

**Structuuronderzoek
textielreinigingsbedrijven
2008**

juli 2008

In opdracht van:
Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA)

In samenwerking met:
Nederlandse Vereniging van Textielreinigers (NETEX)

Uitgevoerd door:
EIM
drs. W.D.M. van der Valk

HBA-publicatiereeksnr.: 427
ISBN: 978-90-5774-165-4
Prijs: € 10,00 excl. verzendkosten



Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA)
Postbus 895
2700 AW Zoetermeer
Tel.: 079 3161111
E-mail: hba@hba.nl
Internet: www.hba.nl

Nederlandse Vereniging van Textielreinigers (NETEX)
Postbus 10
4060 GA Ophemert
Tel.: 0344 652442
E-mail: netex@netex.nl
Internet: www.netex.nl

EIM
Postbus 7001
2701 AA Zoetermeer
Tel.: 079 3413634
E-mail: info@eim.nl
Internet: www.eim.nl

Copyright © 2008 HBA

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder de schriftelijke toestemming van de uitgever, het Hoofdbedrijfschap Ambachten.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Kenmerken van de professionele textielverzorging	7
3	De branche in cijfers	9
3.1	Aantal ondernemingen en verdeling naar bedrijfstype	9
3.2	Leeftijd van de ondernemingen	10
3.3	Wijze waarop het bedrijf in eigendom is verkregen	10
3.4	Huisvestigingsfaciliteiten en aantal reinigingsmachines	11
3.5	Soort vestigingspunt	12
3.6	Werkgelegenheid	12
3.7	Opleiding van de ondernemer	14
3.8	Omzet	15
3.9	Omzetsamenstelling	17
3.10	Bedrijfsresultaat	19
3.11	Gebruik van diensten van derden	20
3.12	Automatisering en website	21
3.13	Code van de Textielreiniger	22
3.14	Verkoopbevorderende activiteiten	23
3.15	Problemen	24

1 Inleiding

Dit rapport beschrijft de resultaten van het structuuronderzoek in de textielreinigingsbranche dat is uitgevoerd binnen de kaders van het BrancheInformatie-Systeem (BIS) dat het Hoofdbedrijfschap Ambachten door EIM laat exploiteren. Aan de uitvoering van het onderzoek is medewerking verleend door de brancheorganisatie NETEX.

De uitkomsten van het onderzoek zijn gebaseerd op de antwoorden van ondernemers waarvan de onderneming als textielreinigingsbedrijf bij het Centraal Registratiekantoor Detailhandel-Ambacht (CRK) staat ingeschreven.

In dit rapport zijn de gegevens van 206 geënquêteerde bedrijven verwerkt. De ondernemers zijn in het najaar van 2007 telefonisch benaderd, nadat hun een schriftelijke vooraankondiging was toegestuurd. Van de ondernemers waarmee het mogelijk was om binnen de veldwerkperiode contact te hebben, was 65% bereid om aan het onderzoek mee te werken.

Het onderzoek waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan vertoont qua inhoud een grote overlap met het structuuronderzoek dat in 2004 is uitgevoerd. Hierdoor is het mogelijk om voor de belangrijkste kengetallen de ontwikkeling te schetsen die zich in de afgelopen vier jaar heeft voorgedaan.

2 Kenmerken van de professionele textielverzorging¹

Textielreiniging wordt in toenemende mate textielverzorging, waarbij professionele ondernemingen zich richten op (nieuwe) dienstverleningsvormen aan particulieren, maar in toenemende mate ook zakelijke afnemers. Naast een grotere variëteit aan behandelmethoden voor een breder textielpakket (naast bovenkleding ook gordijnen, overhemden, kussens, leer, et cetera), wordt de logistiek een steeds belangrijker deel van de dienstverlening.

De professionele textielverzorging kent momenteel een viertal bedrijfstypen, te weten: zogenaamde 'warme winkels', regiobedrijven, combibedrijven en gespecialiseerde bedrijven.²

Warme winkels zijn bij voorkeur gevestigd op een goed bereikbare locatie, met voldoende parkeergelegenheid. Bijvoorbeeld in een winkelcentrum bij de aan- en afvoerroute van een grote stad. Het reinigen, persen, strijken en dergelijke wordt op dezelfde locatie uitgevoerd.

Regiobedrijven zijn vooral op industrieterreinen te vinden, van waaruit zij de reiniging en afwerking verzorgen voor meerdere verkooppunten. Dat kunnen eigen warme of koude winkels zijn, of depots in bijvoorbeeld supermarkten, kledingwinkels en dergelijke.

Combibedrijven bieden niet alleen reiniging met oplosmiddelen aan, maar wassen ook voor klanten. Zij verzorgen bijvoorbeeld de gastenwas voor hotels, tafellakens, servetten en werkkleding voor kleine horecabedrijven, handdoeken en kapmantels voor kappersbedrijven en dergelijke.

