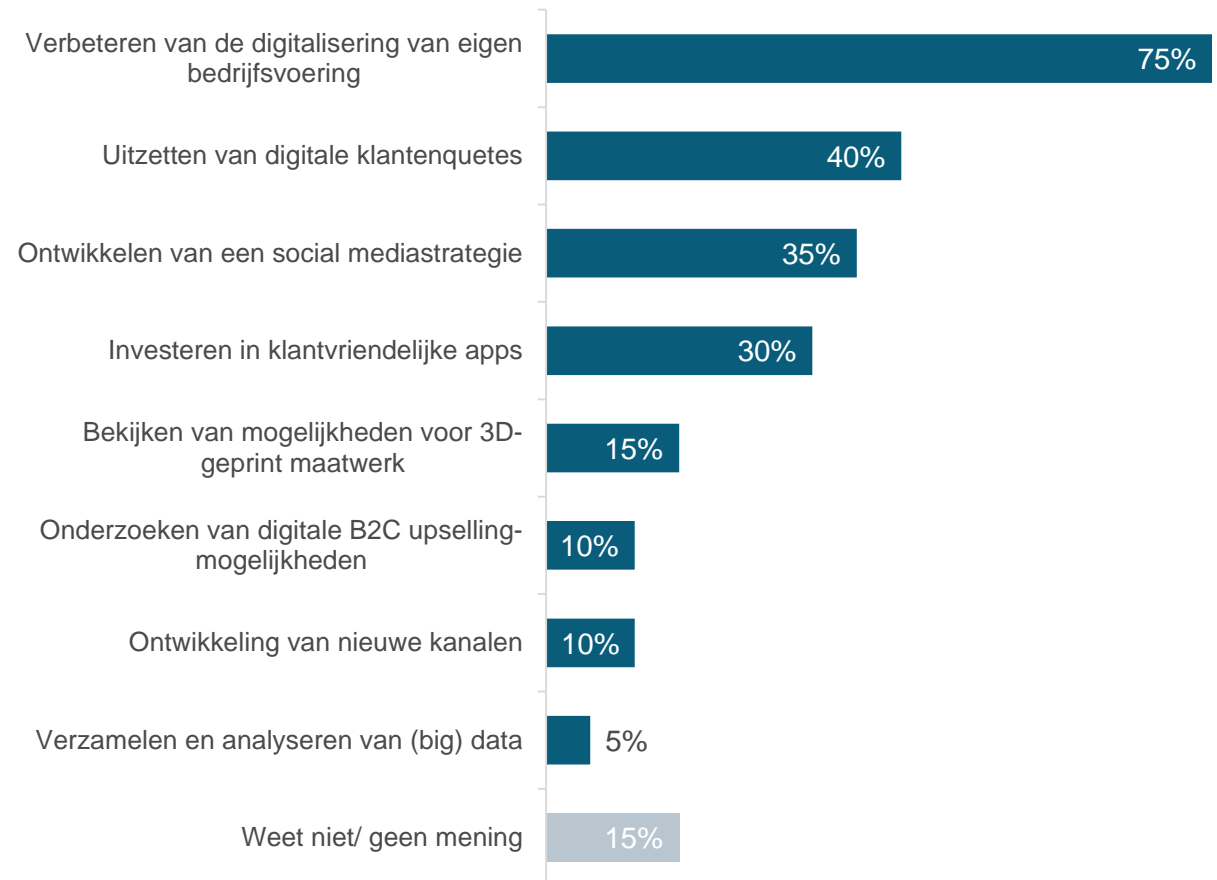
\* De resultaten voor de sector vastgoed zijn indicatief

# Actuele vragen per sector: sector vastgoed (N=20)\*

Een meerderheid ziet de toenemende aandacht voor digitalisering en informatisering als een kans.



