



CONSULT thinking ahead



## Studie over mutaties in de stedelijke economie en herstructureringen van Brusselse ondernemingen in de sector van de zakelijke dienstverlening

Eindrapport | Oktober 2013

In opdracht van:

Economische en Sociale Raad voor het Brussels  
Hoofdstedelijk Gewest

Deze studie werd uitgevoerd door:

Vincent Duchêne  
Jean-François Romainville  
Daphné Valsamis  
Ariane Wautelet

Kunstlaan 1-2, bus 16  
B – 1210 Brussel

T: +32 2 282 17 10  
F: +32 2 282 17 15  
info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be



## Inhoudstafel

<b>DEEL 1</b>	<b>Overzicht van de methodologie</b>	<b>5</b>
1/	Voorwerp van de studie	6
2/	Analysekader	8
3/	Typologie van de zakelijke dienstverlening	9
3.1	Definitie van zakelijke dienstverlening	9
3.2	Typologie van de ondernemingen in de sector	10
4/	Onderzoeksmethode	12
4.1	Literatuuroverzicht	12
4.2	Kwantitatieve analyse	12
4.3	Verkennde kwalitatieve analyse	13
5/	Structuur van het rapport	18
<b>DEEL 2</b>	<b>Kwantitatieve analyse van de sector van de zakelijke dienstverlening in Brussel</b>	<b>19</b>
1/	Inleiding	20
2/	Belang van de sector voor de Brusselse economie	21
2.1	Bijdrage tot de Brusselse economie	21
2.2	Het gebruik van zakelijke dienstverlening in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	22
2.3	Bijdrage tot de marktdiensten in Brussel	23
3/	De vestigingen in de sector	25
3.1	De actieve vestigingen	25
3.2	De dynamiek van de vestigingen	28
3.3	De grootte van de vestigingen	31
3.4	Economische prestaties: totale omzet	33
4/	De werknemers in de sector	35
4.1	De werknemers aan het werk in Brussel	35
4.2	Zelfstandigen	40
4.3	De Brusselse werknemers	42
4.4	De vacatures in de sector	44



<b>DEEL 3</b>	<b>Kwalitatieve analyse van economische mutaties en hun impact op de werkgelegenheid</b>	<b>47</b>
1/	Inleiding	48
2/	Activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld	49
2.1	Beschrijving van de sector	49
2.2	De lopende economische mutaties	50
2.3	Impact op de werkgelegenheid	52
3/	Selectie en terbeschikkingstelling van personeel	55
3.1	Beschrijving van de sector	55
3.2	De lopende economische mutaties	57
3.3	Impact op de werkgelegenheid	60
4/	Industriële reiniging en bewakingsdiensten	62
4.1	Beschrijving van de sector	62
4.2	De lopende economische mutaties	63
4.3	Impact op de werkgelegenheid	67
<b>DEEL 4</b>	<b>Conclusies</b>	<b>71</b>
1/	Typologie van de veranderingen in de sector van de zakelijke dienstverlening	72
1.1	Algemene en exogene evoluties die een invloed hebben op de sector van de zakelijke dienstverlening	72
1.2	Veranderingen op het niveau van de sector van de ZD	72
1.3	Veranderingen bij de ondernemingen in de sector van de ZD	74
2/	De impact op de werkgelegenheid in de sector van de zakelijke dienstverlening	76
<b>DEEL 5</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>78</b>
1/	Bibliografie	79
2/	Gegevensbronnen	81
2.1	Algemene Directie Statistiek en Economische informatie (ADSEI)	81
2.2	Bel-First	82
2.3	Rijkdienst voor Sociale Zekerheid	83
2.4	Enquête naar de arbeidskrachten (EAK)	84
2.5	Belgostat/Instituut voor de Nationale Rekeningen	85



2.6	Actiris	86
2.7	RSVZ	87
3/	Vragenlijst voor gesprekken met stakeholders	88
4/	Vragenlijst voor gesprekken met ondernemingen	91
5/	Lijst van tabellen en figuren	92



# DEEL 1

## Overzicht van de methodologie

---



## 1/ Voorwerp van de studie

Deze studie heeft tot doel de analyse van de economische mutaties in de sector van de zakelijke dienstverlening in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### *Kader 1: Definities van economische mutaties*

De Franse Conseil d'Orientation pour l'Emploi (Adviesraad voor Werkgelegenheid) stelt de volgende definitie voor (2010) voor de term 'economische mutaties': "*Economische mutaties kunnen worden gedefinieerd als de transformaties die de organisatie en het bereik van de economische activiteiten van ondernemingen treffen. De oorzaken zijn heel divers van aard: opkomst van nieuwe technologieën, nieuwe productieprocessen, nieuwe vragen van consumenten, maar ook nieuwe concurrenten in het kader van de internationalisering van uitwisselingen.*"<sup>1</sup> Volgens het ARFTLV<sup>2</sup>, dekt de uitdrukking 'economische mutaties' onderling afhankelijke fenomenen; ze omvat technologische, economische, organisatorische, reglementaire en demografische veranderingen.<sup>3</sup>

Economische mutaties omvatten dus zowel endogene als exogene factoren gekoppeld aan de economische activiteiten en de organisatie van ondernemingen, en hebben gevolgen voor de werkgelegenheid in de ondernemingen.

In het kader van deze studie, verstaat men onder veranderingen:

- ▶ herstructureringen van ondernemingen, evoluties van productieprocessen,
- ▶ transformaties van de relaties tussen ondernemingen en binnen ondernemingen, of
- ▶ evoluties van de relaties op het vlak van het humanresourcesbeheer.

Deze veranderingen leiden tot nieuwe arbeidsvormen en -omstandigheden. Bijgevolg is het cruciaal om de aspecten te identificeren van de transformaties/herstructureringen die de bedrijfsweld treffen met de bedoeling de gevolgen ervan voor de werkgelegenheid (aantal, aard en vormen) te bepalen.