Gespecialiseerde bedrijven zijn volledig afgestemd op dienstverlening aan nichemarkten, zoals het reinigen van leer en suède, beroepskleding of bruidskleding, het reinigen en opvullen van donzen dekbedden, of het herstellen van brand-, rook- en roetschades. Zij werken rechtstreeks voor de klant of in opdracht van niet gespecialiseerde collega's en beschikken meestal over een landelijke dekking.

De branche bestaat voor het merendeel uit zelfstandige ondernemers, die onder eigen naam werken. Er bestaan enkele franchiseketens zoals Cristal Cleaning en Palthe en samenwerkingsverbanden, zoals Textielverwenners en de Stomerij Groep Nederland. Bij alle bedrijfstypen is er sprake van een toename van de schaalgrootte.

De voornaamste afnemers van de professionele textielverzorging zijn particulieren, bedrijven en zorginstellingen. Vooral het prepareren van de kleding voor de feitelijke reiniging en het persen en strijken daarna zijn nog arbeidsintensieve processen. Naar verwachting zal dit de komende jaren belangrijk afnemen, als gevolg van nieuwe behandelmethoden en de inzet van nieuwe apparatuur.

¹ De tekst van deze paragraaf is verzorgd door de brancheorganisatie NETEX.

² De in het onderzoek gehanteerde typologie wijkt op onderdelen af van de hier gepresenteerde. Bij herhaling van het onderzoek in de toekomst zal de typologie gehanteerd worden die op dat moment aan de kenmerken van de branche het meeste recht doet. Op de resultaten die op brancheniveau worden gepresenteerd hebben de verschillen in bedrijfstypologie uiteraard geen invloed.

Opleidingen

De textielverzorgingsbranche kent een zelfstandig opleidingsinstituut, Stichting TCT, dat een breed pakket branchespecifieke opleidingen aanbiedt. Dat kunnen praktijkopleidingen zijn, zoals textielwarenkennis en detacheren (vlekverwijdering), maar ook theorieopleidingen zoals sturen op cijfers, en opleidingen gericht op het beleid rond kwaliteit, arbeidsomstandigheden en duurzaamheid.

Toekomst van de textielreiniger en professionalisering van de branche

De markt vraagt voortdurend aan veranderingen onderhevig. Veranderingen in het kleedgedrag van consumenten en de komst van nieuwe materialen, die hoge eisen stellen aan de kwaliteit van de reiniging zijn daar voorbeelden van. Daarom steekt de branche veel energie in de ontwikkeling van nieuwe, eigentijdse marketingconcepten met een meer klantgerichte uitstraling, die inspelen op bijvoorbeeld de behoefte van consumenten aan meer gemak en vrije tijd, snellere service, ruimere openingstijden en een betere dienstverlening.

Ook investeert de branche in de ontwikkeling van goede ICT-oplossingen ter verbetering van de in- en externe logistiek, productregistratie, financiële administratie, klantenbeheer en de ondersteuning van marketingactiviteiten.

Ruim 65 procent van de Nederlandse bedrijven is verenigd binnen de branchevereniging NETEX. Deze ondersteunt haar leden bij hun bedrijfsvoering, met de nadruk op ondersteuning van reclame- en marketingactiviteiten, verdere verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, het scheppen van veilige arbeidsomstandigheden voor het personeel en verantwoorde zorg voor het milieu. NETEX treedt bovendien op als vertegenwoordiger van de branche naar sociale partners, de overheid en externe partijen. Sinds enkele jaren verstrekt NETEX aan leden die voldoen aan een aantal zorgvuldig vastgestelde duurzaamheidseisen een speciaal NETEX Milieucertificaat. Bedrijven die eenmaal in het bezit zijn van dit certificaat kunnen zich vervolgens kwalificeren voor een kwaliteitsgarantiecertificaat.

3 De branche in cijfers

3.1 Aantal ondernemingen en verdeling naar bedrijfstype

De branche omvat rond de 385 ondernemingen (zie tabel 1), die te verdelen zijn naar de volgende bedrijfstypen:

- de 'warme winkel': de onderneming bestaat uitsluitend uit vestigingen waar een of meer reinigingsmachines aanwezig zijn;
- het combinatiebedrijf 'stomerij/wasserij';
- bedrijven met een regionale functie. Dit kunnen zijn:
 - regiobedrijven: deze bedrijven reinigen textiel voor een groot aantal andere textielreinigingsbedrijven; de regiobedrijven kunnen behalve over de 'regiovestiging' ook beschikken over 'warme' en/of 'lauwe/koude' winkelves-tingingen;
 - bedrijven die combinaties vormen van twee of meer van de specialismen: warme winkel, koude of lauwe winkel, combinatiebedrijf, depot. Deze bedrijven tellen (dus) meerdere vestigingen;
- 'overige bedrijven', bestaande uit:
 - lauwe of koude winkels: vestigingen waar uitsluitend textiel wordt opge- maakt (persen/strijken) en/of waar alleen sprake is van aanneme en afgifte van textielartikelen. In dit winkeltype wordt niet gereinigd;
 - depotbedrijven: bedrijven die bestaan uit afgiftebalies, waarbij het bedrijf zelf nauwelijks zeggenschap heeft over de inrichting en dergelijke.

