



# Conjunctuurenquête Nederland

Derde kwartaal 2017

## Bedrijfsleven ervaart personeelstekort



## Voorwoord

Dit rapport bevat de belangrijkste uitkomsten van de Conjuncturenquête Nederland van het derde kwartaal 2017.

De Conjuncturenquête Nederland brengt voor het Nederlandse bedrijfsleven vier keer per jaar de belangrijkste ontwikkelingen en verwachtingen in kaart, uitgesplitst naar regio, bedrijfstak en bedrijfsgrootte. De resultaten vormen de basis voor het 'Ondernemersvertrouwen Nederland'. Deze samenvattende stemmingsindicator geeft de richting aan waarin de Nederlandse economie of specifieke bedrijfstakken zich waarschijnlijk zullen ontwikkelen.

## Samenwerking

De Conjuncturenquête Nederland is een gezamenlijk onderzoek van CBS, de Kamer van Koophandel, EIB, MKB Nederland en VNO-NCW, met de steun van het Ministerie van Economische Zaken. Doel van de samenwerking is completere informatie over het niet-financiële bedrijfsleven te vergaren tegen minder administratieve lasten.

## Kwaliteit

Het proces voor de totstandkoming van de Conjuncturenquête Nederland (COEN) is ISO-gecertificeerd. Deze certificering is een bevestiging dat aan zeer hoge kwaliteitseisen wordt voldaan.

## Saldo's

Deze rapportage werkt met saldo's. Een saldo ontstaat door het percentage ondernemers dat zijn ervaring of verwachting als

negatief ziet, af te trekken van het percentage dat een positieve ervaring of verwachting meldt. Als bijvoorbeeld 10 procent van de ondernemers een dalende omzet had en 20 procent een stijgende omzet, ontstaat een saldo van +10 procent. Het saldo geeft in één oogopslag weer of de stemming onder ondernemers positief of negatief is en in welke mate.

## Seizoenpatronen

Bij de interpretatie van de cijfers dient rekening te worden gehouden met seizoeninvloeden. Deze spelen bij sommige variabelen een rol, zoals bij omzetten in de landbouw en horeca. Om een uitkomst in een beter perspectief te kunnen plaatsen, verdient een vergelijking met dezelfde periode een jaar eerder om die reden de voorkeur boven een vergelijking met een kwartaal eerder. Voor het samenstellen van de indicatoren van het ondernemersvertrouwen, worden de onderliggende variabelen wél gecorrigeerd voor seizoenpatronen. Hierdoor kan het vertrouwen elk kwartaal worden vergeleken met een eerder kwartaal.

## Het niet-financiële bedrijfsleven

Het niet-financiële bedrijfsleven is een samentelling van secties **A** Landbouw, bosbouw en visserij, **B** Winning van delfstoffen, **C** Industrie, **F** Bouwnijverheid, **G** Groot- en detailhandel; reparatie van auto's, **H** Vervoer en opslag, **I** Logies-, maaltijd- en drankverstreking, **J** Informatie en communicatie, **L** Verhuur van en handel in onroerend goed, **M** Advisering, onderzoek en overige specialistische zakelijke dienstverlening, **N** Verhuur van roerende goederen en overige zakelijke dienstverlening, **R** Cultuur, sport en recreatie, **S** Overige dienstverlening.

## Waarneemperiode

De gegevens voor deze publicatie zijn verzameld in de maand juli 2017.

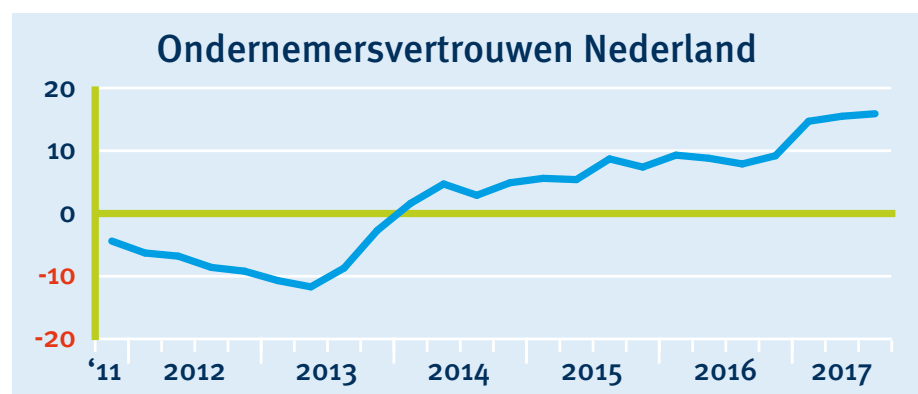
Dit rapport is gepubliceerd op 17 augustus 2017. Het rapport van de Conjuncturenquête vierde kwartaal 2017 wordt op 16 november 2017 gepubliceerd op [www.ondernemersplein.nl/COEN/](http://www.ondernemersplein.nl/COEN/)



# Ondernemersvertrouwen verbetert opnieuw

Voor de vierde keer op rij is het sentiment onder Nederlandse bedrijven verbeterd. Het ondernemersvertrouwen, de stemmingsindicator van ondernemend Nederland, verbeterde van 15,5 in het tweede kwartaal naar 15,9 in het derde kwartaal. Sinds begin 2017 bevindt de indicator zich rond dit hoge niveau.

Sinds het dieptepunt van 2013 neemt het ondernemersvertrouwen gestaag toe. In 2014 werd voor het eerst na de double-dip weer een positief ondernemersvertrouwen genoteerd. Sinds het eerste kwartaal van 2017 ligt de waarde van de indicator rond 15.