## Op welke wijze speelt u in op het thema 'digitalisering en informatisering'?

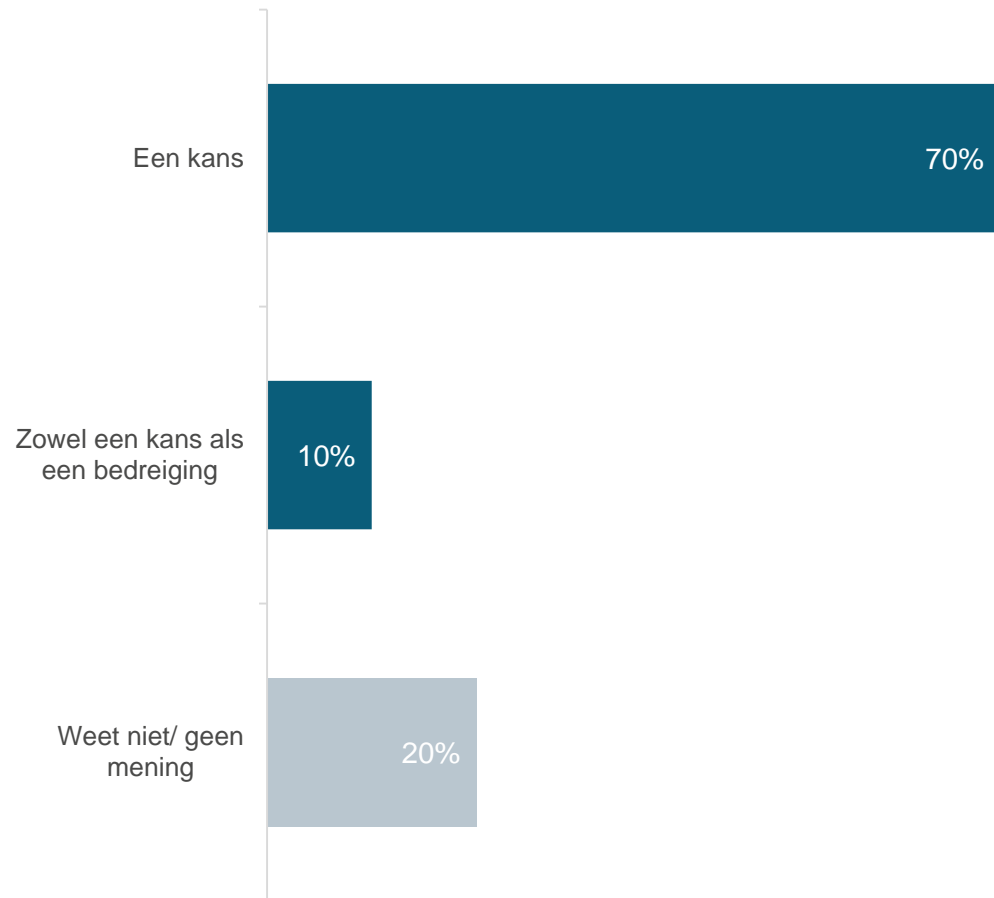


\* De resultaten voor de sector vastgoed zijn indicatief

## Actuele vragen per sector: sector vastgoed (N=20)\*

Driekwart ziet de toenemende aandacht voor markt & commercie als een kans.

Ziet u techniek en veiligheid als een kans of als een bedreiging?



\* De resultaten voor de sector vastgoed zijn indicatief

De vraag 'hoe speelt u in op het thema 'techniek en veiligheid'?' is 100% met 'weet niet/ geen mening' beantwoord. Om die reden is deze vraag niet weergegeven.

- De twee thema's die voor de sector totaal centraal staan zijn toenemende digitalisering en de flexibilisering van de arbeidsmarkt.
- Toenemende digitalisering kan als volgt worden gedefinieerd:
  - Het digitaal informeren en bedienen van klanten wordt belangrijker voor bedrijven.
  - Robotisering en 3D-printing kunnen handmatige werkzaamheden op termijn vervangen.
  - Op basis van data kan onderhoud voorspeld, ingepland en uitgevoerd gaan worden.
  - Het is denkbaar dat de mens in de toekomst een minder belangrijke productiefactor wordt.
  - Investeren in nieuwe digitale en technische mogelijkheden zal essentieel worden.
- Flexibilisering van de arbeidsmarkt kan als volgt worden samengevat.
  - De arbeidsmarkt wordt steeds flexibeler.
  - Onder nieuwe generaties wordt werken als ZZP'er steeds populairder.
  - Flexibelere organisatieprocessen zijn nodig om flexibel personeel optimaal te benutten.
  - De vraag naar (hoogopgeleid) onderhoudspersoneel met specialistische kennis groeit.
  - Voor laagopgeleiden ontstaat er op termijn een schaarste binnen het onderhoudsambacht.