De 'overige bedrijven' vormen een dusdanig kleine en gemengde groep dat het noch zinvol noch verantwoord is om hier uitspraken over te doen. Niettemin maken de bedrijven deel uit van de branche. In dit licht is ervoor gekozen om de 'overige bedrijven' wel in de tabellen op te nemen, maar hier in de begeleidende tekst geen aandacht aan te besteden.

Bedrijven die minder dan 11% van hun omzet uit textielreiniging behalen zijn in dit onderzoek, als niet deel uitmakend van de branche, buiten beschouwing ge- laten.

Ten opzichte van 2003 is het aantal textielreinigingsbedrijven in Nederland met ongeveer 10% afgenomen van 430 tot 385. De warme winkel is het veruit meest voorkomende bedrijfstype (zie tabel 1).

Ongeveer een op de zes bedrijven telt meerdere vestigingen; het totale aantal vestigingen van textielreinigingsbedrijven bedroeg in 2007 circa 540¹.

¹ Naast de vestigingen van de textielreinigingsbedrijven bestaan er ook zogenoemde in- neempunten. Vaak zijn zij gevestigd op plaatsen met veel 'traffic': in benzinestations, in stationswinkels. Hun precieze aantal is niet bekend, maar bedraagt waarschijnlijk een meervoud van het aantal textielreinigingsbedrijven.

Tabel 1 Verdeling van de ondernemingen naar bedrijfstype 2007

<i>bedrijfstype*</i>	<i>aantal ondernemingen</i>	<i>percentage</i>
warme winkel	245	64
combinatiebedrijf stomerij/wasserij	70	18
bedrijven met een regionale functie	45	12
overige bedrijven	25	6
totaal	385	100

* *De bedrijfstypen zullen in de navolgende tabellen worden aangeduid met 'warme winkel', 'stomen/wassen', 'regio' en 'overig'.*

Bron: EIM, 2008.

3.2 Leeftijd van de ondernemingen

De gemiddelde 'leeftijd' van de bedrijven bedraagt 26 jaar. Bij het combinatiebedrijf 'stomerij/wasserij' ligt de gemiddelde leeftijd het hoogst (zie tabel 2). Bedacht moet worden dat de gemiddelde leeftijd van de bedrijven in de branche sterk bepaald wordt door een aantal zeer oude ondernemingen, waarvan er een aantal al meer dan 100 jaar bestaat. Blijkens tabel 2 is er, naast de al lange tijd bestaande bedrijven, sprake van veel recente bedrijfsoprichtingen.

Tabel 2 Leeftijdsverdeling van de ondernemingen

<i>omschrijving</i>	<i>bedrijfstype</i>				<i>totaal</i>
	<i>warme winkel</i>	<i>stomen/wassen</i>	<i>regio</i>	<i>overig</i>	
	in procenten van het aantal bedrijven				
0 t/m 5 jaar	26	31	11	88	29
6 t/m 10 jaar	8	9	6	6	8
11 t/m 20 jaar	16	14	19	0	15
21 t/m 30 jaar	20	2	19	0	15
31 t/m 40 jaar	19	10	14	6	16
41 jaar en ouder	11	34	31	0	17
totaal	100	100	100	100	100
gemiddeld startjaar	1984	1969	1974	2004	1981
gemiddelde leeftijd	23	38	33	3	26

Bron: EIM, 2008.

3.3 Wijze waarop het bedrijf in eigendom is verkregen

Het overgrote deel van de bedrijven is overgenomen van familie, een vroegere werkgever of een andere partij. Een kwart is door de huidige ondernemer zelf opgericht (zie tabel 3).

Tabel 3 Wijze waarop de onderneming in eigendom is verkregen

omschrijving	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
zelf opgericht	26	17	27	34	25
overgenomen van familie	22	43	36	26	28
overgenomen van vroegere werkgever	19	9	16	0	16
overgenomen van andere partij	29	31	21	40	29
anders	4	0	0	0	2
totaal	100	100	100	100	100

Bron: EIM, 2008.

3.4 Huisvestigingsfaciliteiten en aantal reinigingsmachines

In tabel 4 wordt een overzicht gegeven van de huisvestigingsfaciliteiten en het aantal reinigingsmachines waarover de bedrijven beschikken. Meer dan de helft van de gecombineerde 'wasserijen/stomerijen' en van de bedrijven met een regionale functie beschikt over meer dan 2 reinigingsmachines. In totaal telt de branche iets meer dan 1.000 machines.

Tabel 4 Huisvestigingsfaciliteiten en aantal reinigingsmachines waarover het bedrijf beschikt

faciliteiten	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
kantoorruimte	28	64	72	54	42
winkelruimte	92	68	65	52	82
bedrijfsruimte	92	98	100	54	92
<i>aantal reinigingsmachines</i>					
0	0	0	0	100	7
1	58	17	16	0	41
2	26	31	27	0	26
meer dan 2	16	52	57	0	26
totaal	100	100	100	100	100
	in aantallen reinigingsmachines				
totaal aantal reinigingsmachines	485	350	175	0	1.010

Bron: EIM, 2008.