Bron: CBS, EIB, KvK, MKB Nederland en VNO-NCW

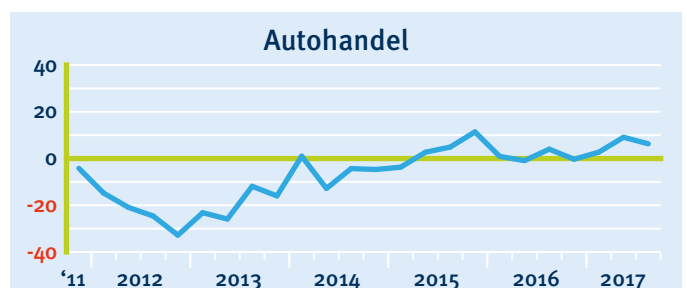
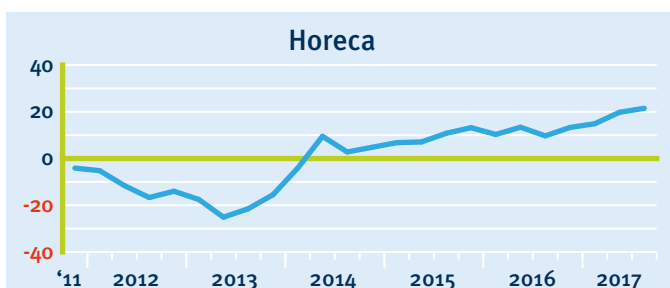
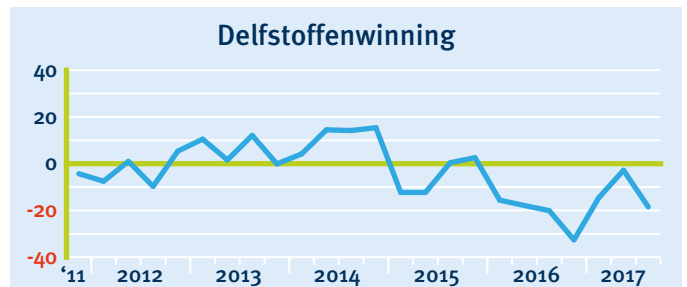
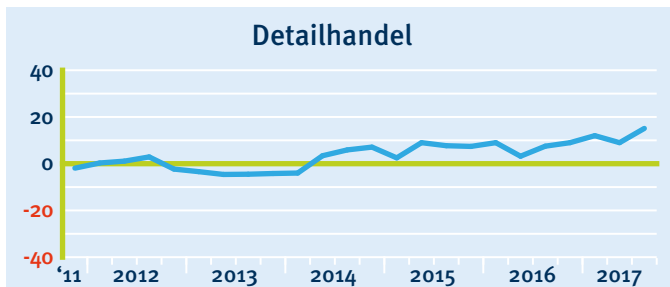
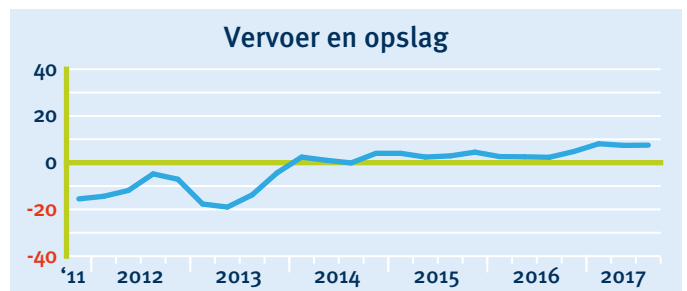
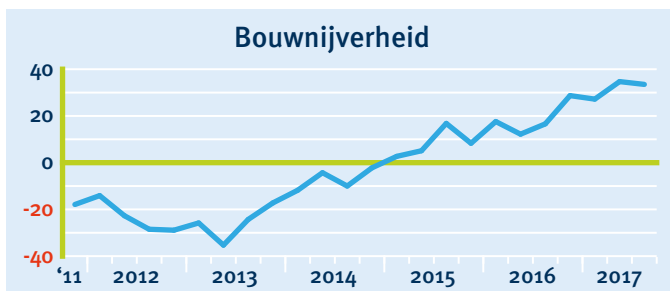
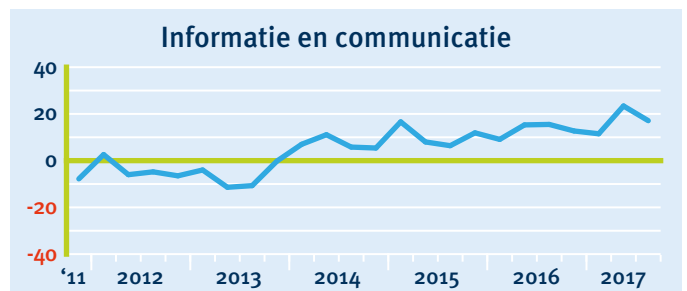
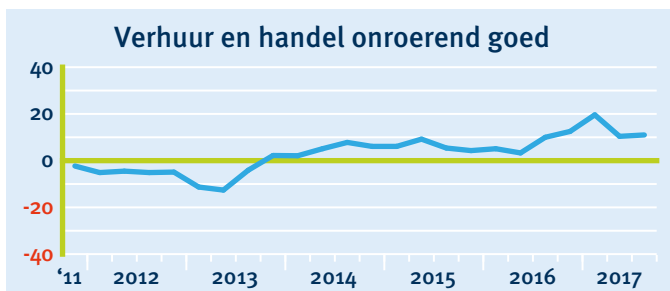
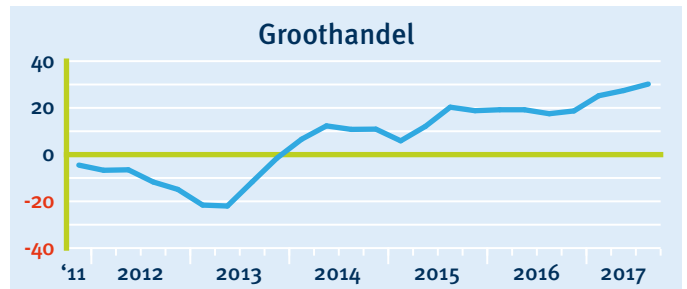
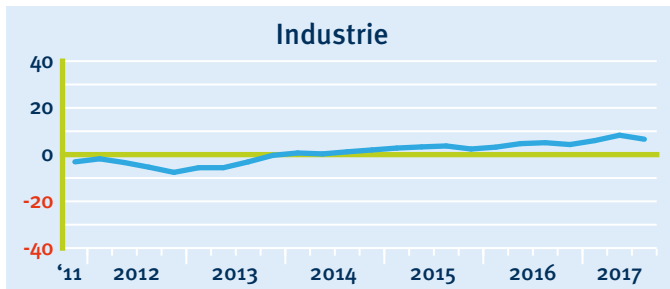
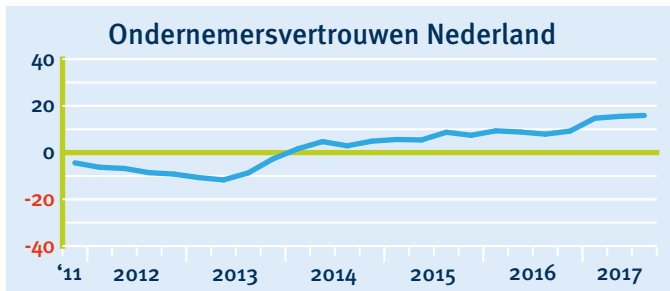
Verder in deze rapportage:

- **Hoog niveau ondernemersvertrouwen gehandhaafd** pagina 5
- **Positieve ontwikkelingen** pagina 7
- **Uitgelicht** pagina 8
- **Uitgelicht: Vraag naar personeel neemt toe** pagina 9
- **Regionale verwachtingen** pagina 10

# Ondernemersvertrouwen per sector

Uitkomsten derde kwartaal 2017

Bron: CBS, EIB, KvK, MKB Nederland, VNO-NCW  
Kijk voor meer detailinformatie op StatLine



# Hoog niveau ondernemersvertrouwen gehandhaafd

**Het ondernemersvertrouwen, de stemmingsindicator van ondernemend Nederland staat aan het begin van het derde kwartaal op 15,9. Daarmee handhaaft het ondernemersvertrouwen zich op een hoog niveau.**

In de sectoren groothandel, detailhandel, horeca en zakelijke dienstverlening is het ondernemersvertrouwen sinds 2008 niet zo hoog geweest als nu. Op de delfstoffenwinning na is er in alle sectoren sprake van een positieve stemming.

## **Vertrouwen in bouwsector opnieuw het hoogst**

Het vertrouwen in de bouwsector is voor het vierde kwartaal op rij het meest positief van alle sectoren. In het derde kwartaal komt het ondernemersvertrouwen uit op 33,5. Dat is een lichte afname (-1,2 punt) ten opzichte van het tweede kwartaal. De lichte afname van het vertrouwen is met name toe te schrijven aan een lagere, door ondernemers aangegeven, groei van de gerealiseerde productie in het afgelopen kwartaal.

## **Sentiment groothandel verbetert verder**

Met een stand van 30,3 is het ondernemersvertrouwen in de groothandel ongeveer even groot als in de bouw. Dit kwartaal verbeterde het sentiment met 2,8 punten. Dat is met name een gevolg van de positieve ontwikkeling van de omzet en van het economisch klimaat in het afgelopen kwartaal.

## **Grootste toename vertrouwen in detailhandel**

Het ondernemersvertrouwen in de detailhandel verbeterde dit kwartaal sterk van 9,0 naar 15,1. Met name de omzet-

verwachtingen zijn positiever dan drie maanden geleden. Ook over de ontwikkeling van de omzet in het afgelopen kwartaal zijn ondernemers positiever gestemd dan drie maanden geleden.

## **Afname vertrouwen informatie en communicatie**

In deze sector neemt het ondernemersvertrouwen af tot 17,1. Dat lijkt een correctie op de flinke stijging in het tweede kwartaal, toen met 23,4 het hoogste niveau sinds 2008 in deze sector werd bereikt. Het niveau van het vertrouwen

bevindt zich nog steeds boven dat van het eerste kwartaal. Daarom hoeft de afname van het vertrouwen niet als een negatief signaal gezien te worden. Deze ontwikkelingen zijn goed terug te zien in hoe ondernemers oordelen over de omzetontwikkeling en in de verwachtingen met betrekking tot de omzet.

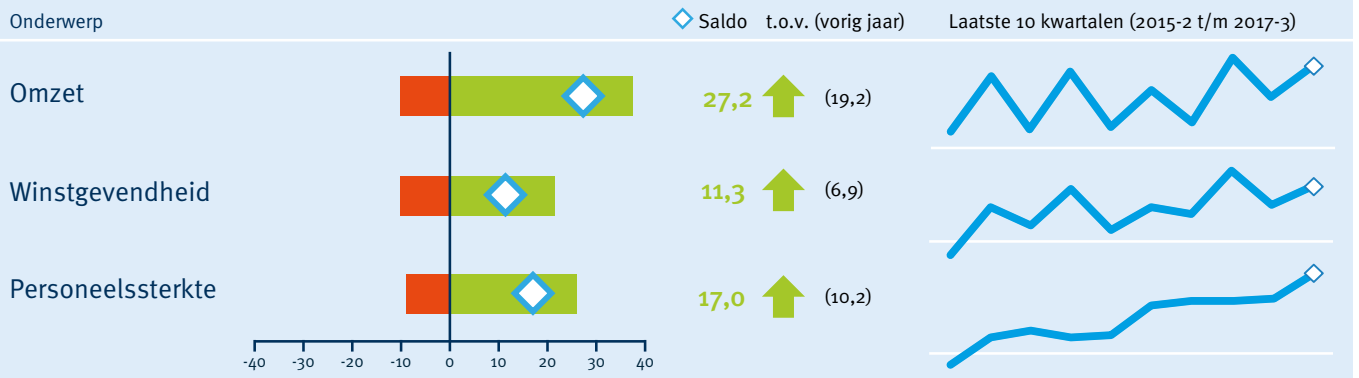
## **Vertrouwen delfstoffenwinning opnieuw onderuit**

Het vertrouwen in de delfstoffenwinning komt uit op -18,5. Dat is een forse verslechtering ten opzichte van het afgelopen kwartaal. De afname van het vertrouwen is vooral toe te schrijven aan negatieve verwachtingen met betrekking tot de productie en een negatieve ontwikkeling van het economisch klimaat.