Deze studie past in het kader van de invoering van het Pact voor een Duurzame Stedelijke Groei – *New Deal voor Werkgelegenheid (PDSG)*<sup>4</sup>. Zich bewust zijnde van de vijf grote uitdagingen voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (met name, de uitdagingen in verband met de bevolkingsgroei; werkgelegenheid, opleidingen en onderwijs; het milieu; de strijd tegen de dualisering van de stad; en de internationalisering), en gemotiveerd door de behoefte om Brusselaars gemakkelijker werk te verschaffen in een perspectief voor de duurzame ontwikkeling van het Gewest, hebben de Gewestregering en de sociale partners in Brussel zich gemobiliseerd om een Pact voor een Duurzame Stedelijke Groei (PDSG) te sluiten in de zin van artikel 2 van de wet van 5 mei 1997 betreffende de coördinatie van het federale beleid inzake duurzame ontwikkeling.

Het duurzame karakter van dit pact houdt in dat er kwalitatieve jobs gecreëerd worden die beantwoorden aan de actuele behoeften, zonder de behoeften van de toekomstige generaties in het gedrang te brengen. Een van de voorwaarden om hierin te slagen (voorwaarde voor succes nr. 3 in engagement nr. 1) bestaat erin "*een samenwerking tot stand te brengen tussen de ESRBHG, het BISA, de Raad voor Economische Coördinatie, het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid en eventuele andere partners, voor het opvolgen van en anticiperen op de gevolgen op korte en middellange termijn van de mutaties van de stadseconomie (diensteneconomie, onderaannemingen ...) en de herstructureringen van de Brusselse ondernemingen (bescherming werkgelegenheid). Deze samenwerking zal gestuurd worden door de ESRBHG.*"

In dit kader hebben het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA) en het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (BOW) een methodologische nota opgesteld met een voorstel voor een

<sup>1</sup> Conseil d'Orientation pour l'Emploi (2010), *Mutations économiques, reclassement, revitalisation*, 6 juli 2012.

<sup>2</sup> Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes (Frankrijk).

<sup>3</sup>

[http://www.arftlv.org/Dossier\\_Thematique/158/accompagnement\\_des\\_mutations\\_economiques\\_developpement\\_emploi.aspx](http://www.arftlv.org/Dossier_Thematique/158/accompagnement_des_mutations_economiques_developpement_emploi.aspx)

<sup>4</sup> Voor meer informatie, kunt u onder meer het speciale dossier bekijken in de volgende publicatie: *Conjunctuurbarometer van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*, Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse, nummer 23, april 2012.



benadering voor de studie van deze veranderingen en hun gevolgen voor de werkgelegenheid in Brussel. Deze nota werd aangevuld met een eerste verkennende analyse van de activiteitstakken met heel wat economische mutaties.<sup>5</sup> Deze nota bevat een eerste retrospectieve analyse van sommige belangrijke indicatoren m.b.t. de werkgelegenheid (aantal werknemers, aantal zelfstandigen, hoeveelheid opgerichte ondernemingen, enz.) per activiteitstak.

Daarop heeft IDEA Consult voldaan aan het verzoek van de Economische en Sociale Raad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor de realisatie van deze studie. We hebben de methodologie ontwikkeld die ons het meest geschikt leek voor de studie van deze economische mutaties binnen de toegestane tijd. Deze methodologie wordt voorgesteld in hoofdstuk 4 van deze methodologische inleiding.

Alvorens deze methodologie in detail voor te stellen, geven we een kort overzicht van het analysekader voor deze studie (hoofdstuk 2), en een definitie van de sector van de zakelijke dienstverlening en een typologie van de verschillende subsectoren (hoofdstuk 3).

---

<sup>5</sup> Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse en Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2012), Verkennende analyse van de activiteitstakken waar economische mutaties optreden, Nota opgesteld door het BISA en het BOW, in het kader van het PDSG/New Deal, juni 2012.



## 2/ Analysekader

Het doel van deze studie is de voortzetting en uitdieping van de analyses van het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA) en het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (BOW), met een focus op een belangrijke sector voor de Brusselse economie (en werkgelegenheid), met name de sector van de zakelijke dienstverlening, zoals opgenomen in sectie K, afdeling 74 van de Nace Rev.1. Deze activiteitstak omvat diverse activiteiten zoals de levering van personeel, technologisch advies of reinigingsdiensten.

In het bestek werden twee luiken voor de studie gespecificeerd:

- ▶ LUIK 1 heeft tot doel een typologie op te stellen van de economische mutaties die plaatsvinden in de activiteitstak van de zakelijke dienstverlening of in een onderdeel van deze tak.
- ▶ LUIK 2 analyseert de gevolgen van deze veranderingen voor de arbeidsvormen en -voorwaarden. We stellen hieronder het gebruikte kader voor de uitvoering van deze opdracht voor.

Zoals aangegeven in onderstaande figuur, hebben verschillende Brusselse uitdagingen een rechtstreekse invloed op de activiteiten in het Brussels Gewest. Dit vertaalt zich in veranderingen in ondernemingen (omvang van de ondernemingen, structuur, enz.). Deze veranderingen hebben op hun beurt een invloed op het aantal en het type banen in het Brussels Gewest en op de vereiste competenties voor deze banen.

Figuur 1: Algemeen kader



Bron: IDEA Consult

Hoewel de (Brusselse) context in aanmerking moet worden genomen bij elke sectoranalyse, focust deze analyse meer bepaald op de huidige economische mutaties in de sector van de zakelijke dienstverlening, en op de gevolgen van deze veranderingen voor de werkgelegenheid en voor de aanwezige of vereiste competenties in deze sector.





### 3/ Typologie van de zakelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk komen we terug op de definitie van zakelijke dienstverlening (in het kader van deze studie) en stellen we een typologie van deze diensten voor.

#### 3.1 Definitie van zakelijke dienstverlening

De sector van de zakelijke dienstverlening (of ZD) dekt een breed spectrum van activiteiten. Hij omvat zowel gespecialiseerde consultancydiensten als architectuur, hulp bij marketing, de rekrutering van personeel, reinigingsdiensten, beveiliging, enz. Deze diversiteit weerspiegelt de vele functies die dienstverleners moeten invullen in een onderneming (of bij andere klanten). Een van de kenmerken is dat verleners van zakelijke dienstverlening tot doel hebben de competitiviteit van hun klanten te vergroten.<sup>6</sup> De verleners van zakelijke dienstverlening onderhouden nauwe banden met hun klanten, en staan vaak in voor bepaalde schakels in de keten van de toegevoegde waarde. Bovendien omvatten hun activiteiten vaak een belangrijke creatieve component.