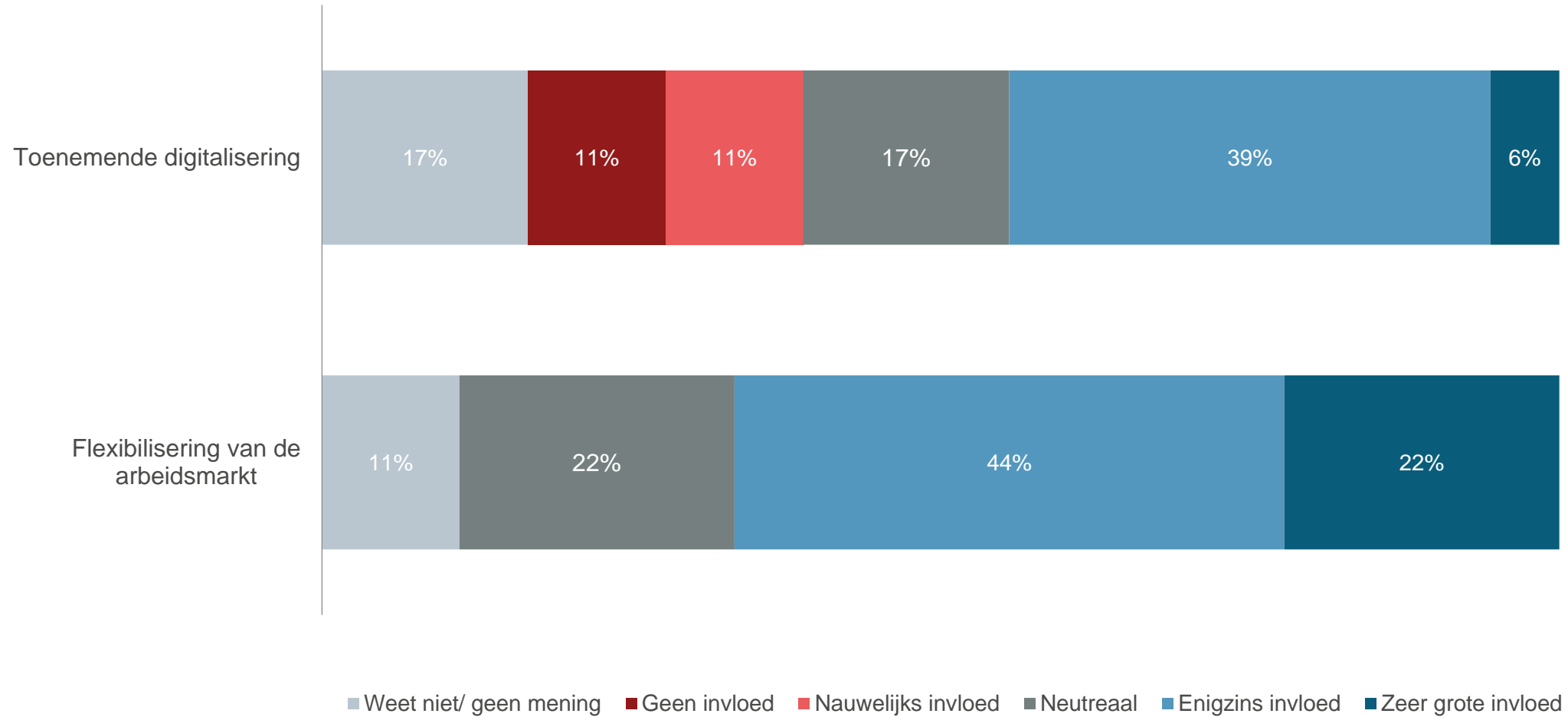
\* De resultaten voor de sector totaal zijn indicatief



## Actuele vragen per sector: sector totaal (N=18)\*

Een meerderheid merkt een invloed van flexibilisering van de arbeidsmarkt (66%).