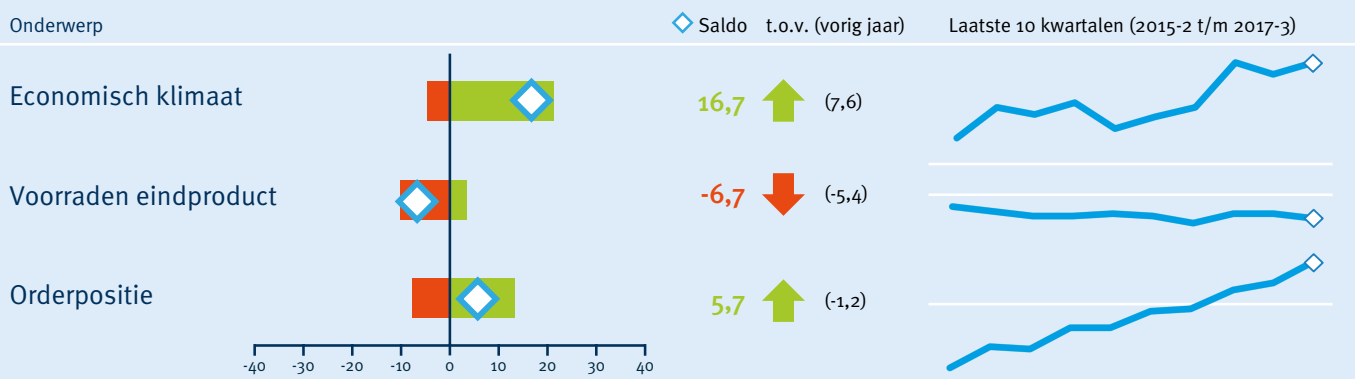
# Het ondernemersvertrouwen in de detailhandel steeg sterk

Bron: CBS, EIB, KvK, MKB Nederland, VNO-NCW  
Kijk voor meer detailinformatie op StatLine

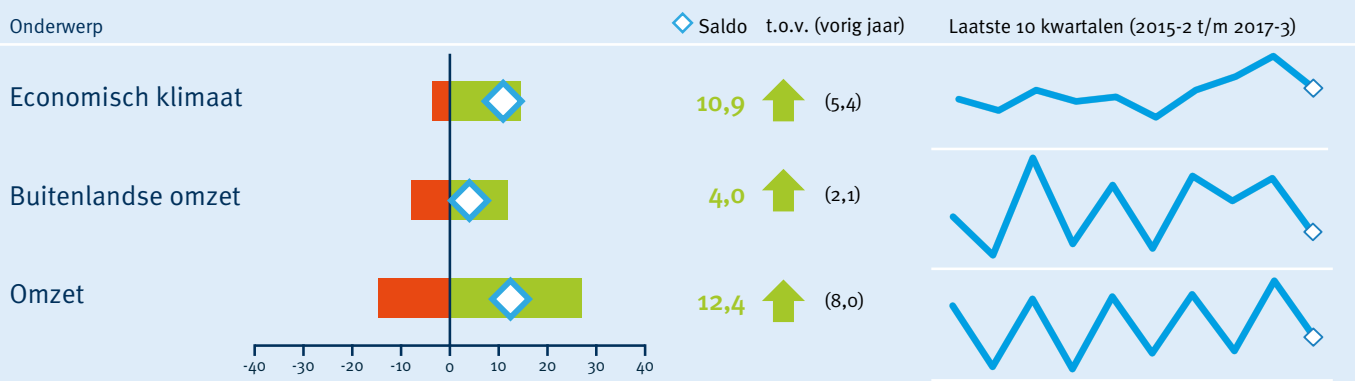
## Ontwikkelingen tweede kwartaal



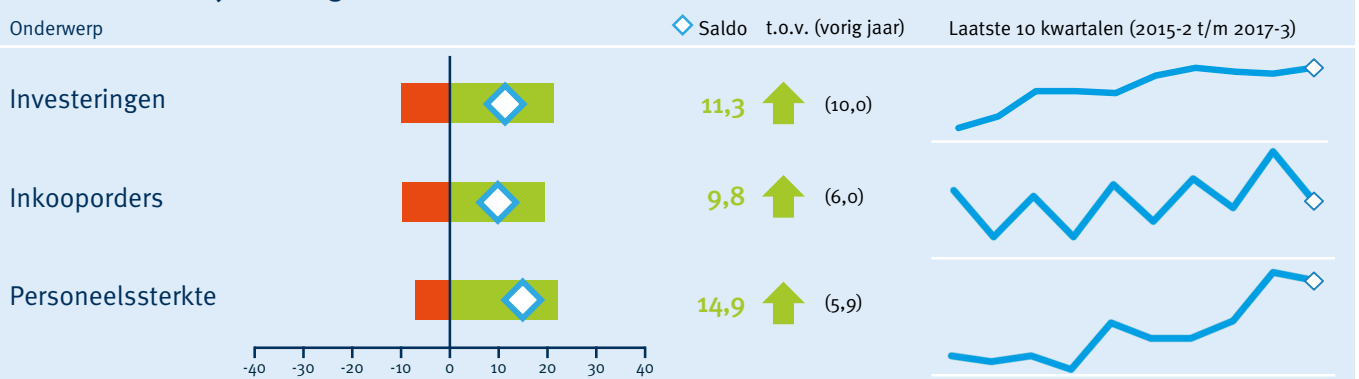
## Beoordelingen van de ondernemer (begin van het derde kwartaal)



## Verwachte ontwikkelingen derde kwartaal



## Verwachte bedrijfsvoering derde kwartaal



# Positieve ontwikkelingen

Net als in het vorige kwartaal is het Nederlandse bedrijfsleven positief gestemd. Op het oordeel over de voorraden na, zijn ondernemers op alle terreinen positiever dan vorig jaar.

Ondernemers zijn sinds 2008 niet zo positief over de ontwikkeling van de werkgelegenheid geweest. Ook geven ondernemers aan dat de omzet en de winstgevendheid in het afgelopen kwartaal gegroeid zijn. Over deze ontwikkelingen zijn ondernemers positiever dan in hetzelfde kwartaal vorig jaar.

Ondernemers beoordelen de orderpositie positief. In het eerste kwartaal van 2017 waren er voor het eerst meer bedrijven positief dan negatief over de orderpositie. Sindsdien groeit het aantal ondernemers dat hier positief over oordeelt elk kwartaal. Per saldo 6,7 procent van de ondernemers beoordeelt zijn voorraden eindproduct als te groot. Over de ontwikkeling van het economisch klimaat in het afgelopen kwartaal oordelen ondernemers positief.

De verwachtingen voor zowel het economisch klimaat, de totale omzet als de buitenlandse omzet zijn minder positief dan drie maanden geleden. In de omzet speelt hier een seizoeneffect mee. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar, zijn de verwachtingen wel positiever. Het aantal ondernemers dat geen verandering verwacht voor het economisch klimaat is toegenomen ten koste van het aantal dat een verbetering verwacht.