Heel wat ondernemingen vallen onder deze classificatie. Hoewel de meeste gesprekspartners die in het kader van deze studie ondervraagd werden een veel ruimer begrip hebben van de sector<sup>7</sup>, beperkt deze studie zich tot de ondernemingen onder sectie K, afdeling 74 van Nace Rev.1. Deze afbakening stemt ook overeen met de voorgestelde afbakening van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven. De onderstaande tabel geeft een lijst weer van de subsectoren die zijn opgenomen in sectie K, afdeling 74 van de NACE-BEL 2003, en de overeenstemmende aanduiding in de NACE-BEL 2008.<sup>8</sup> Aangezien de overeenstemming tussen de NACE-BEL-codes van 2003 en 2008 niet perfect is, moet de evolutie van de sectorgegevens in de loop der tijd met de nodige voorzichtigheid benaderd worden.<sup>9</sup>

Tabel 1: Subsectoren in sectie K, divisie 74 van de Nace Rev.1<sup>10</sup>

NACE-BEL 2003-code	Beschrijving	NACE-BEL 2008-code
<b>74.1</b>	Advies en bijstand aan de bedrijfswereld	64.2; 69.1; 69.2; 70.1; 70.2; 73.2
<b>74.2</b>	Architecten, ingenieurs en aanverwante technische adviesbureaus	71.1; 74.1; 74.2 ; 74.9
<b>74.3</b>	Technische testen en toetsen	71.2
<b>74.4</b>	Reclamewezen	73.1; 74.1
<b>74.5</b>	Selectie en terbeschikkingstelling van personeel	78.1; 78.2; 78.3
<b>74.6</b>	Opsporings- en beveiligingsdiensten	74.9; 80.1; 80.2; 80.3
<b>74.7</b>	Industriële reiniging	81.2
<b>74.8</b>	Diverse dienstverlening hoofdzakelijk aan bedrijven	63.9; 74.1; 74.2; 74.3; 77.4; 82.1; 82.3; 82.9

Bron: IDEA Consult op basis van de FOD Werkgelegenheid.

<sup>6</sup> Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (2011), Studie over het concurrentievermogen van de Belgische zakelijke dienstverlening

<sup>7</sup> Hieronder een paar voorbeelden van activiteiten die tot de zakelijke dienstverlening behoren: Consultancy/markstudies, Catering, Architectuur/engineering, Fiscaliteit/boekhouding/verzekeringen/banken/advocaten, Bewakingsdiensten, Telefonie/callcenters, Informatica, Technisch onderhoud (bv. onderhoud van liften), Drukkerijdiensten, Reinigingsdiensten.

<sup>8</sup> In overeenstemming met de omzettingstabel van de FOD Werkgelegenheid.

<sup>9</sup> Voor meer informatie, zie onder meer FOD Economie, ADSEI (2011), NACE-BEL, Activiteitenomenclatuur; [http://statbel.fgov.be/nl/binaries/NL-NACE-BEL%202008%20met%20toelichtingen\\_tcm325-65642.pdf](http://statbel.fgov.be/nl/binaries/NL-NACE-BEL%202008%20met%20toelichtingen_tcm325-65642.pdf).

<sup>10</sup> Zoals hierboven uitgelegd, is deze omzetting gebaseerd op de omzettingstabel van de FOD Werkgelegenheid. Ze stemt in grote mate overeen met de omzetting voorgesteld door de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (2011). De gegevens op basis van de omgezette codes moeten echter met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, aangezien de overschakeling van NACE Rev.1 naar NACE Rev.2 voor onderbrekingen in de statistische reeksen kan zorgen. De omzettingstabel van de ADSEI is hier beschikbaar: <http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/gegevensinzameling/nomenclaturen/nacebel/>. Zie ook de methodologische nota van de Nationale Bank: [http://www.nbb.be/doc/DQ/N\\_METHOD/M\\_NNR09.pdf](http://www.nbb.be/doc/DQ/N_METHOD/M_NNR09.pdf).



Deze segmenten vertonen verschillende kenmerken. Door de diversiteit van de activiteiten van verleners van zakelijke dienstverlening, is het moeilijk om gemeenschappelijke kenmerken te definiëren voor de hele sector. In de volgende sectie stellen we een typologie van de subsectoren van de ZD voor, op basis van hun kenmerken.

### 3.2 Typologie van de ondernemingen in de sector

Gezien de diversiteit van de geleverde diensten, is het moeilijk om één enkele definitie voor zakelijke dienstverlening te geven. Op basis van de verschillende gesprekken die we voerden, kunnen we een typologie van de verleende diensten opstellen volgens hun integratie in de activiteiten van de opdrachtgever en volgens de aard van de uitgevoerde activiteiten.

In een eerste fase maken we een verschil tussen structurerende en eenmalige activiteiten, volgens de **graad van integratie** van de geleverde diensten in de activiteiten van de klanten:

- ▶ **Structurende dienstactiviteiten** passen in en nemen deel aan het productieproces van de opdrachtgever, op continue en structurele wijze. Het gaat bijvoorbeeld om sociaal secretariaat, fiscaliteit, schoonmaakdiensten, bewakingsdiensten, enz.

De klanten doen een beroep op dit soort activiteiten om zich zelf op hun eigen hoofdactiviteiten te kunnen concentreren, of wegens de hoge specialisatiegraad en techniciteit van dit type activiteiten (bv. betaling van lonen, fiscaliteit, enz.).

- ▶ **Eenmalige dienstactiviteiten** die af en toe voldoen aan een specifieke behoefte van een onderneming, bv. adviesdiensten, architectuur, human resources (bij rekruteringen), enz.

Klanten doen een beroep op dit type activiteit omdat ze zelf niet over de nodige expertise beschikken.

In een tweede fase kunnen we zakelijke dienstverlening klasseren volgens de **aard van de gepresteerde activiteiten**<sup>11</sup>:

- ▶ De **materiële diensten**, bv. reinigingsactiviteiten, bewakingsdiensten, enz.