3.5 Soort vestigingspunt

Een kleine tachtig procent van de bedrijven is in een woon- of winkelgebied gevestigd. Vooral warme winkels zijn daar vaak te vinden. Van de gecombineerde stomerijen/wasserijen en de bedrijven met een regionale functie is ongeveer 40% op een bedrijven- of industrieterrein gevestigd (zie tabel 5).

Tabel 5 Wijze waarop de onderneming gevestigd is

omschrijving	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
in een straat met overwegend woningen	17	7	8	6	14
in een winkelgebied op wijkniveau	51	33	19	40	43
in het belangrijkste winkelgebied van de plaats	22	16	33	6	21
op een bedrijven- of industrieterrein	8	42	40	48	20
op een andere locatie	2	2	0	0	2
totaal	100	100	100	100	100

Bron: EIM, 2008.

3.6 Werkgelegenheid

Vooral onder de warme winkels bevinden zich veel kleinschalige bedrijven. Ook een kwart van de gecombineerde stomerijen/wasserijen telt 'slechts' twee werkzame personen. Daar staat tegenover dat in ruim 40% van de gecombineerde stomerijen/wasserijen 10 of meer personen werkzaam zijn. Datzelfde geldt voor de bedrijven met een regionale functie (zie tabel 6).

Tabel 6 Bedrijfsomvang in aantallen werkzame personen

aantal werkzame personen	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
1	10	0	4	28	9
2	35	26	0	6	27
3	17	5	8	12	14
4	17	2	27	6	14
5 t/m 9	16	25	16	21	18
10 of meer	5	42	45	27	18
totaal	100	100	100	100	100

Bron: EIM, 2008.

In de branche waren per september 2007 in totaal ongeveer 2.600 personen werkzaam. Dat waren er nagenoeg evenveel als een jaar daarvoor en ruim 300 minder dan in het jaar 2003 (zie tabel 7). Parttime arbeid komt regelmatig voor, waardoor het volume van de werkgelegenheid, gemeten in voltijdkrachten, uitkomt op circa 2.050 FTE.

Van het totale aantal werkzame personen zijn er 2.280 direct betrokken bij de omzet uit textielreiniging. Ongeveer 2.200 personen zijn bij de bedrijven in loondienst.

In 2006 is door 12% van de bedrijven personeel ingeleend of gebruik gemaakt van de diensten van uitzendkrachten. Dit betrof circa 60 parttimers en 200 fulltimers. In totaal ging het om ruim 2.900 mensweken, wat overeenkomt met circa 65 volledige arbeidsplaatsen. Uitleen komt niet noemenswaard voor. Bij de uitvoering van de enquête had 12% van de bedrijven (een) vacature(s). In totaal stonden er in het najaar van 2007 zo'n 125 vacatures open.

Tabel 7 Aantal werkzame personen (2003, 2006 en 2007) en verdeling naar full-time- en parttimekrachten (2007); werkgelegenheid 2007 omgerekend naar volledige arbeidsjaren*

omschrijving	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in aantallen werkzame personen				
fulltimers (32 uur of meer per week)	505	520	460	85	1.570
parttimers (12 t/m 31 uur per week)	320	315	195	50	880
parttimers (minder dan 12 uur per week)	70	45	55	0	170
totaal 2007	895	880	710	135	2.620
totaal 2006	890	845	730	130	2.595
totaal 2003					2.960
	in volledige arbeidsjaren				
werkgelegenheid 2007	675	690	575	110	2.050

* Alle aantallen afgerond op veelvoud van 5.

Bron: EIM, 2008.

In de branche werken iets meer vrouwen dan mannen. Ruim de helft van de werkzame personen is tussen de 35 en 55 jaar oud (zie tabel 8).

Tabel 8 Aantal werkzame personen 2007 verdeeld naar geslacht en leeftijd*

omschrijving	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
in aantallen werkzame personen					
vrouwen	510	500	360	65	1.435
mannen	385	380	350	70	1.185
totaal	895	880	710	135	2.620
leeftijd:					
t/m 24 jaar	60	125	55	5	245
25 t/m 34 jaar	110	230	110	20	470
35 t/m 44 jaar	220	180	165	60	625
45 t/m 54 jaar	255	230	250	30	765
55 t/m 64 jaar	225	100	110	20	455
65 jaar en ouder	25	15	20	0	60
totaal	895	880	710	135	2.620

* Alle aantallen afgerond op veelvoud van 5.

Bron: EIM, 2008.

Tabel 9 Ontwikkeling van het aantal werkzame personen in de periode 2006-2007

het aantal werkzame personen is:	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
in procenten van het aantal bedrijven					
toegenomen	10	24	29	11	15
gelijk gebleven	75	66	43	68	69
afgenomen	9	10	28	0	11
weet niet/wil niet zeggen	6	0	0	21	5
totaal	100	100	100	100	100

Bron: EIM, 2008.

3.7 Opleiding van de ondernemer

Wat de hoogst voltooide opleiding van de ondernemer betreft vertoont de branche een grote spreiding (zie tabel 10). Het aandeel ondernemers met een HBO-, HEAO- of HTS-opleiding is in de afgelopen vier jaar minimaal verdubbeld en is daarmee opvallend gestegen (omdat niet alle antwoordcategorieën overeenkomen zijn in tabel 10 de gegevens van het vorige onderzoek niet opgenomen).

Tabel 10 Hoogst voltooide algemene opleiding van de ondernemer

opleiding	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
in procenten van het aantal bedrijven					
lagere school, basisschool	9	5	4	0	7
LBO, LTS, MAVO, MULO, VMBO	34	28	21	17	31
MBO, MEAO, MTS, ROC	28	21	46	6	27
HAVO, VWO	14	5	12	0	11
HBO, HEAO, HTS	13	27	11	77	19
universiteit	1	3	6	0	2
anders/weet niet	1	11	0	0	3
totaal	100	100	100	100	100

Bron: EIM, 2008.

3.8 Omzet

Over 2006 bedroeg de brancheomzet circa € 136 miljoen. In de periode 2002-2005 daalde de brancheomzet met zo'n zeven procent. Met ingang van 2006 heeft de omzetsdaling echter plaats moeten maken voor een omzettoename. In 2006 steeg de omzet ten opzichte van 2005 licht, en over het jaar 2007 is de branche optimistisch gestemd: er wordt een omzetplus van een kleine 4% verwacht (zie tabel 11). De gerealiseerde en de verwachte omzetontwikkelingen komen ook tot uitdrukking in de tabellen 12 en 13.

Van de warme winkels behaalt 85% een omzet die onder de € 250.000,- ligt. De helft van de bedrijven met een regionale functie zet tussen de € 125.000 en € 375.000,- om. Een substantieel deel van de stomerijen/wasserijen en van de bedrijven met een regionale functie heeft een omzet van meer dan € 500.000,-.

Tabel 11 Omzetspreiding 2006: omzetten 2005, 2006 en verwachting voor 2007
(alles exclusief BTW)

omzetklasse x 1.000 euro	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
minder dan 50	8	8	0	21	8
50 tot 75	11	11	4	13	10
75 tot 100	13	7	0	6	10
100 tot 125	11	7	4	12	10
125 tot 250	42	20	23	0	33
250 tot 375	10	11	25	0	11
375 tot 500	2	5	3	43	5
500 tot 1.000	2	13	8	5	5
1.000 en meer	1	18	33	0	8
totaal	100	100	100	100	100
	in duizenden euro's				
gemiddelde omzet 2002					335
gemiddelde omzet 2006	175	566	1.060	239	353
doorsnee-omzet 2006*	130	232	332	136	150
	in miljoenen euro's				
totale omzet 2002					145
totale omzet 2005	42,2	38,4	48,1	5,8	134,5
totale omzet 2006	42,8	39,8	47,5	6,0	136,1
totale omzet 2007 (verwachting)	44,4	40,9	49,2	6,5	141,0

* De doorsnee-waarde is het middelste getal in een reeks. Bijvoorbeeld: in de reeks van 15 getallen 1,2,2,2,3,3,4,4,4,5,6,6,6,7,8 vormt het zevende getal (de 4 dus) de doorsnee-waarde. In veel gevallen, waaronder de beschouwing van omzetten, geeft de doorsnee-waarde een beter beeld van 'wat te doen gebruikelijk is' dan het rekenkundige gemiddelde, dat sterk beïnvloed kan worden door uitschieters.

Bron: EIM, 2008.

Tabel 12 Ontwikkeling van de omzet 2006 t.o.v. 2005

de omzet is:	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
toegenomen	40	36	68	69	44
gelijk gebleven	37	32	12	31	33
afgenomen	21	26	16	0	21
weet niet/wil niet zeggen	2	6	4	0	2
totaal	100	100	100	100	100

Bron: EIM, 2008.

Tabel 13 Verwachte ontwikkeling van de omzet 2007 t.o.v. 2006

de omzet zal:	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
toenemen	48	49	63	84	52
gelijk blijven	37	33	33	8	34
afnemen	11	14	4	8	11
weet niet/wil niet zeggen	4	4	0	0	3
totaal	100	100	100	100	100

Bron: EIM, 2008.

3.9 Omzetsamenstelling

Ruim de helft van de brancheomzet komt voort uit het reinigen van bovenkleding. Bij de warme winkel komt zelfs bijna driekwart van de omzet hieruit voort. Bij de stomerijen/wasserijen ligt een sterk accent op 'overige reinigingsomzet' (zie tabel 14).

Binnen de reinigingsomzet ligt er bij de warme winkels en de bedrijven met een regionale functie een accent op het reinigen in oplosmiddelen. Bij de stomerijen/wasserijen gebeurt het reinigen in twee derde van de gevallen 'nat' (zie tabel 15).

Tabel 14 Gemiddelde omzetsamenstelling naar activiteiten; gemiddelde omzetsamenstelling onderzoek 2004 tussen haakjes ()

activiteit	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van de totaalomzet				
reinigen van leer en suède	4	2	1	1	2 (3)
reinigen van overige bovenkleding	67	37	60	14	53 (57)
reinigen van tapijten	2	2	1	0*	2
overige reinigingsomzet	10	43	7	38	20 (14)**
kledingreparatie	3	2	1	5	2 (2)
overige omzet	14	14	30	42	21 (24)
totaal	100	100	100	100	100 (100)

* Minder dan 0,5%.

** In het onderzoek van 2004 inclusief het reinigen van tapijten .

Bron: EIM, 2008.

Tabel 15 Gemiddelde samenstelling van de reinigingsomzet

activiteit	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van de reinigingsomzet				
natreinigen	10	25	5	6	12
natwassen	14	40	34	51	30
reinigen in oplosmiddelen: Per-reiniging	51	23	51	29	42
reinigen in oplosmiddelen: KWL-reinigen	17	12	10	10	13
reinigen in andere oplosmiddelen	1	0	0*	1	0*
overige reinigingsomzet	7	0*	0	3	3
totaal	100	100	100	100	100

* Minder dan 0,5%.

Bron: EIM, 2008.

Evenals vier jaar geleden vormen het bedrijfsleven en particulieren voor de branche de belangrijkste klantengroepen. Wel is het belang van particulieren flink afgenomen en dat van het bedrijfsleven fors toegenomen. De gezondheidszorg en overheid zijn vooral voor de stomerijen/wasserijen van betekenis (zie tabel 16).

Tabel 16 Gemiddelde omzetsamenstelling naar klantengroepen; gemiddelde omzetsamenstelling onderzoek 2004 tussen haakjes ()

klantensoort	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van de totaalomzet				
particulieren	65	24	35	15	41 (55)
gezondheidszorg en overheid	4	22	7	1	10 (7)
bedrijfsleven	27	44	56	74	44 (34)
overige klanten	4	10	2	10	5 (4)
totaal	100	100	100	100	100 (100)

Bron: EIM, 2008.

3.10 Bedrijfsresultaat

De gerealiseerde en de verwachte ontwikkeling van het bedrijfsresultaat liggen in lijn met de ontwikkelingen van de omzet (zie de tabellen 17 en 19). Branchebreed is 75% procent van de ondernemers tevreden over het in 2006 behaalde bedrijfsresultaat, waarvan het grootste deel 'tamelijk' tevreden is. Hoewel nog steeds een kwart van de ondernemers ontevreden is over het bedrijfsresultaat, is het beeld op dit punt ten opzichte van 2002 wel iets verbeterd (zie tabel 18).

Tabel 17 Ontwikkeling van het bedrijfsresultaat in 2006 t.o.v. 2005

het bedrijfsresultaat is:	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
toegenomen	37	42	52	56	41
gelijk gebleven	42	35	22	44	38
afgenomen	19	20	22	0	19
weet niet/wil niet zeggen	2	3	4	0	2
totaal	100	100	100	100	100

Bron: EIM, 2008.

Tabel 18 Mate van tevredenheid over het bedrijfsresultaat in 2006; de tevredenheid over het bedrijfsresultaat in 2002 tussen haakjes ()

over het bedrijfsresultaat 2006 is de ondernemer:	bedrijfstype				
	warme winkel	stomen/ wassen	regio	overig	totaal
in procenten van het aantal bedrijven					
zeer tevreden	12	11	17	56	13 (15)
tamelijk tevreden	61	71	57	44	62 (47)
tamelijk ontevreden	21	15	26	0	20 (25)
zeer ontevreden	5	3	0	0	4 (8)
weet niet/wil niet zeggen	1	0	0	0	1 (5)
totaal	100	100	100	100	100 (100)

Bron: EIM, 2008.

Tabel 19 Verwachte ontwikkeling van het bedrijfsresultaat in 2007 t.o.v. 2006

het bedrijfsresultaat zal:	bedrijfstype				
	warme winkel	stomen/ wassen	regio	overig	totaal
in procenten van het aantal bedrijven					
toenemen	46	48	53	78	49
gelijk blijven	41	31	39	22	38
afnemen	11	17	8	0	11
weet niet/wil niet zeggen	2	4	0	0	2
totaal	100	100	100	100	100

Bron: EIM, 2008.

3.11 Gebruik van diensten van derden

Bijna negentig procent van de bedrijven heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van een of meerdere personen of organisaties. Vooral de boekhouder/accountant wordt genoemd als een partij waarop een beroep is gedaan. Ongeveer een kwart van de bedrijven heeft gebruik gemaakt van de diensten van de bank en/of van collega-ondernemers (zie tabel 20).

Tabel 20 Personen en organisaties van wier diensten het afgelopen jaar gebruik is gemaakt; meerdere antwoorden mogelijk

omschrijving	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
in procenten van het aantal bedrijven					
accountant of boekhouder	82	86	88	95	84
belastingadviseur	14	13	10	28	14
Belastingdienst	5	2	10	55	8
bank	25	36	21	49	28
Kamer van Koophandel	14	12	11	34	14
branche- of beroepsorganisatie	15	25	15	28	17
collega-ondernemer(s)	15	27	40	55	23
anders	5	5	4	21	6
niemand, geen instanties	14	14	12	5	13

Bron: EIM, 2008.

3.12 Automatisering en website

Een overgroot gedeelte van de bedrijven maakt gebruik van een of meer automatiseringstoepassingen zoals genoemd in tabel 21. De bedrijven met een regionale functie maken zelfs zonder uitzondering gebruik van automatisering. Alle toepassingen scoren boven de 50%, behalve 'werkplanning'.

Tabel 21 Automatiseringstoepassingen waar het bedrijf gebruik van maakt; meerdere antwoorden mogelijk

omschrijving	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
in procenten van het aantal bedrijven					
tekstverwerking	35	67	88	88	51
e-mail	47	76	92	82	60
internet	52	74	92	82	63
administratie	66	71	88	60	69
werkplanning	8	28	42	34	17
elektronisch bankieren	71	76	96	67	75
geen van deze toepassingen	16	19	0	12	15

Bron: EIM, 2008.

De helft van de bedrijven beschikt over een eigen website, de bedrijven met een regionale functie vaker dan de stomerijen/wasserijen en die weer vaker dan de warme winkels. De website biedt, op een sporadische uitzondering na, altijd al-

gemene informatie over het bedrijf en soms ook aanbiedingen voor consumenten, haal- en brengservice, productinformatie en bestelmogelijkheden (zie tabel 22).

Tabel 22 Bezit en toepassingen van een website; meerdere antwoorden mogelijk

omschrijving	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
beschikt over een website	42	54	73	76	50
beschikt over een website die biedt:					
algemene informatie over het bedrijf	40	54	73	76	49
aanbiedingen voor consumenten	7	11	32	22	12
online catalogus met productaanbod en productinfo	7	13	14	21	10
mogelijkheid tot bestellen van producten	1	5	10	28	5
mogelijkheid voor het afrekenen van producten, bijvoorbeeld via een creditcard	1	0	4	0	1
haal- en brengservice	6	19	37	21	13

Bron: EIM, 2008.

3.13 Code van de Textielreiniger

Voor de branche is door het Hoofdbedrijfschap Ambachten een Code ontwikkeld. Deze 'Code van de Textielreiniger' bevat normen voor de uitoefening van het bedrijf, gebaseerd op relevante wet- en regelgeving en branchespecifieke richtlijnen. 37% van de bedrijven is in het bezit van deze Code, 7% bezit de Code niet, maar kent hem wel, 56% bezit de Code niet en kent hem ook niet. Van degenen die de Code bezitten gebruikt een derde deel hem niet. In ongeveer gelijke mate wordt de Code gebruikt als naslagwerk, als checklist en als plan van aanpak (zie tabel 23).

Tabel 23 Bezit en gebruik van de Code van de Textielreiniger; bij het gebruik: meerdere antwoorden mogelijk

omschrijving	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
is in het bezit van de Code	36	32	53	28	37
bezit de Code niet, maar kent hem wel	7	5	14	0	7
bezit de Code niet, en kent hem ook niet	57	63	33	72	56
totaal	100	100	100	100	100
gebruikt de Code:					
als naslagwerk	9	15	21	0	11
als checklist	9	18	8	0	10
als plan van aanpak	7	17	16	0	10
nog anders	3	0	8	0	3
niet	14	6	0	28	12

Bron: EIM, 2008.

3.14 Verkoopbevorderende activiteiten

Ongeveer vijftientig procent van de bedrijven heeft in het afgelopen jaar een of meer verkoopbevorderende activiteiten ondernomen. In afnemende volgorde werden hierbij het meest genoemd: adverteren in de Gouden Gids, het sponsoren van verenigingen of evenementen en adverteren in huis-aan-huisbladen (zie tabel 24).

Tabel 24 Verkoopbevorderende activiteiten die in het afgelopen jaar zijn uitgevoerd; meerdere antwoorden mogelijk

omschrijving	bedrijfstype				totaal
	warme winkel	stomen/wassen	regio	overig	
	in procenten van het aantal bedrijven				
adverteren in huis-aan-huisbladen	44	37	40	39	42
het plaatsen van advertenties in dagbladen	13	7	8	28	13
adverteren in de Gouden Gids	47	45	48	28	46
het huis-aan-huis verspreiden van folders	16	16	22	34	18
het uitvoeren van gerichte mailings per post	7	18	22	0	10
sponsoren van verenigingen of evenementen	42	41	56	48	44
het opbellen van potentiële klanten	10	23	27	71	18
het bezoeken van potentiële klanten	14	33	48	77	26
verkoopbevordering via een website	10	12	29	43	15
verkoopbevordering via e-mail	4	0	15	28	6
geen van deze activiteiten	18	16	8	6	16