In hoeverre hebben beide trends een invloed op uw bedrijf uitoefenen (invloed op de omzet)

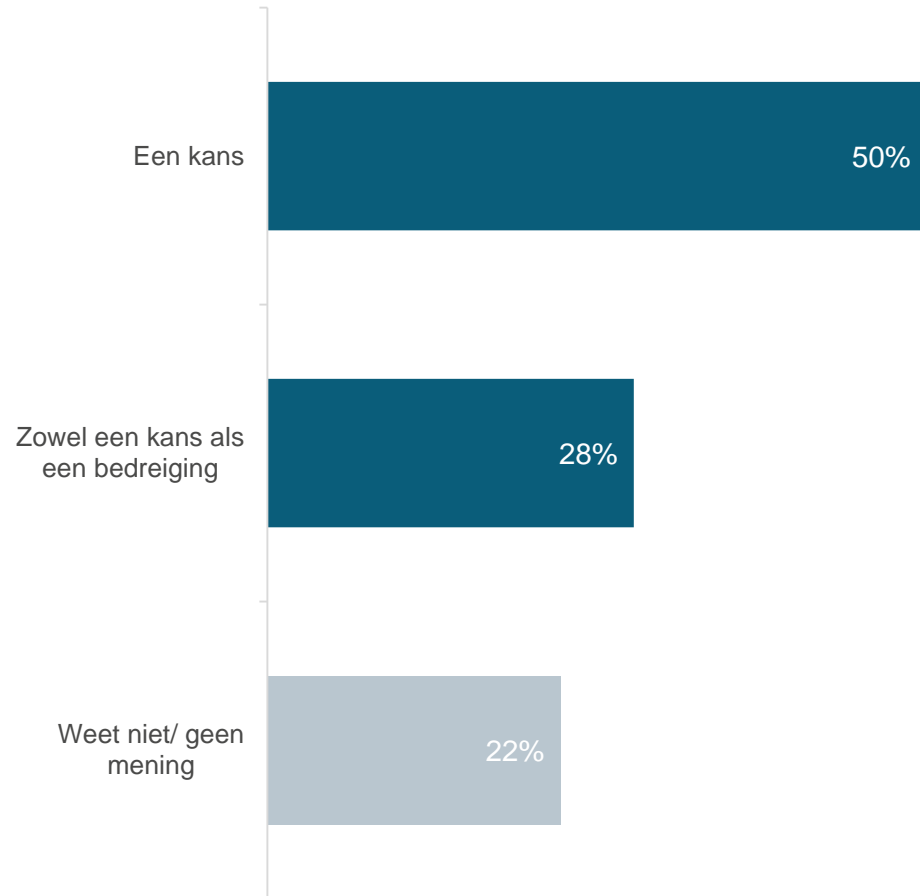


\* De resultaten voor de sector totaal zijn indicatief

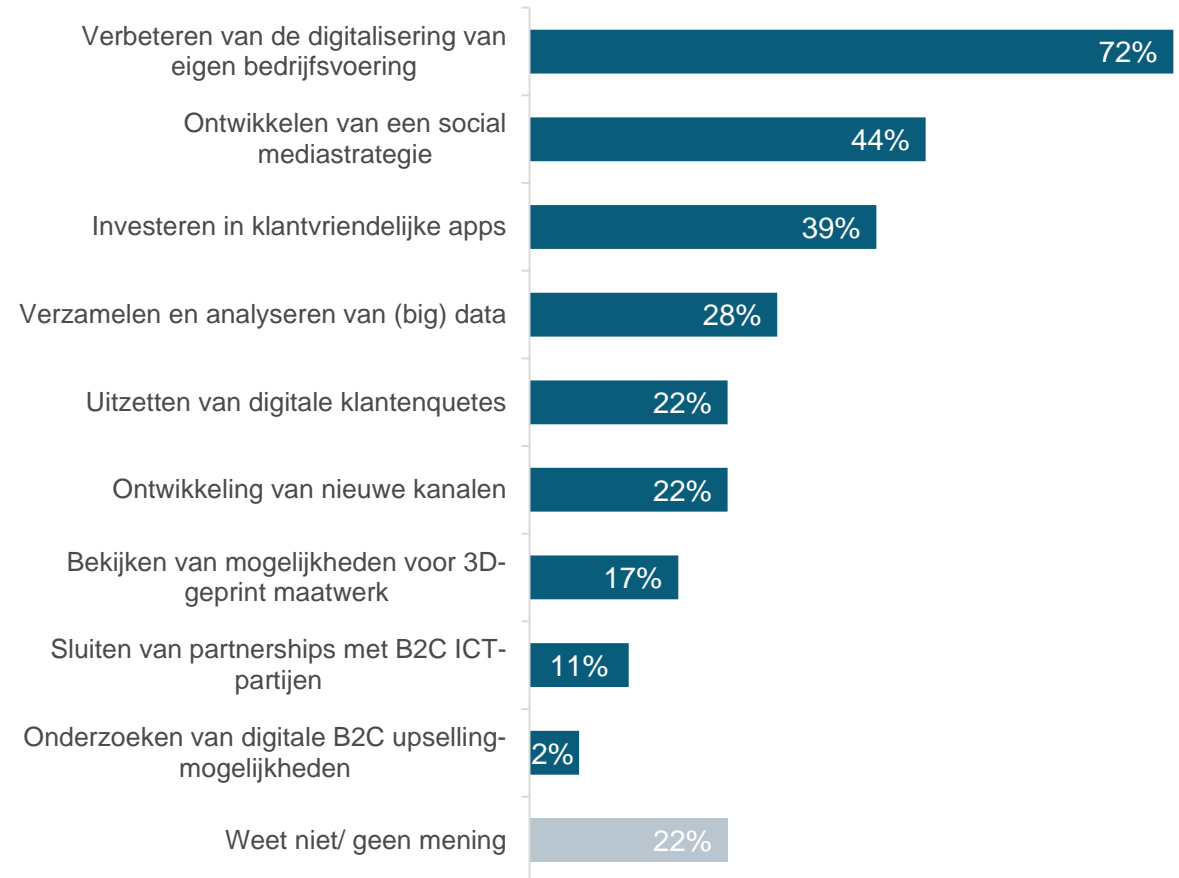
# Actuele vragen per sector: sector totaal (N=18)\*

De helft van de leden ziet de toenemende digitalisering als een kans.

Ziet u toenemende digitalisering een kans of als een bedreiging?



Op welke wijze speelt u in op het thema 'toenemende digitalisering'?