Deze diensten worden meestal uitgevoerd in de vorm van 'fysiek' werk bij de klant en worden gekenmerkt door arbeidskrachten die vaak laag geschoold zijn. Dit type prestatie gebeurt overigens per definitie bij de klant zelf. De werknemer heeft dus weinig contact met zijn werkgever en meer met de klant (driehoekvormige arbeidsrelatie).

- ▶ De **immateriële diensten**, bv. consultancy, informatica, vrije beroepen, enz.

Deze diensten zijn gebaseerd op een intellectueel of communicatief proces, of hebben te maken met de kennismaatschappij (of nog milieutechnologie). Ze worden gekenmerkt door doorgaans hooggeschoolde arbeidskrachten. Dit type prestatie hoeft niet noodzakelijk bij de werkgever zelf uitgevoerd te worden.

Deze typologie is ook intrinsiek gekoppeld aan het werk en zijn kenmerken. De subsectoren die worden gekenmerkt door de prestatie van materiële diensten (zoals reinigings- of bewakingsdiensten) verschillen sterk van de immateriële diensten. Materiële diensten worden meestal gekenmerkt door minder gunstige arbeidsvoorwaarden (lagere lonen, ongebruikelijke uren, enz.). Voor meer informatie over dit onderwerp, zie DEEL 3 en met name het hoofdstuk over industriële reiniging en bewakingsdiensten (p. 62).

Elke tak in de zakelijke dienstverlening kan dus gedefinieerd worden aan de hand van deze twee componenten (zie Tabel 2).

---

<sup>11</sup> Deze definities leunen nauw aan bij de definities in het Gewestelijk Bestemmingsplan (GBP) voor materiële diensten en voor de productie van immateriële goederen. Ze werden aangepast om rekening te houden met de bijzondere context van de zakelijke dienstverlening. Zie: [http://stedenbouw.irisnet.be/spelregels/bestemmingsplannen/het-gewestelijk-bestemmingsplan-gbp/voorschriften-1/l.-verklaring-van-de-voornaamste-in-de-stedenbouwkundige-voorschriften-gebruikte-termen?set\\_language=nl](http://stedenbouw.irisnet.be/spelregels/bestemmingsplannen/het-gewestelijk-bestemmingsplan-gbp/voorschriften-1/l.-verklaring-van-de-voornaamste-in-de-stedenbouwkundige-voorschriften-gebruikte-termen?set_language=nl)



Tabel 2: Typologie van de subsectoren in de zakelijke dienstverlening

	Integratiegraad		Aard van de activiteiten	
	Structurele activiteiten	Occasionele activiteiten	Materiële diensten	Immateriële diensten
<b>74.1 Advies en bijstand aan de bedrijfswereld</b>				
<b>74.11 Rechtskundige dienstverlening</b>	X	X		X
<b>74.12 Accountants, boekhouders en belastingconsulenten</b>	X			X
<b>74.13 Markt- en opinieonderzoekbureaus</b>		X		X
<b>74.14 Adviesbureaus op het gebied van bedrijfsvoering en beheer</b>		X		X
<b>74.15 Beheersactiviteiten van holdings en coördinatiecentra<sup>12</sup></b>	X			X
<b>74.2 Architecten, ingenieurs en aanverwante technische adviesbureaus</b>		X		X
<b>74.3 Technische testen en toetsen</b>		X		X
<b>74.4 Reclamewezen</b>		X		X
<b>74.5 Selectie en terbeschikkingstelling van personeel</b>		X		X
<b>74.6 Opsporings- en beveiligingsdiensten</b>	X		X	
<b>74.7 Industriële reiniging</b>	X		X	
<b>74.8 Diverse dienstverlening hoofdzakelijk aan bedrijven</b>		Hangt af van de activiteiten		

Bron: IDEA Consult

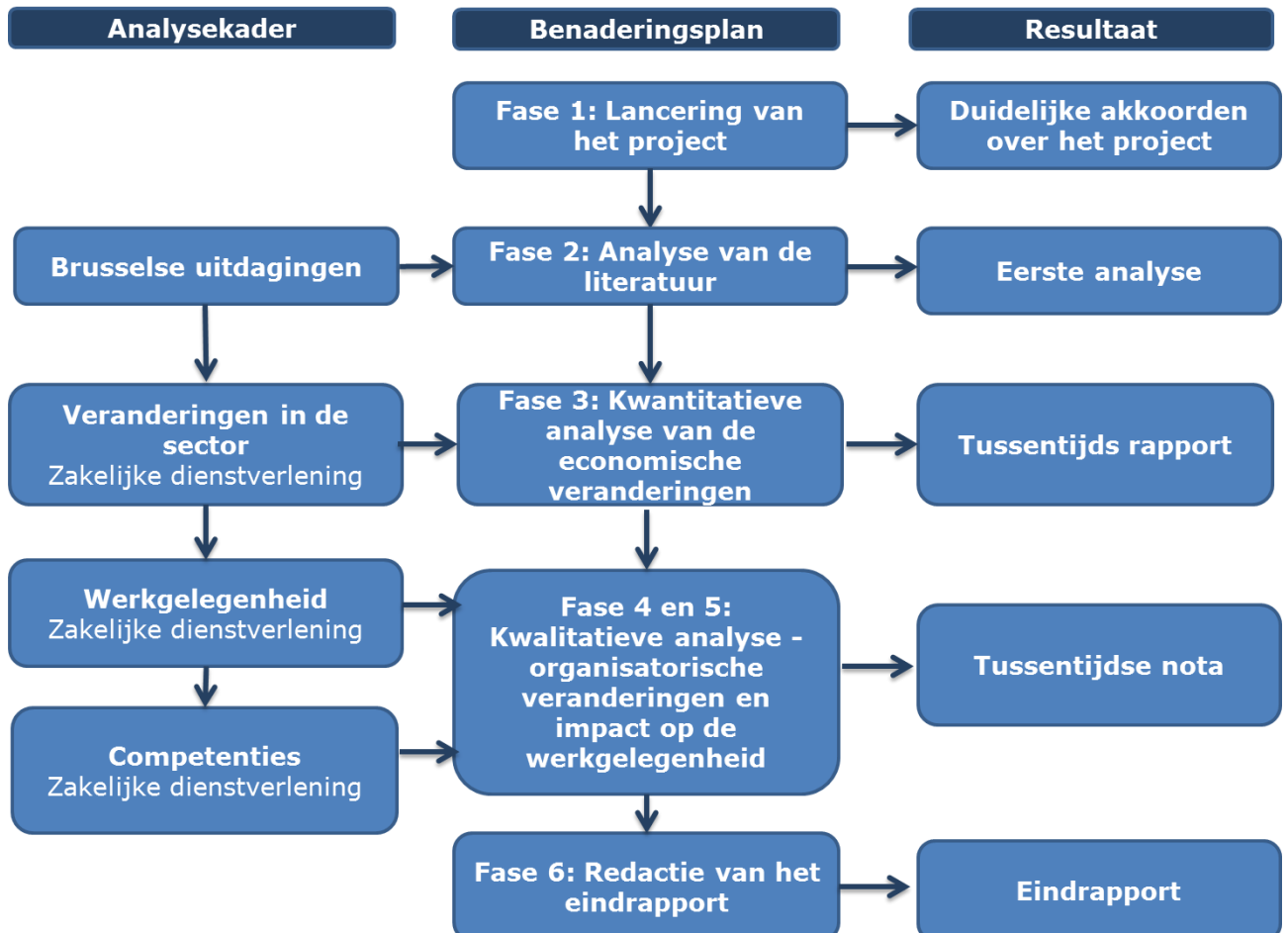
<sup>12</sup> Een coördinatiecentrum is een onderneming die deel uitmaakt van een multinationale groep en die exclusief aan ondernemingen in de groep diensten levert.