Bron: EIM, 2008

3.15 Problemen

Een in verhouding tot veel andere branches groot gedeelte van de bedrijven meldt op diverse terreinen (grote) problemen. Het aantrekken van bekwaam personeel en de loonkosten scoren net als vier jaar geleden het hoogst. Hoewel nog steeds vaak genoemd, worden de loonkosten wel minder frequent als een groot probleem gezien. En hoewel nog steeds door een op de tien bedrijven genoemd, wordt ook het omzetsniveau door minder bedrijven dan vier jaar geleden als een groot probleem bestempeld. Dit bij een ongeveer gelijk gebleven concurrentiedruk. Een op de zes bedrijven ervaart de milieueisen als een groot probleem. Hoewel nog steeds flink, is dat een beduidend kleiner gedeelte dan vier jaar terug. Kennelijk is door veel bedrijven adequaat op deze problematiek ingespeeld. Door een op de negen tot een op de twaalf bedrijven worden het verkrijgen van financiering, administratieve lasten en bedrijfsopvolging als een groot probleem beschouwd (zie tabel 25).

Tabel 25 Mate waarin een aantal aspecten van de bedrijfsvoering als een probleem wordt ervaren; tussen haakjes () de uitkomsten van het onderzoek van 2004, voor zover de onderwerpen overeenkomen

<i>aspect en mate van pro- bleem</i>	<i>bedrijfstype</i>				<i>totaal</i>
	<i>warme winkel</i>	<i>stomen/ wassen</i>	<i>regio</i>	<i>overig</i>	
in procenten van het aantal bedrijven					
omzetniveau					
geen probleem	59	64	55	94	62 (38)
klein probleem	28	30	25	0	26 (40)
groot probleem	13	6	16	6	11 (20)
niet van toepassing	0	0	0	0	0 (0)
weet niet/wil niet zeggen	0	0	4	0	1 (0)
concurrentie					
geen probleem	67	63	63	88	67 (61)
klein probleem	17	22	24	12	19 (26)
groot probleem	16	15	13	0	14 (11)
niet van toepassing	0	0	0	0	0 (2)
weet niet/wil niet zeggen	0	0	0	0	0 (0)
loonkosten					
geen probleem	50	45	25	61	47 (32)
klein probleem	17	29	23	6	19 (17)
groot probleem	16	24	49	11	21 (37)
niet van toepassing	16	2	3	22	12 (13)
weet niet/wil niet zeggen	1	0	0	0	1 (1)
aantrekken van bekwaam personeel					
geen probleem	32	50	21	22	33 (36)
klein probleem	15	17	16	6	15 (12)
groot probleem	24	31	47	45	30 (29)
niet van toepassing	28	2	16	27	22 (22)
weet niet/wil niet zeggen	1	0	0	0	0 (1)
verkrijgen van financiering					
geen probleem	55	62	78	83	61 (55)
klein probleem	11	10	10	6	10 (14)
groot probleem	11	20	8	11	12 (13)
niet van toepassing	23	3	4	0	16 (16)
weet niet/wil niet zeggen	0	5	0	0	1 (2)
milieueisen					
geen probleem	67	73	56	88	68 (47)
klein probleem	13	17	28	0	15 (25)
groot probleem	20	10	16	0	16 (27)
niet van toepassing	0	0	0	12	1 (1)
weet niet/wil niet zeggen	0	0	0	0	0 (0)

aspect en mate van probleem	bedrijfstype				totaal
	<i>warme winkel</i>	<i>stomen/wassen</i>	<i>regio</i>	<i>overig</i>	
arbo-eisen					
geen probleem	72	82	77	79	75 (54)
klein probleem	11	9	11	0	10 (20)
groot probleem	6	7	4	0	5 (15)
niet van toepassing	11	2	8	21	10 (10)
weet niet/wil niet zeggen	0	0	0	0	0 (1)
administratieve lasten					
geen probleem	71	61	63	83	69 (57)
klein probleem	19	22	18	12	19 (26)
groot probleem	9	17	19	5	11 (15)
niet van toepassing	1	0	0	0	0 (1)
weet niet/wil niet zeggen	0	0	0	0	1 (1)
de open Europese markt					
geen probleem	72	69	66	79	71
klein probleem	1	9	13	0	4
groot probleem	4	8	4	0	5
niet van toepassing	21	9	17	21	18
weet niet/wil niet zeggen	2	5	0	0	2
bedrijfsopvolging					
geen probleem	52	56	58	34	53 (32)
klein probleem	10	10	4	0	8 (11)
groot probleem	11	2	13	0	9 (19)
niet van toepassing	25	27	25	60	27 (33)
weet niet/wil niet zeggen	2	5	0	6	3 (5)
de snelle ontwikkeling op computergebied					
geen probleem	81	84	88	94	84
klein probleem	6	16	4	0	7
groot probleem	5	0	4	6	4
niet van toepassing	7	0	4	0	5
weet niet/wil niet zeggen	1	0	0	0	0
ander probleem					
ja	12	22	8	0	12

Bron: EIM, 2008.