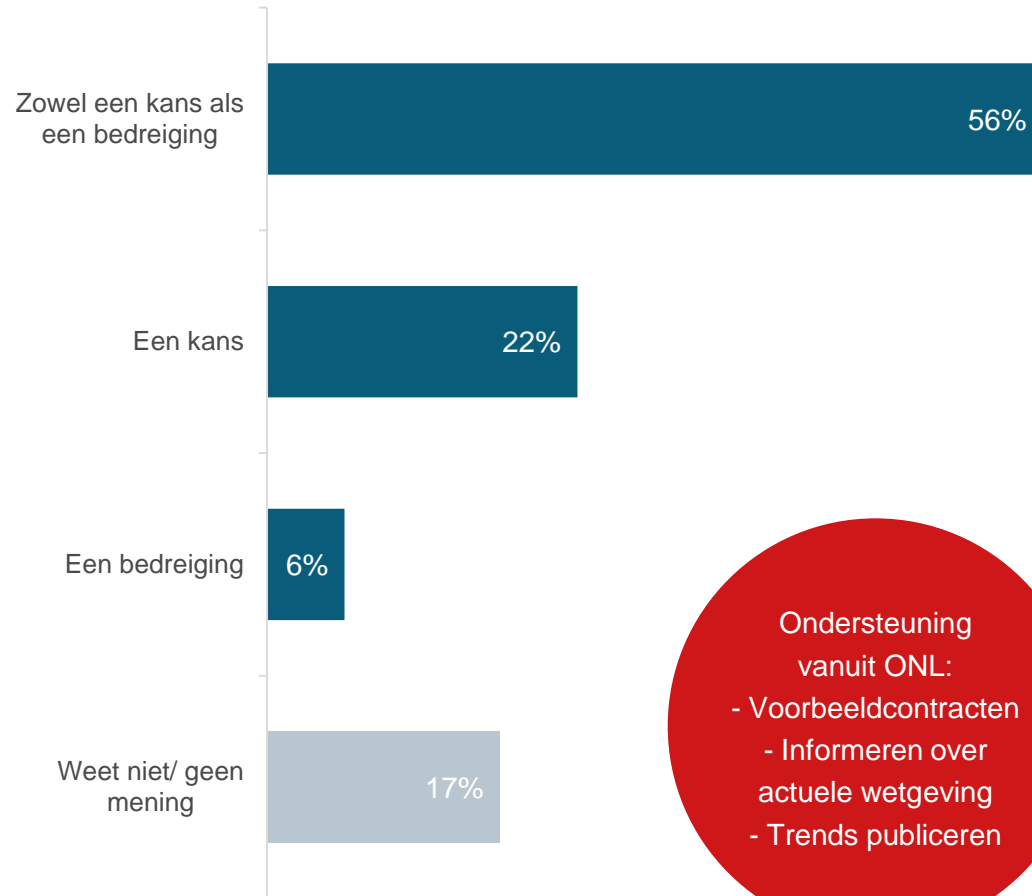


\* De resultaten voor de sector totaal zijn indicatief

# Actuele vragen per sector: sector totaal (N=18)\*

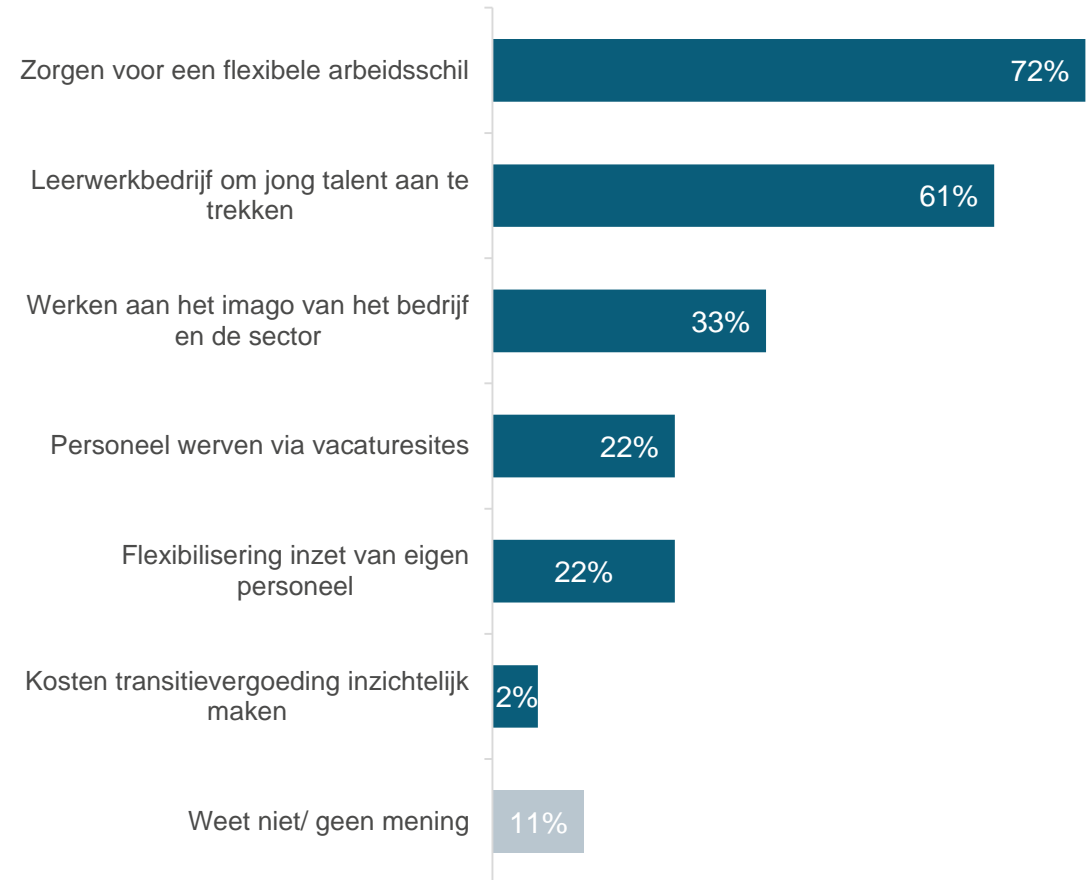
Meer dan de helft van de leden ziet flexibilisering op de arbeidsmarkt zowel als kans als bedreiging.