## 4/ Onderzoeksmethode

De benadering voor de uitvoering van dit project wordt samengevat in de volgende figuur. Onze benadering bestaat uit een triangulatie van de methodes of mixed-methods, met name de combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve methodes. Ze worden verder in detail beschreven.

Figuur 2: Plan van aanpak



Bron: IDEA Consult

### 4.1 Literatuuroverzicht

We zijn onze analyse begonnen met een raadpleging van de publicaties over zakelijke dienstverlening. In bijlage vindt u een bibliografie. Dankzij deze artikels hebben we een eerste zicht gekregen op de zakelijke dienstverlening en zijn evolutie. We hebben ook gemerkt dat het concept van de *economische mutaties* (zie Kader 1, p. 6) weinig aan bod kwam in de literatuur, wat de behoefte aan een eerder exploratieve analyse nog groter maakte (zie hieronder).

Een deel van de resultaten van dit onderzoek is opgenomen in deel 2 (kwantitatief deel) en deel 3 (kwalitatief deel) van dit rapport.

### 4.2 Kwantitatieve analyse

Vershillende bestaande gegevens en informatiebronnen werden gebruikt voor de analyse van de sector van de zakelijke dienstverlening in de Brusselse context. De gebruikte bronnen worden vermeld in de tekst of onder de figuren en tabellen. Een overzicht van de verschillende geraadpleegde gegevensbronnen is ook beschikbaar in bijlage (zie p. 81).

Deze eerste gegevensanalyse wordt voorgesteld in DEEL 2 van het rapport. Deze kwantitatieve analyse van de sector heeft echter slechts een beperkt aantal tendensen duidelijk gemaakt in de sector, om de volgende redenen:



- ▶ De analyse is (in de meeste gevallen) beperkt tot de periode 1995-2008 aangezien de meest recente gegevens vaak niet beschikbaar zijn in de Nace Rev.1-typologie (zie punt 3.1). Sommige van de veranderingen die zich voordeden in de sector zijn echter het gevolg van de economische crisis en zijn dus pas waarneembaar na 2008 of zelfs 2010.
- ▶ Sommige van de belangrijke ondernemingen in de sector van de ZD zijn niet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gevestigd maar in de rand, hoewel ze ook Brusselse werknemers tewerkstellen. Het gaat in het bijzonder om ondernemingen in de sector van de reinigings- en bewakingsdiensten. Deze ondernemingen zijn niet opgenomen in de statistieken van de Brusselse sector, maar spelen wel een belangrijke rol in de tewerkstelling van de Brusselaars.
- ▶ Het is moeilijk om economische mutaties in ondernemingen in de sector te analyseren (micro-economische analyse) op basis van de verzamelde gegevens voor de sector of de subsector van de ZD (macro-economische analyse).
- ▶ Met de gegevensanalyses kunnen we enkel evoluties duidelijk maken, zonder uitleg van de verklarende factoren en hun gevolgen. Om die te analyseren is een verkennende analysemethode, op basis van gesprekken met de ondernemingen en spelers op het terrein, noodzakelijk.

De resultaten van deze analyse zijn opgenomen in deel 2 van dit rapport, maar worden ook gebruikt in deel 3, om sommige stellingen te illustreren.

### 4.3 Verkennende kwalitatieve analyse

Om de beperkingen van de kwantitatieve analyse te overkomen en de eerste vaststellingen uit te diepen, hebben we 24 semi-directieve, persoonlijke gesprekken van ongeveer 1,5 uur gevoerd.

- ▶ 10 gesprekken met relevante spelers op het terrein van de sector van de zakelijke dienstverlening;
- ▶ 14 gesprekken met ondernemingen van de sector, uit de geselecteerde groepen (zie verder).

Deze gesprekken hadden een dubbel doel:

- ▶ In de eerste plaats het aanvullen van de kwantitatieve analyse van de voornaamste economische mutaties in de zakelijke dienstverlening in Brussel;
- ▶ Ten tweede was het de bedoeling de gevolgen van deze veranderingen voor de werkgelegenheid in de sector te identificeren.

De tijdens deze gesprekken gebruikte vragenlijsten zijn in bijlage gevoegd. In de volgende secties geven we meer details over de geselecteerde gesprekspartners en subsectoren.