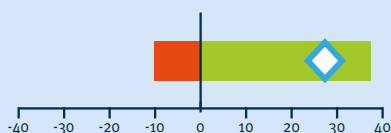
Ook in de bedrijfsvoering verwachten ondernemers in het derde kwartaal verbeteringen. Zo verwacht per saldo 11,3 procent een toename van de investeringen. Dit saldo is sinds het begin van de metingen nog niet zo hoog geweest. Ook het aantal ondernemers dat een groei van de personeelssterkte verwacht, bevindt zich op een historisch hoog niveau. Er wordt per saldo ook een toename van het aantal inkooporders verwacht. Door een seizoeneffect is deze toename iets minder uitbundig dan in het voorgaande kwartaal, maar vergeleken met vorig jaar verwachten juist meer ondernemers een groei van het aantal inkooporders.

## Ontwikkelingen tweede kwartaal

Onderwerp

pessimisten % optimisten

Omzet



◇ Saldo t.o.v. (vorig jaar) Laatste 10 kwartalen (2015-2 t/m 2017-3)

27,2 ↑ (19,2)



## Hoe lees ik het Dashboard Conjunctuurenquête Nederland?

Onderwerp: in de Conjunctuurenquête Nederland worden ondernemers naar hun oordeel gevraagd over verschillende onderwerpen. Er is een verschil tussen terugblikken op het vorige kwartaal en verwachtingen voor het huidige kwartaal. Hierdoor kan een onderwerp twee keer voorkomen in het dashboard. De koppen die boven de onderwerpen staan, geven aan of het om terugblikken of verwachtingen gaat.

Staafdiagram (pessimisten/optimisten): de vragen over de onderwerpen in het dashboard kunnen de ondernemers beantwoorden met verbetering, verslechtering, of onveranderd. In deze grafiek is het percentage optimisten (ondernemers die verbetering zien/verwachten) afgezet tegen de pessimisten (zij die verslechtering zien/verwachten). De witte ruit geeft het saldo hiervan weer.

Saldo: het saldo is het verschil tussen het percentage optimisten en het percentage pessimisten, dat ook terug te zien is in het staafdiagram. Positieve waarden (meer optimisten dan pessimisten) worden groen weergegeven, negatieve saldi (meer pessimisten dan optimisten) worden rood weergegeven.

T.o.v. vorig jaar: het saldo van hetzelfde onderwerp in hetzelfde kwartaal een jaar eerder is tussen haakjes weergegeven. Er is gekozen voor hetzelfde kwartaal een jaar eerder, om eventuele seizoeneffecten uit te sluiten. De groene pijl naar boven of rode pijl naar beneden geeft aan of er sprake is van respectievelijk een verbetering of verslechtering.

Lijndiagram (laatste 10 kwartalen): per onderwerp wordt de ontwikkeling in de laatste 10 kwartalen weergegeven. Hierop is geen seizoencorrectie toegepast. De witte horizontale lijn is de nullijn. Het saldo in het laatste kwartaal is met een witte ruit weergegeven.

# Uitgelicht

Kijk voor meer detailinformatie over het oordeel ten aanzien van de winstgevendheid, productiebelemmeringen en de investeringsverwachtingen op Statline.

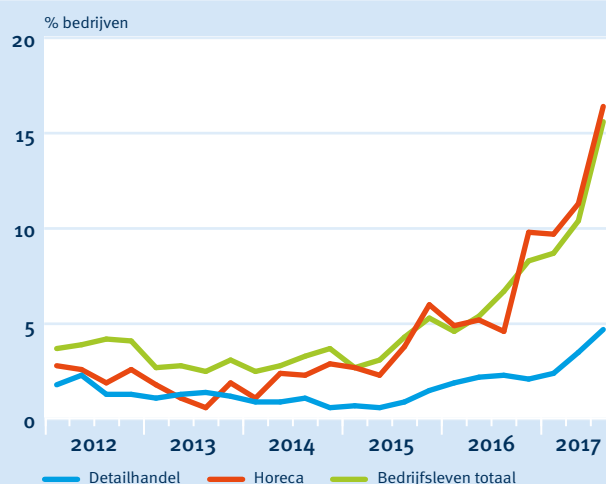
## Krapte arbeidsmarkt steeds vaker belemmering

De positieve economische ontwikkeling krijgt steeds meer invloed op de arbeidsmarkt. De werkgelegenheid verbetert, maar het aantal bedrijven dat onvoldoende gekwalificeerd personeel vindt, stijgt ook.

De omzetgroei bij de detailhandel door toename van de binnenlandse bestedingen, leidde slechts beperkt tot personele schaarste.

Voor de bedrijven in de horeca is bijna het tegenovergestelde het geval. Ook in deze sector hebben veel bedrijven in de afgelopen jaren noodgedwongen moeten stoppen of afschalen. Nu de bestedingen in de horeca weer toenemen, stijgt ook de vraag naar geschikt personeel snel. Inmiddels geeft bijna 20% van de bedrijven aan belemmerd te worden door een tekort aan personeel.

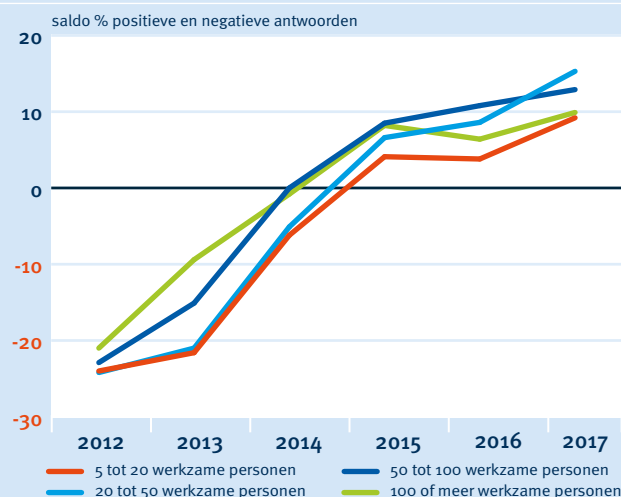
## Bedrijven met tekort aan arbeidskrachten



## Winstgevendheid verbeterd

Het aandeel bedrijven dat een verbetering van de winstgevendheid ziet, neemt toe. Per saldo zag 11,3 procent van de ondernemers de winstgevendheid in het tweede kwartaal verbeteren. Vorig jaar was dit 6,9 procent. Het positieve sentiment over de winstgevendheid in het afgelopen kwartaal nam, in vergelijking met een jaar eerder, vooral toe onder bedrijven met 5 tot 20 en 20 tot 50 werkzame personen. Dit is vooral te zien in de sectoren landbouw, bouwnijverheid, handel, vervoer en opslag, verhuur en handel van onroerend goed, specialistische zakelijke diensten en overige dienstverlening.

## Ontwikkeling winstgevendheid in 2e kwartaal



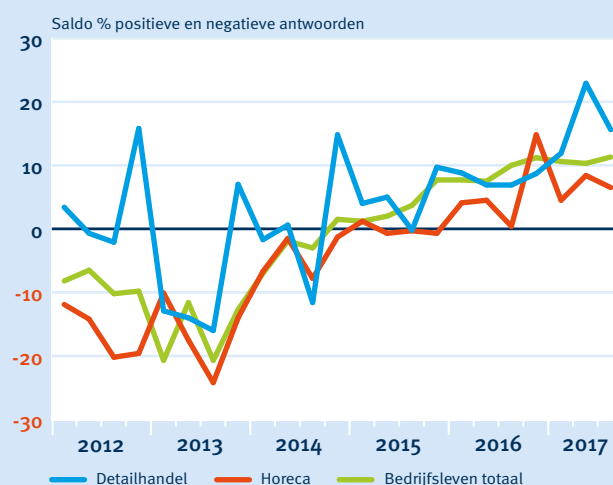
## Investeringsstroom detailhandel/horeca

Met de economische groei neemt de investeringsbereidheid toe. In de detailhandel en de horeca verbeteren de investeringsverwachtingen. In de detailhandel is de investeringsverwachting sinds 2015 positief. Onder meer de hogere consumentenbestedingen dragen bij aan de groei.

De investeringsbereidheid in de horeca is iets lager. Per saldo verwacht 7 procent van de horecabedrijven een investeringsgroei. Van de ondernemers in de hotelbranche verwacht per saldo 19 procent een toename van de investeringen, terwijl dit bij eetgelegenheden 2 procent is.

Het aantal detaillisten dat een toename van de investeringen verwacht is groter dan in het bedrijfsleven als geheel. In de horeca verwachten juist minder ondernemers een toename van de investeringen. Dat komt vooral door geringe investeringsverwachtingen bij eetgelegenheden.

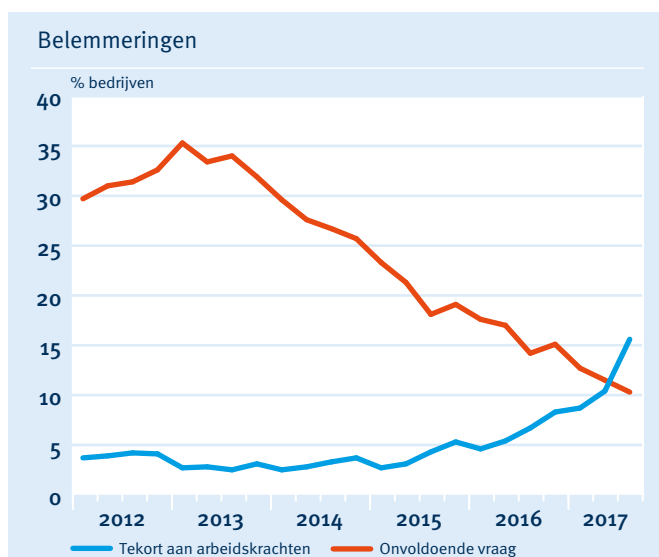
## Investeringsverwachtingen lopend jaar



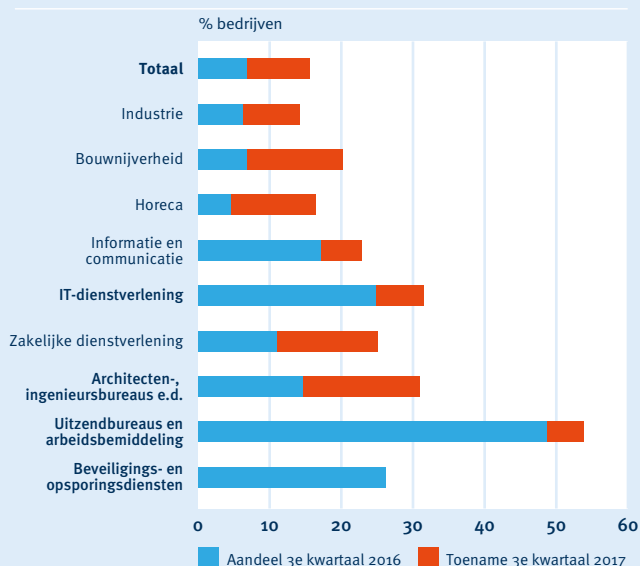


# Uitgelicht: Vraag naar personeel neemt toe

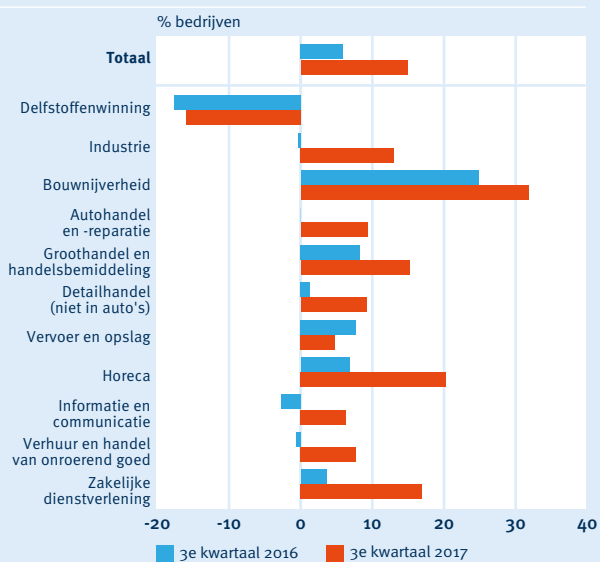
Bron: CBS, EIB, KvK, MKB Nederland, VNO-NCW  
Kijk voor meer detailinformatie op StatLine.



## Tekort aan personeel naar sector



## Verwachtingen personeelssterkte



Van alle ondernemers verwacht 22,0 procent een toename van de personeelssterkte in het derde kwartaal. 7,1 procent voorziet een afname. Daarmee komt het saldo uit op 14,9. Een duidelijke verbetering ten opzichte van het derde kwartaal vorig jaar, toen per saldo 5,9 procent een toename van de personeelssterkte verwachtte.

In de bouw zijn ondernemers het meest positief over de werkgelegenheid. Per saldo verwacht 31,8 procent van de bouwondernemers een groei van het personeelsbestand in het derde kwartaal. De grootste groei van het saldo zit in de horeca. Vorig jaar verwachtte per saldo 6,8 procent van de horecaondernemers een toename van de personeelssterkte, nu is dat 20,3 procent. Ook in de industrie en de zakelijke dienstverlening is het aantal ondernemers met positieve verwachtingen beduidend groter dan vorig jaar in het derde kwartaal.

De werkgelegenheidsgroei heeft krapte op delen van de arbeidsmarkt tot gevolg. Zo ervaart 15,6 procent van de ondernemers een tekort aan arbeidskrachten als de belangrijkste belemmering. De afgelopen jaren is het aantal ondernemers dat hier last van heeft hard gegroeid. Zo gaf begin 2014 nog slechts 2,5 procent van de ondernemers aan te kampen met een tekort aan personeel.

De gunstige ontwikkeling van de economie leidt tot een toenemende vraag naar goederen en diensten. Dit is te zien in de daling van het aantal ondernemers dat onvoldoende vraag naar hun product of dienst als een belemmering ervaart. Begin 2013 gaf 35,3 procent van de ondernemers aan hierdoor belemmerd te worden. In het derde kwartaal van 2017 was dit bij slechts 10,3 procent het geval. Voor het eerst sinds het begin van de meting eind 2008 is het aantal ondernemers met een tekort aan arbeidskrachten groter dan het aantal dat kampt met onvoldoende vraag naar hun producten of diensten.

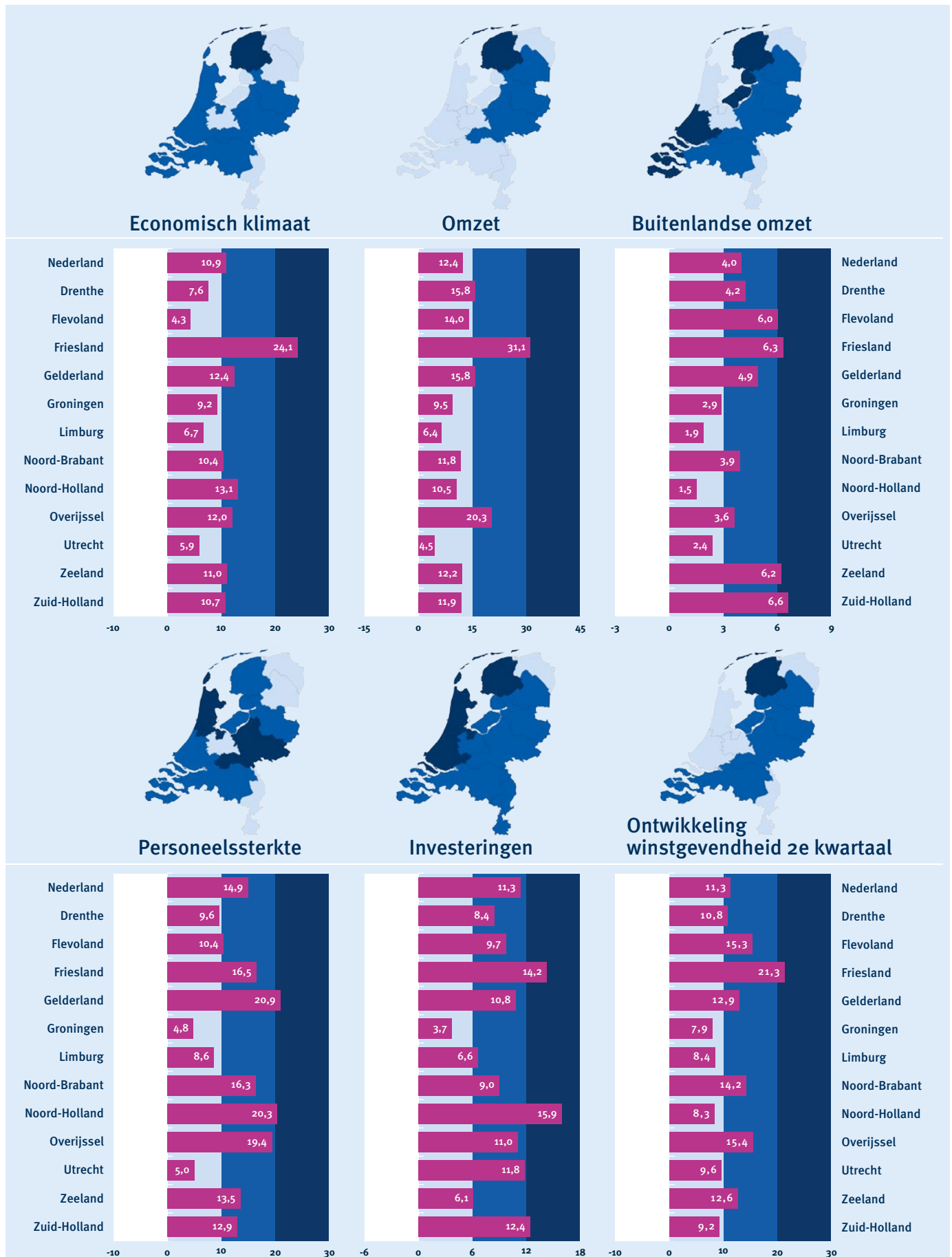
In de zakelijke dienstverlening is het aandeel ondernemers met een tekort aan personeel als belangrijkste belemmering met 25,1 procent het grootst. In alle sectoren, behalve de handel en de delfstoffenwinning, is het aantal ondernemers dat kampt met een tekort aan arbeidskrachten groter dan het aantal ondernemers dat last heeft van onvoldoende vraag. In de sector informatie en communicatie is dit sinds het tweede kwartaal van 2016 het geval. In de IT-dienstverlening is de krapte het grootst: daar kampt een derde van de bedrijven met personeelstekorten. In de sectoren industrie, bouwnijverheid en vervoer en opslag is in het derde kwartaal van 2017 voor het eerst hiervan sprake.

# Verwachte ontwikkelingen bedrijfsleven per provincie

Uitkomsten derde kwartaal 2017. Het betreft het verschil tussen de percentages optimisten en pessimisten per onderwerp, per provincie. Het betreffen vijf verwachtingen over het derde kwartaal en een terugblik op de winstgevendheid in het tweede kwartaal.

Bron: CBS, EIB, KvK, MKB Nederland, VNO-NCW

Kijk voor meer detailinformatie op StatLine



# Ondernemers in Friesland opnieuw meest positief gestemd

## Ondernemers in Friesland opnieuw meest positief gestemd

Het positieve beeld uit de Conjunctuurenquête komt in elke provincie terug. Bij de zes indicatoren die hier worden uitgelicht, komt er bij niet één provincie een negatief saldo voor. Over het algemeen zijn Friese ondernemers het meest positief gestemd, net als een kwartaal eerder. Ondernemers in de provincies Utrecht, Limburg en Groningen oordelen het minst positief.

## Ondernemers in Friesland meest positief over economisch klimaat

Friesland is de provincie waar de groep bedrijven met een positieve verwachting over het economisch klimaat het grootst is. Per saldo voorziet in die provincie 24,1 procent van de ondernemers een verbetering van het economisch klimaat in de komende drie maanden. In Nederland als geheel wordt dat per saldo door 10,9 procent van de ondernemers verwacht. In Flevoland (saldo +4,3) en Utrecht (saldo +5,9) is de verwachting het minst positief.

## Zeer gunstige omzetverwachtingen in Friesland en Overijssel

Met een saldo van +31,1 is Friesland de provincie met per saldo het grootste aandeel ondernemers met een positieve omzetverwachting. Vooral de bouwbedrijven en horeca zijn bovengemiddeld positief over de omzetgroei in deze provincie. Friesland wordt gevolgd door Overijssel waar het saldo +20,3 bedraagt. Landelijk verwacht per saldo 12,4 procent van de ondernemers een toename van de omzet. In Utrecht zijn ondernemers het minst positief in hun verwachtingen over de omzet (saldo +4,5). Per saldo negatieve omzetverwachtingen in de industrie van provincie Utrecht dragen hieraan bij.

## Zuid-Hollandse ondernemers meest positief over export

In de provincie Zuid-Holland verwachten per saldo de meeste ondernemers (6,6 procent) een toename van de buitenlandse omzet. Ondernemers in Friesland (saldo +6,3) en Zeeland (saldo +6,2) completeren de top drie. In Nederland als geheel verwacht per saldo 4 procent van de ondernemers een toename van de buitenlandse omzet.

## Ondernemers in Gelderland meest positief over personeelssterkte

In Nederland als geheel voorziet per saldo 14,9 procent van de ondernemers een groei van de personeelssterkte in het derde kwartaal van dit jaar. Gelderland (saldo +20,9), Noord-Holland (saldo +20,3) en Overijssel (saldo +19,4) steken hier het meest positief bij af. In Groningen en Utrecht verwacht per saldo circa 5 procent van de ondernemers zijn personeelsbestand uit te breiden in de komende drie maanden.

## Meer investeringsgroei in Noord-Holland

Landelijk verwacht per saldo 11,3 procent van de ondernemers een groei van de investeringen. In Noord-Holland, Friesland en Zuid-Holland verwachten bovengemiddeld veel ondernemers een toename van de investeringen, met een saldo van respectievelijk 15,9; 14,2 en 12,4 procent.

## Verdere toename winstgevendheid

Vooral ondernemers in Friesland melden een positieve ontwikkeling van de winstgevendheid. Bij per saldo 21,3 procent van de ondernemers in Friesland is de winstgevendheid in het tweede kwartaal van 2017 toegenomen. In Nederland als geheel kwam het saldopercentage uit op +11,3. Naast Friesland zijn er nog vijf provincies die boven het landelijke gemiddelde scoren.

# Zuid-Holland verwacht toename van buitenlandse omzet

# Kerntabel Ondernemersvertrouwen en Conjunctuurenquête Nederland

## Ondernemersvertrouwen

## Verwachtingen voor het derde kwartaal niet seizoen gecorrigeerd saldopercentage bedrijven

2017 1e kwartaal	2017 2e kwartaal	2017 3e kwartaal		Omzet	Personeel	Economisch klimaat
14,7	15,5	15,9	<b>Totaal bedrijfsleven</b>	12,4	14,9	10,9
-14,6	-2,8	-18,5	<b>Delfstoffenwinning</b>	10,0	-16,0	-24,0
6,0	8,3	6,6	<b>Industrie</b>	4,2	13,0	6,9
27,2	34,7	33,5	<b>Bouwnijverheid</b>	40,2	31,8	30,3
2,7	9,1	6,3	<b>Autohandel en -reparatie</b>	6,3	9,3	6,7
25,2	27,4	30,2	<b>Groothandel</b>	16,5	15,2	12,4
12,0	9,0	15,1	<b>Detailhandel</b>	4,6	9,2	9,7
8,1	7,4	7,5	<b>Vervoer en opslag</b>	6,0	4,8	1,4
14,9	19,8	21,5	<b>Horeca</b>	17,0	20,3	10,2
11,5	23,4	17,1	<b>Informatie en communicatie</b>	5,3	6,3	6,0
19,6	10,4	11,0	<b>Verhuur en handel onroerend goed</b>	17,1	7,7	9,6
17,8	16,6	18,9	<b>Zakelijke dienstverlening</b>	8,4	16,9	10,8

### Meer informatie op StatLine

Ondernemersvertrouwen

Conjunctuurenquête naar bedrijfstak

Conjunctuurenquête naar regio  
(landsdeel/provincie/COROP)

Dit rapport verschijnt ieder kwartaal op ondernemersplein.nl/COEN. Wilt u meer informatie? Neem dan contact op met één van de COEN-partnerorganisaties:

[www.cbs.nl](http://www.cbs.nl) 088 570 70 70  
info@cbs.nl

[www.eib.nl](http://www.eib.nl) 020 205 16 00  
eib@eib.nl

[www.kvk.nl](http://www.kvk.nl) 088 585 15 85  
kennisedesk@kvk.nl

[www.mkb.nl](http://www.mkb.nl) 070 349 03 49  
[www.vno-ncw.nl](http://www.vno-ncw.nl) kempen@vnoncw-mkb.nl

**ondernemers  
plein**



V N O N C W