

klantbeoordelingen van de website en de klantloyaliteit bij – werd het bedrijf blijvend relevant en kan het langer abonnementsgeld innen.

Komen de opzeggingen op een later moment, dan zijn de groeimogelijkheden wellicht beperkter dan eerder ingeschat of biedt een concurrent een beter product. Microsoft Teams, een thuiswerkapplicatie in de cloud, heeft ondanks een trage start inmiddels meer gebruikers dan *first mover* Slack. Hoewel Slack nog steeds een groeiend aantal gebruikers ziet, lijkt het aan de verliezende hand in de strijd met Microsoft. Slack-ceo Stewart Butterfield beschuldigde Microsoft er zelfs van zijn bedrijf te gronde te willen richten, om zo het monopolie op de Office-omgeving te beschermen.

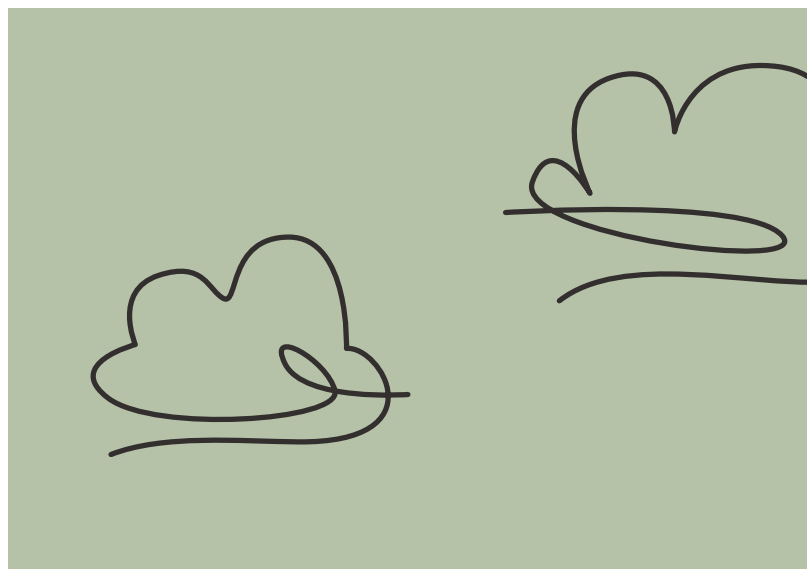
Ook levert het profiel van de klanten die opzeggen relevante informatie op voor beleggers. Zo ‘vergrijst’ het sociale-mediaplatform Facebook. Een uitstroom van jongeren ten faveure van Instagram (ook in handen van moederbedrijf Meta Platforms), Snapchat en TikTok laat zien dat Facebook zelf rap minder ‘hip’ aan het worden is. Met het vertrek van de jonge gebruikers verliest het ook de advertenties die de sociale-mediaverslaafde generatie in het laatje brengt.

Juist omdat bedrijven de consument van de toekomst – met bovendien kneedbare gewoontes en een hoge statusgevoeligheid – aan zich willen binden, zou dit lagere advertentie-inkomsten kunnen betekenen op de langere termijn.

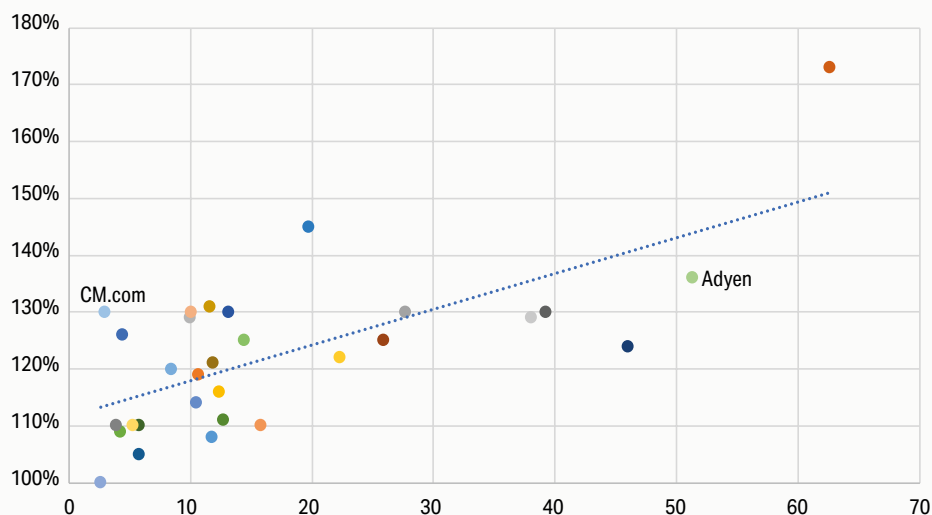
### GROOT VERSCHIL

In de regel is het als het om opzeggingen gaat beter toeven in de zakelijke dienstverlening dan op de consumentenmarkten. Adyen ziet per jaar bijvoorbeeld maar één op elke honderd klanten vertrekken. Het aantal opzeggingen van streamingdiensten is met gemiddeld 37 procent

DE KANS DAT DE SNELSTE GROEIEND MONOPOLIST WORDT IS BIJ PLATFORM-BEDRIJVEN AANZIENLIJK



### RETENTIEGETAL VERKLAART WAARDERING SERVICEBEDRIJVEN



- De grafiek laat de samenhang zien tussen het retentiegetal (verticale as) en het aantal keer de omzet dat beleggers voor een bedrijf willen betalen (horizontale as).
- Er is een sterk positief verband tussen het retentiegetal en de ondernemingswaarde. Beleggers zijn dus bereid meer te betalen voor een aandeel als het retentiegetal hoog is.
- Een hoge zogeheten *Net Retention Rate* (NRR, toegelicht op pagina 24) geeft een indicatie van de aantrekkingskracht van een bedrijf voor klanten. Is het getal hoog, dan is het waarschijnlijk dat het bedrijf de prijzen (fors) kan verhogen zonder dat het klantenbestand uitdunt.

op jaarbasis van een heel andere orde, zo blijkt uit een sectorrapport van Deloitte. Netflix doet het met 30 procent opzeggingen iets beter dan gemiddeld, en Spotify iets slechter (40 procent). Hierbij moet aangetekend worden dat consumenten vaak wisselen; als een klant drie maanden overstapt van Netflix naar HBO+ vanwege het nieuwe seizoen van *Game of*

HOE HOGER DE NRR, HOE HOGER DE WAARDERING IS OP DE BEURS

*Thrones* en daarna terugkeert, valt dit ook onder churn.

In de zakelijke markten zijn klanten veel honkvaster omdat de wisselkosten hoger liggen. Om het risico te vermijden dat betalingen tijdelijk niet goed worden verwerkt, zal een webwinkel die eenmaal Adyen gebruikt niet snel naar een andere partij overstappen. Ook