### 4.3.1 Gesprekken met de spelers op het terrein

We hebben tien gesprekken gevoerd met spelers op het terrein, afkomstig uit verschillende organisaties:

- ▶ De voornaamste Brusselse vakbonden;
- ▶ Werkgeversorganisaties;
- ▶ Sectorverenigingen;
- ▶ Brusselse overheden.

De onderstaande tabel geeft de lijst van ondervraagde organisaties en personen weer.

*Tabel 3: Gesprekken – Lijst van de ondervraagde spelers op het terrein*

Organisaties	Namen (functies)
<b>GOMB</b>	Philippe Antoine (Algemeen directeur, Economische expansie)
<b>BAO</b>	Muriel Laurent (Economische analiste), Juan Bossicard (ICT Business Unit Manager), Bruno Wattenbergh (COO)
<b>BECI</b>	Olivier Willocx (CEO)
<b>ORI</b>	Anya De Bie (Managing director)
<b>ABSU</b>	Hilde Engels (Gedelegeerd bestuurder)
<b>UNIZO</b>	Anton Van Asche (Adviseur Brusselse Aangelegenheden & Arbeidsmigratie), Patrick Coucke (General Manager Febelmar), Marc Van Thourhout (Secretaris-generaal Fédération des Métiers de la Comptabilité et de la Fiscalité)
<b>UCM</b>	Francine Werth (Secretaris werkgevers Brussel), Eli Miscrachi (UCM Brussel)
<b>ACV</b>	Didier Lebbe (Permanent secretaris CNE), Martin Willems (Permanente regionale secretaris)
<b>ABVV</b>	Eric Buysens (Voorzitter van het studiebureau)
<b>ACLVB</b>	Philippe Vandenaabeele (Regionale secretaris Brussel), Stijn Pauli (Permanente secretaris veiligheidssector), Pascal Freson (Permanente secretaris financiële sector), Alexandre Lifooghe (Permanente secretaris schoonmaaksector)

Bron: IDEA Consult

De resultaten van deze gesprekken werden geïntegreerd in die van de gesprekken met de ondernemingen in de kwalitatieve analyse van de economische mutaties (deel 3 van dit rapport).



### 4.3.2 Gesprekken met ondernemingen

Ten slotte hebben we, om de kwalitatieve analyse uit te diepen, 14<sup>13</sup> semi-directieve gesprekken georganiseerd met ondernemingen uit de sector. Aangezien economische mutaties sterk kunnen variëren van de ene subsector tot de andere, hebben we besloten de kwalitatieve analyse te concentreren op een selectie subsectoren van de ZD. Deze selectie werd besproken tijdens het follow-upcomité van 24 juni 2013 en werd bevestigd na de verzending van een aanvullende nota op 3 juli 2013.

We hebben ervoor gekozen de analyse toe te spitsen op drie groepen sectoren met gemeenschappelijke kenmerken:

- ▶ Groep 1: activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereid;
- ▶ Groep 2: activiteiten voor de selectie en terbeschikkingstelling van personeel<sup>14</sup>;
- ▶ Groep 3: activiteiten voor bewakingsdiensten en industriële reiniging.

Er werden meerdere criteria gebruikt voor de selectie van deze groepen van subsectoren (zie ook volgende tabel):

- ▶ Het aantal vestigingen en de werkgelegenheid in de subsectoren in Brussel: de geselecteerde subsectoren zijn goed voor 43% van het aantal vestigingen in het Gewest en meer dan 60% van het totale aantal werknemers.
- ▶ De diversificatie van het type subsector, volgens:
  - ◆ De integratiegraad: activiteit met structurerende diensten vs. activiteiten met occasionele diensten. De helft van de geselecteerde subsectoren biedt diensten aan die geïntegreerd worden in de structurele activiteiten van hun klanten, terwijl de andere helft occasionele diensten verleent.
  - ◆ De aard van de activiteiten: materiële diensten vs. immateriële diensten. Twee van de geselecteerde subsectoren bieden materiële diensten aan (fysiek werk), terwijl de andere gekenmerkt worden door prestaties van intellectuele aard.
- ▶ De relevantie van de subsectoren, rekening houdend met de kenmerken van het BHG:
  - ◆ Sectoren met lage kwalificaties, een bron van werkgelegenheid voor laaggeschoolde werkzoekenden in het BHG: de sectoren van de bewakings- en reinigingsdiensten;
  - ◆ Sectoren waarvoor de publieke overheden en privéondernemingen – sterk vertegenwoordigd in het BHG – een belangrijke klant zijn: adviesactiviteiten;
  - ◆ Sectoren die de mismatch tussen vraag en aanbod inzake arbeidskrachten op de arbeidsmarkt (gedeeltelijk) proberen op te lossen: de activiteiten voor de selectie en terbeschikkingstelling van personeel.

De volgende tabel vat de rechtvaardiging voor deze selectie samen, voor elk van de geselecteerde subsectoren.

---

<sup>13</sup> Aanvankelijk waren er 15 gesprekken gepland. Na meerdere keren te zijn uitgesteld, werd het laatste gesprek geannuleerd en werd er geen andere onderneming gezocht.

<sup>14</sup> Gezien de verscheidenheid van de werknemers die worden ingezet door agentschappen in de sector (geschoolde vs. ongeschoolde uitzendkrachten) concentreert deze analyse zich vooral op de werknemers in de sector van de selectie en terbeschikkingstelling van personeel en niet op de werknemers die worden ingeschakeld door deze sector (in tegenstelling tot bij de kwantitatieve gegevens).