Ziet u flexibilisering van de arbeidsmarkt een kans of als een bedreiging?



Ondersteuning vanuit ONL:  
- Voorbeeldcontracten  
- Informeren over actuele wetgeving  
- Trends publiceren

Op welke wijze speelt u in op het thema 'flexibilisering van de arbeidsmarkt'?



\* De resultaten voor de sector totaal zijn indicatief



1. Inleiding en onderzoeksopzet



2. Respons en  
bedrijfskenmerken



3. Conjunctuur



4. Actuele vragen per sector



5. Conclusie

## Conjunctuur

- Ten opzichte van het laagseizoen 2016-2017 is het omzetsaldo en de werkgelegenheid om en nabij op hetzelfde zeer positieve niveau gebleven. In de sector totaalonderhoud zijn ten opzichte van vorig minder bedrijven die een groei verwachten, maar het zijn er nog altijd zeer veel.
- De verwachtingen omtrent de ontwikkeling van de omzet en de werkgelegenheid voor het komende hoogseizoen 2018 tonen een toename voor beide indicatoren. De verwachting van de omzet is van een verwachting van +41% toegenomen naar een verwachting van +51%. De verwachting van de werkgelegenheid toont wederom een flinke toename, van +42% naar +46%.

## Themavragen per sector

- De thema's die centraal staan voor de sectoren zijn voor de ondernemers ook belangrijke thema's:
  - De toenemende invloed van online (schilders).
  - Vergrijzing en ontgroening (schilders).
  - Digitalisering en informatisering (vastgoed bedrijven).
  - Techniek en veiligheid (vastgoed bedrijven).
  - Digitalisering (totaalonderhoud).
  - Flexibilisering van de arbeidsmarkt (totaalonderhoud).
- Sommige thema's worden duidelijk als een kans gezien (digitalisering en informatisering, techniek en veiligheid), terwijl de sector schilderen er niet helemaal erover uit is of de toenemende invloed van online een kans of bedreiging is, hetzelfde geldt voor de vergrijzing en ontgroening.
- Ondernemers zien voor OnderhoudNL met name een rol weggelegd op het gebied van cursussen en trainingen, het geven van workshops. Daarnaast geven schilders aan dat OnderhoudNL een actieve rol mag spelen in het werven van nieuwe vakmensen door o.a. te promoten op scholen en opleidingen aan te bieden.



**Florens van der Gaag**

gaag@usp-mc.nl

+31626936123



Max Euwelaan 51  
3062 MA Rotterdam



+31-10-2066900



info@usp-mc.nl



Call center +31-10-8002700

© 8 juni 2018 , USP Marketing Consultancy B.V.

De in deze uitgave vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk en alle hierop betrekking hebbende auteursrechten, databankrechten en overige (intellectuele) eigendomsrechten worden uitdrukkelijk voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van USP Marketing Consultancy B.V. verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden.

# USP Marketing Consultancy

© 28 november 2017, USP Marketing Consultancy B.V.

De in deze uitgave vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk en alle hierop betrekking hebbende auteursrechten, databankrechten en overige (intellectuele) eigendomsrechten worden uitdrukkelijk voorbehouden.  
Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van USP Marketing Consultancy B.V. verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden.