

ICT-dienstverlening

De markt

De ICT-dienstverlening is onderdeel van de florierende ICT-markt. ICT-dienstverleners adviseren hun klanten over automatisering of voeren activiteiten uit als:

- ontwikkeling van nieuwe ICT-programmatuur
- implementatie van nieuwe ICT-programmatuur
- onderhoud, updating en aanpassing van ICT-programmatuur
- beheer van servers en databanken.

Figuur 1. Aantal ICT-dienstverleners verdeeld over subbranches en werknemersklassen (2006)

Subbranches	0 wns	1-5 wns	5-10 wns	10-20 wns	20-50 wns	50-100 wns	> 100 wns	Totaal wns
Hardware consultancy	510	115	15	10	5	0	0	655
Software ontwikkelaars	12.235	3.405	765	535	345	110	85	17.480
Computercentra, data-entry en databanken	1.080	285	45	30	25	10	0	1.475
Reparatie	535	75	15	5	5	0	5	640
Overige ICT diensten	535	160	30	15	10	5	5	760
Totaal	14.895	4.040	870	595	390	125	95	21.010

Bron: CBS, maart 2007

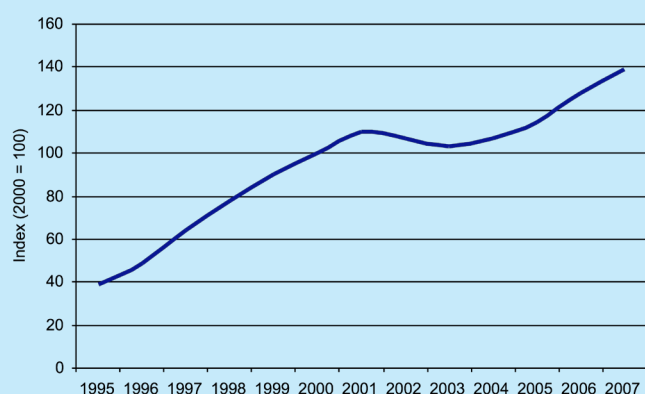
Figuur 1 laat de verdeling van ICT-dienstverleners zien naar type activiteiten en naar omvang van het aantal werknemers.

- ICT-dienstverlening is een relatief jonge branche, met een stormachtige ontwikkeling in het recente verleden.
- Veel van de huidige ICT-dienstverleners zijn in de jaren tachtig en negentig van de vorige eeuw ontstaan.
- In de jaren negentig heeft de sector zich onstuimig ontwikkeld. ICT leek een nieuw wondermiddel om productiviteit te verbeteren, terwijl de rol van internet bijvoorbeeld bij effectiviteitsverbetering van marketing en sales toenam.
- Andere belangrijke ontwikkelingen waren de introductie van standaardprogrammatuur zoals Microsoft en de doorbraak van pc's en laptops.
- Met de opkomst van internet ontstonden veel nieuwe bedrijven. Slechts weinige zijn erin geslaagd de grote beloften waar te maken. Amazon, E-bay en Google zijn gunstige uitzonderingen.
- De rond het jaar 2000 tot grote hoogte gestegen verwachtingen van internet kwamen niet snel genoeg uit. Dat heeft geleid tot veel faillissementen en het barsten van de 'internet bubble'.

Feiten en cijfers

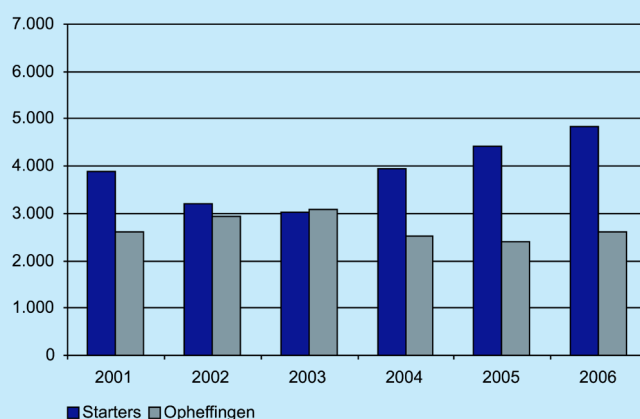
- De branche van ICT-dienstverlening bestaat uit ruim 21.000 bedrijven.
- Ongeveer 15.000 bedrijven zijn zogenaamde Zelfstandigen Zonder Personeel, ofwel zzp'ers.
- De bedrijven met 1 tot 10 werknemers vormen met ongeveer 5.000 bedrijven een grote groep.
- Zo'n 1.200 ICT-dienstverleners hebben meer dan 10 werknemers in dienst.
- Deze grotere bedrijven leveren de grootste bijdrage aan de werkgelegenheid in de branche.
- De meeste ICT-dienstverleners houden zich bezig met ontwikkeling van software.
- In 2006 telde de branche circa 4.800 starters.
- De gerealiseerde omzet in 2007 bedroeg circa € 19,5 miljard.

Figuur 2. Index omzetontwikkeling bij ICT-dienstverleners



Bron: CBS (trendlijn gebaseerd op jaarcijfers)

Figuur 3. Aantal ICT-starters en opheffingen (2001-2006)



Bron: KvK

Figuur 2 laat de omzetontwikkeling zien in de ICT-dienstverlening in de periode 1995-2007. De branche is sterk conjunctuurgevoelig en heeft in economisch minder goede tijden vaak te kampen met flinke terugval in de omzetten.

Er is een opvallende stagnatie tussen 2001 en 2004. Die is direct terug te voeren op het barsten van de 'bubble', die werd gevolgd door een brede economische terugval. Opdrachtgevers hielden de hand op de knip, ook waar het ging om ICT-dienstverlening.

De branche heeft inmiddels het oude groeitempo hervonden en ICT valt niet meer weg te denken uit het bedrijfsleven. Professionele ICT-dienstverleners ontwikkelen zich sterk. Er tekent zich specialisatie af. Sommige bedrijven leggen zich toe op software-ontwikkeling, andere op het overnemen van bepaalde bedrijfsactiviteiten, zoals salaris- en personeelsadministratie.

Het huidige groeitempo is vergelijkbaar met de groei tussen 1996 en 2000. In totaal werd in 2007 circa € 19,5 miljard omzet gerealiseerd.

De ICT-dienstverlening is een branche met veel bedrijfsdynamiek. Er zijn veel starters en ondernemers die nog steeds goede kansen zien. De startende bedrijven zijn aanzienlijk talrijker dan de bedrijfsopheffingen, met name in 2001 en ook vanaf 2004. In 2002 en 2003 was het aantal starters en het aantal opheffingen redelijk in evenwicht (zie figuur 3).

Startende ondernemers in ICT-dienstverlening zijn vaak relatief jonge mannen: 60% van hen is jonger dan 34 en 90% van hen is man.

Marktsegmenten die de laatste jaren binnen de ICT-dienstverlening relatief snel zijn gegroeid, zijn beheer en exploitatie van systemen, reparatie en onderhoudscontracten en het uitvoeren van databankactiviteiten.

De ICT behaalde volgens CBS-cijfers tussen 2001 en 2005 gemiddeld een bedrijfsresultaat van 9%, wat hoger is dan het marktgemiddelde (6,3%). ICT-dienstverleners maken dus meer dan gemiddelde winsten.

ICT-dienstverlening

Trends, ontwikkelingen en risico's

- De meest gesloten verzekeringen binnen de ICT-dienstverlening zijn brand, bedrijfsaansprakelijkheid en personenauto.
- In figuur 4 is weergegeven welk type verzekeringen vaker dan gemiddeld worden afgesloten in deze branche.
- Verzekeringen op het gebied van pensioen, WIA, computer & elektronica en ziekteverzuim worden vaker gesloten dan gemiddeld.
- In het algemeen zijn bedrijven in de branche minder verzekerd dan in andere branches.
- Belangrijke trends en ontwikkelingen bieden aanknopingspunten voor een goed advies met betrekking tot verzekeringsproducten. Die trends en ontwikkelingen en hun uitwerking op bedrijfsrisico's zijn hieronder in een aantal thema's bijeengebracht.