Tabel 4: Typologie van de zakelijke dienstverlening en selectie voor de gesprekken

	Integratiegraad		Aard van de activiteiten		Aandeel in de sector		Argumentatie van de selectie
	Structurele activiteiten	Occasionele activiteiten	Materiële diensten	Immateriële diensten	% van aantal vestigingen (2010)	% van aantal werknemers (2010)	
74.1 Advies en bijstand aan de bedrijfswereld	Zie hieronder				52%	31%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Deze sector vertegenwoordigt een groot deel van de vestigingen en werknemers in de ZD</li> <li>▶ Verschillende subsectoren ondergaan grondige veranderingen</li> <li>▶ Sommige subsectoren zijn bijzonder relevant voor het BHG, gezien de kenmerken van het BHG</li> </ul>
74.11 Rechtskundige dienstverlening	x	x		x	20,3%	5,0%	Niet geselecteerd
74.12 Accountants, boekhouders en belastingconsulenten	x			x	4,1%	2,2%	Deze subsector kent ingrijpende veranderingen door wijzigingen in de reglementering
74.13 Markt- en opinieonderzoekbureaus		x		x	3,2%	1,7%	Deze subsector wordt gekenmerkt door grote internationale concurrentie en delocalisaties
74.14 Adviesbureaus op het gebied van bedrijfsvoering en beheer		x		x	16,2%	6,8%	Deze subsector is bijzonder relevant voor het BHG gezien de concentratie van publieke overheden en ondernemingen (die naar dit type diensten vragen) in het BHG
74.15 Beheersactiviteiten van holdings en coördinatiecentra <sup>1</sup>				x	8,2%	15,2%	Niet geselecteerd
74.2 Architecten, ingenieurs en aanverwante technische adviesbureaus		x		x	8,0%	5,0%	Niet geselecteerd
74.3 Technische testen en toetsen		x		x	1,3%	2,9%	Niet geselecteerd
74.4 Reclamewezen		x		x	6,5%	4,2%	Niet geselecteerd
74.5 Selectie en terbeschikkingstelling van personeel		x		x	6%	23,4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Deze sector is goed voor 1/4 van de banen in de sector</li> <li>▶ Deze sector is in volle evolutie (ontwikkeling van het gamma activiteiten)</li> <li>▶ Deze sector is bijzonder relevant aangezien hij voor een deel beantwoordt aan de mismatch</li> </ul>

Bron: IDEA Consult

De percentages zijn berekend in verhouding tot het totaal van de zakelijke dienstverlening voor elk van de geselecteerde groepen van subsectoren, werden er 4 tot 6 gesprekken met Brusselse ondernemingen georganiseerd. De onderstaande tabel geeft de lijst van ondervraagde bedrijven weer. De ondervraagde personen zijn voornamelijk directeurs van de ondernemingen en/of commerciële of HR-verantwoordelijken. We hebben ook geprobeerd vakbondsafgevaardigden te interviewen in het kader van deze gesprekken, maar zonder succes. Er werden echter meerdere vakbondsafgevaardigden ondervraagd tijdens de gesprekken met de spelers op het terrein.





Tabel 5: Gesprekken – lijst van de ondervraagde ondernemingen

Naam Onderneming	Groep subsectoren van	NACE 2003-code	Gesproken persoon	Datum
<b>TAX CONSULT</b>	Groep 1: activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld	74.121 - Boekhouders	Dhr. Golenvaux (Algemeen bestuurder)	7 augustus
<b>BUREAU D'ETUDES COMPTABLES ET FISCALES-FLORIZOONE &amp; PARTNERS</b>	Groep 1: activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld	74.122 - Accountants	Dhr. Florizoone (Accountant)	2 september
<b>Deg &amp; Partners Consulting Company</b>	Groep 1: activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld	74.122 - Accountants	Dhr. Degrève (Partner/eigenaar)	29 augustus
<b>AC Nielsen</b>	Groep 1: activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld	74.132 - Markt- en opinieonderzoekbureaus	Mevr. de Rabbard (Commerciële directrice)	2 september
<b>My talents for you (waaronder dienst "IntoTheMinds")</b>	Groep 1: activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld	74.142 - Overige adviesbureaus op het gebied van bedrijfsvoering en beheer	Pierre-Nicolas Schwab (Oprichter)	26 augustus
<b>Deloitte Accountancy</b>	Groep 1: activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld	74.142 - Overige adviesbureaus op het gebied van bedrijfsvoering en beheer	Dhr. Van de Velde (Partner)	4 september
<b>Federgon (Federatie)</b>	Groep 2: activiteiten voor de selectie en terbeschikkingstelling van personeel	74.502 - Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling	Dhr. Arnaud Le Grelle (Directeur Wallonië – Brussel)	23 juli
<b>Randstad</b>	Groep 2: activiteiten voor de selectie en terbeschikkingstelling van personeel	74.502 - Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling	Dhr. Renaud Dechamps (Manager public relations & public affairs)	3 september
<b>Manpower</b>	Groep 2: activiteiten voor de selectie en terbeschikkingstelling van personeel	74.502 - Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling	Dhr. Debin (Sales and operation manager)	28 augustus
<b>Daoust</b>	Groep 2: activiteiten voor de selectie en terbeschikkingstelling van personeel	74.502 - Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling	Dhr. Jean-Claude Daoust (Algemeen bestuurder)	20 augustus
<b>Securitas</b>	Groep 3: activiteiten voor bewakingsdiensten en industriële reiniging	74.601 - Bewakingsbedrijven en beveiligingsdiensten	Dhr. William de Plecker (Directeur human resources)	28 augustus
<b>G4S</b>	Groep 3: activiteiten voor bewakingsdiensten en industriële reiniging	74.601 - Bewakingsbedrijven en beveiligingsdiensten	Dhr. Stéphane Gilles (Human resources director)	29 augustus
<b>Iris Cleaning</b>	Groep 3: activiteiten voor bewakingsdiensten en industriële reiniging	74.700 - Industriële reiniging	Dhr. Patrick Janssens van der Maelen (Algemeen bestuurder)	29 augustus
<b>Multiple Immo Service</b>	Groep 3: activiteiten voor bewakingsdiensten en industriële reiniging	74.700 - Industriële reiniging	Dhr. Winand Colombier (Gedelegeerd bestuurder)	9 september

Bron: IDEA Consult

De resultaten van de gesprekken met de spelers op het terrein en de ondernemingen worden voorgesteld in deel 3 van dit rapport.



## 5/ Structuur van het rapport

---

In de volgende delen worden de resultaten van de verschillende onderzoeksmethodes voorgesteld.

Deel 2 van dit rapport bevat een kwantitatieve analyse van de sector van de zakelijke dienstverlening. Deze analyse is gebaseerd op de studie van de literatuur en de statistische analyse van de sector. Met dit deel kan men de sector van de zakelijke dienstverlening in de Brusselse context situeren en de eerste kenmerken en tendensen van de sector identificeren.