Markt en regelgeving

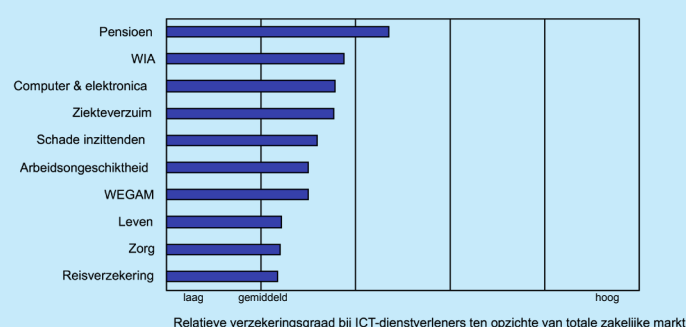
Trends & ontwikkelingen

- Het gebruik van ICT neemt verder toe in zowel de zakelijke als de particuliere markt. Dat leidt tot meer vraag naar specialistische kennis over de inzet van ICT bij het optimaliseren van bedrijfsprocessen.
- De vraag naar meer capaciteit op internet, bijvoorbeeld voor 'video streaming', wordt zo groot dat digitale opstoppingen kunnen ontstaan.
- Online dienstverlening neemt toe: internet wordt gebruikt om te winkelen, te vergelijken en om aankopen te doen. Dit leidt tot meer omzet voor gespecialiseerde ICT-dienstverleners.
- De afhankelijkheid van ICT neemt bij veel bedrijven toe. Uitval van ICT-functies kan ondernemingen soms volledig platleggen.
- ICT biedt veel mogelijkheden tot innovaties, bijvoorbeeld in de gezondheidszorg en de dienstverlening door overheden. De overheid stimuleert de toepassing van dergelijke innovaties met subsidies.
- ICT-dienstverleners kiezen vaker voor outsourcing van activiteiten als softwareontwikkeling naar lagelonenlanden. Belangrijkste redenen daarvoor zijn personeelsschaarste en de hoge kosten van personeel in Nederland.

Risico's

- Toename van het gebruik van internet vereist nieuwe, vaak duurdere apparatuur en daarmee ook meer uitgaven aan computer- en elektronicaverzekeringen.
- De afhankelijkheid van ICT leidt bij veel bedrijven tot meer uitgaven ten behoeve van risicobeheersing bij uitval van ICT-systemen.
- Groei van online dienstverlening leidt tot nieuwe vraagstukken rond aansprakelijkheid, onder meer bij onvoldoende beveiliging of bij fouten in de programmatuur.
- Het laten ontwikkelen van software in bijvoorbeeld India kan zijn weerslag hebben op de kwaliteit van ICT-producten, of op de controle die een onderneming daarop uitoefent. Een adequate aansprakelijkheidsverzekering en heldere algemene voorwaarden zijn daarom steeds belangrijker, net als goede afspraken met de leveranciers in het buitenland.

Figuur 4. Penetratie top-10 verzekeringen ICT-dienstverleners



Bron: Delta Lloyd Datakluis

Technologie & innovatie

Trends & ontwikkelingen

- Op technologisch gebied is er sprake van convergentie. Vroeger waren telefonie, internet en video verschillende en gescheiden media, ondersteund door aparte apparatuur. Tegenwoordig worden meer en meer functies via één kanaal geleverd: tegenwoordig kan men bijvoorbeeld telefoneren en video's bekijken via internet.
- Nieuw is de opkomst van freeware of open source applicaties: ICT-pakketten die gratis of tegen beperkte kosten beschikbaar zijn en vaak vrijwel even goed werken als dure alternatieven.
- Nieuwe technologieën zijn bijvoorbeeld: cloud computing (gedeelde infrastructuur), management van metadata, virtualisatie-technologieën voor bijvoorbeeld trainingen, open source software, real world webapplicaties (bijvoorbeeld real time informatie bij navigatiesystemen) en zogenaamde social software zoals Hyves.

Risico's

- Convergentie is een complex thema dat de verzekeringsbehoefte verandert, ook doordat bedrijven nieuwe activiteiten ontwikkelen waarvan ze risico's niet altijd goed kunnen inschatten. Dekkingen van bestaande computer- en elektronicaverzekeringen kunnen dan ontoereikend zijn.

Belangrijke verzekeringsbehoeften

- **Verzekeringen voor pensioen-, WIA, computer & elektronica- en ziekteverzuim, zijn belangrijke aanknopingspunten.**
- **Verzekeringen voor beroepsaansprakelijkheid is een mogelijk aanknopingspunt, maar is nu nog beperkt.**

Belangrijke organisaties

- **ICT-Office, branchevereniging van IT-, Telecom-, Internet- en Officebedrijven.**

- Goede beveiliging is belangrijk en preventie helpt om mogelijke schadelasten te beperken. Het niet of onvoldoende nemen van adequate preventiemaatregelen kan ertoe leiden dat schades niet of onvolledig zijn gedekt door de huidige computer- en elektronicaverzekeringen.
- ICT-dienstverleners dienen zich ook op het gebied van (beroeps)aansprakelijkheid goed te beschermen.
- Innovatieve bedrijfsmodellen kennen mogelijk een ander risicoprofiel, waardoor aanpassing in de bestaande dekkingen wenselijk of zelfs noodzakelijk wordt.

Personeel

Trends & ontwikkelingen

- Het tekort aan ICT-specialisten is groot en dat blijft naar verwachting zo, in vrijwel alle sectoren. Dit wordt onder meer veroorzaakt door onvoldoende aanbod van nieuw, goed geschoold personeel met vooral bèta-opleidingen. De salarissen in deze branche zijn vaak al hoger dan gemiddeld.

Risico's

- Het tekort aan ICT-personeel leidt tot spanning op de arbeidsmarkt, toename van ziekteverzuim door hoge werkdruk en in ernstige gevallen zelfs tot arbeidsongeschiktheid. Preventie, reïntegratie en goede ziekteverzuim- en WIA-verzekeringen zijn in de branche steeds belangrijker.
- Om nieuw personeel te werven en te vast te houden worden secundaire arbeidsvoorwaarden belangrijker, bijvoorbeeld goede pensioenvoorwaarden met flexibele beleggingsmogelijkheden en aanvullende bijspaarregelingen. Er is geen verplicht bedrijfstakpensioenfonds in deze branche.
- Een specifiek aanbod voor zzp'ers, bijvoorbeeld op het gebied van (beroeps)aansprakelijkheid, arbeidsongeschiktheid en lijfrente, kan toegevoegde waarde leveren.
- Ondernemers zijn wettelijk verplicht om een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uit te voeren.
- Voor mkb-bedrijven met maximaal 25 werknemers is er een digitale RI&E van MKB-Nederland, waardoor niet langer de verplichting geldt om de RI&E door een arbodienst te laten toetsen.
- Er is geen algemeen verbindend verklaarde cao.

Duurzaamheid

Trends & ontwikkelingen

- ICT-apparatuur verbruikt aanzienlijke hoeveelheden elektriciteit en draagt daarmee bij aan CO₂-uitstoot. Volgens onderzoeksbureau Gartner bedraagt het aandeel circa 2%, wat bijna net zoveel is als het mondiale vliegverkeer. Nieuwe regelgeving inzake bijvoorbeeld elektriciteitsverbruik, CO₂-uitstoot en andere milieueffecten kan hoge investeringen en aanpassingen vereisen. Zo wil de gemeente Amsterdam een groene ICT-sector stimuleren door te eisen dat men gebruikmaakt van moderne koeltechnieken, zuiniger apparatuur en restwarmte.

Bron

De in dit brancherapport gebruikte informatie is gebaseerd op openbaar beschikbare gegevens zoals van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), Kamer van Koophandel (KvK), Economisch Instituut Midden- en Kleinbedrijf (EIM) en brancheorganisaties.

Disclaimer

De in dit brancherapport verstrekte informatie is geen aanbod, een advies of een andere financiële dienst.

Inhoud

De door Delta Lloyd in dit brancherapport verstrekte informatie is ontleend aan bronnen die Delta Lloyd betrouwbaar acht, maar voor de juistheid en volledigheid daarvan kan niet worden ingestaan. Dit brancherapport is uitsluitend indicatief en vormt een betrouwbaar hulpmiddel om overzicht te krijgen in de trends en ontwikkelingen in de branche en de gevolgen daarvan voor de risico's die een gemiddelde ondernemer, binnen zekere bandbreedtes, loopt. Dit brancherapport kan niet worden beschouwd als vervanging van een advies op maat van een deskundige verzekeringsadviseur.

Aansprakelijkheid

Aan de uitkomsten van dit brancherapport kunnen geen rechten worden ontleend. Delta Lloyd kan, gelet op het indicatieve karakter daarvan, niet garanderen dat dit brancherapport alle risico's blootlegt.

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9 van de samenwerkingsvoorwaarden tussen Delta Lloyd en de met deze verzekeraar samenwerkende assurantiebemiddelaars, mag dit brancherapport niet worden gezien als een uitlating van Delta Lloyd aan cliënten van de bemiddelaar, maar als een uitlating aan de bemiddelaar. Dit brancherapport laat onverlet de verantwoordelijkheid van de bemiddelaar voor zijn advies aan de cliënt, ook als de bemiddelaar daarbij gebruikmaakt van dit brancherapport.

Delta Lloyd aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de gevolgen van beslissingen die worden genomen op basis van de informatie in dit brancherapport.

Verantwoordelijkheid

De informatie mag niet worden overgedragen, verveelvoudigd, bewerkt of verspreid. Ten aanzien van de inhoud van dit brancherapport bestaat geen overnemingsvrijheid; alle auteursrechten, ook die bedoeld in art.15 Auteurswet worden voorbehouden. Nederlands recht is van toepassing.

Uw assurantiadviseur

Delta Lloyd Verzekeringen
Postbus 1000
1000 BA Amsterdam
www.deltalloyd.nl

delta lloyd