In deel 3 van dit rapport gaan we specifiek in op de economische mutaties en de impact op de werkgelegenheid in de sector van de ZD. Deze analyse concentreert zich in het bijzonder op drie geselecteerde groepen van subsectoren. Ze is voornamelijk gebaseerd op de resultaten van de gesprekken met de spelers op het terrein en de ondernemingen in de geselecteerde subgroepen. Sommige stellingen worden echter geïllustreerd met statistieken afkomstig van de kwantitatieve analyse.

Ten slotte trekken we een besluit aan het einde van het hoofdstuk. Dit besluit is zowel gebaseerd op de kwantitatieve analyse van de sector van de ZD als op de kwalitatieve analyse.

De bijlage bij dit rapport omvat een bibliografie, een beschrijving van de gegevensbronnen, de vragenlijsten tijdens de gesprekken en een lijst met de tabellen en figuren.



DEEL 2  
Kwantitatieve  
analyse van de  
sector van de  
zakelijke  
dienstverlening in  
Brussel

---

## 1/ Inleiding

---

In dit deel situeren we de sector van de zakelijke dienstverlening (ZD) in de Brusselse context en beschrijven we de algemene tendensen in de sector in Brussel, op basis van statistieken van de sector.

Via deze analyse kunnen we vaststellen dat de zakelijke dienstverlening behoort tot de top 3 van de Brusselse sectoren wat de werkgelegenheid en toegevoegde waarde betreft: in 2008 was deze sector goed voor 16,5% van de totale werkgelegenheid (werknemers en zelfstandigen) en produceerde hij 12% van de bruto toegevoegde waarde in het Brussels Gewest.

De sector is overigens een belangrijke bron van werkgelegenheid voor het Gewest. Tussen 1992 en 2010 steeg het aantal banen in de sector met 27%, bijna driemaal meer dan de totale stijging van de werkgelegenheid in het BHG tijdens deze periode (+10%). Het Brussels Gewest is bijzonder gespecialiseerd in deze sector maar lijkt terrein te verliezen ten opzichte van de andere gewesten. De zakelijke dienstverlening in Brussels vertoont immers een tragere groei, met name wat het aantal vestigingen, de werkgelegenheid en de omzet betreft, in vergelijking met België in zijn geheel.

Hoewel het aandeel van de ZD in de toegevoegde waarde en het aantal werknemers in het Gewest relatief stabiel is gebleven sinds 1995, was er een zeer sterke vooruitgang in het aantal zelfstandigen. De sector van de ZD was in 2008 goed voor bijna 60% van het aantal zelfstandigen in het Brussels Gewest, tegenover slechts 38% in 1995.

De ondernemingen in de sector zijn op zoek naar nieuwe werknemers. De vacatures bij Actiris voor de sector van de ZD zijn oververtegenwoordigd, in verhouding tot het aandeel van deze sector in de werkgelegenheid in Brussel. Het aantal vacatures in de sector stijgt voortdurend, maar het gaat vooral om hooggeschoolde werknemers. Het gemiddelde percentage ingevulde vacatures ligt overigens lager dan in andere sectoren.

Zo kunnen we de sector van de ZD situeren in de Brusselse context en zijn voornaamste evoluties en kenmerken analyseren, op basis van een aantal cruciale indicatoren.

In dit deel zullen ook opmerkelijke verschillen tussen de subsectoren van de ZD worden aangestipt. Voor de analyse van de economische mutaties in de sector van de ZD en de impact op de werkgelegenheid, zullen we ons concentreren op een selectie van subsectoren van de ZD (zie deel 3 van dit rapport).

## 2/ Belang van de sector voor de Brusselse economie

In deze sectie stellen we een aantal belangrijke cijfers voor om de impact van de bestudeerde sector op de gewestelijke economie aan te tonen. We bespreken eerst het gewicht van de ZD in het totaal van de toegevoegde waarde en de werkgelegenheid in het Gewest (zie punt 2.1). Vervolgens stellen we de argumenten voor waarmee kan worden uitgelegd waarom ondernemingen in Brussel een beroep doen op zakelijke dienstverlening (punt 2.2). Deze sectie is voor een deel gebaseerd op de literatuur over het onderwerp, maar ook op een aantal resultaten van de gesprekken met de spelers op het terrein. Ten slotte analyseren we de positie van de ZD binnen de marktdiensten (zie punt 2.3).

### 2.1 Bijdrage tot de Brusselse economie

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bekleedt een centrale plaats voor de zakelijke dienstverlening in België (en daarbuiten). Tal van dienstenbedrijven zijn gevestigd in het Brussels Gewest (of in de onmiddellijke omgeving).

Alvorens we de sector van de ZD in detail analyseren, biedt Tabel 6 een paar belangrijke indicatoren voor de sector tussen 1995 en 2008.

Tabel 6: Kerncijfers, 1995-2009<sup>15</sup>

	1995	...	2000	...	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Bruto toegevoegde waarde tegen basisprijzen, tegen lopende prijzen (miljoen €)</b>	3.633		4.943		5.288	5.750	6.355	6.883	n.b.
<b>% van totale Brusselse economie</b>	10,2%		11,6%		10,2%	10,8%	11,4%	12,0%	n.b.
<b>Werknemers (aantal)</b>	56.500		66.416		63.561	62.753	66.712	72.723	72.298
<b>% van totale Brusselse economie</b>	10,2%		11,4%		10,6%	10,5%	11,1%	12,0%	11,9%
<b>Zelfstandigen (aantal)</b>	22.202		26.252		32.212	33.471	35.984	38.516	40.232
<b>% van totale Brusselse economie</b>	37,5%		44,9%		53,4%	54,7%	56,3%	57,9%	59,3%
<b>Vergoeding van de werknemers, tegen lopende prijzen (miljoen €)</b>	2.204		2.970		3.092	3.253	3.542	3.959	n.b.
<b>% van totale Brusselse economie</b>	10,2%		11,3%		10,1%	10,4%	10,7%	11,6%	n.b.

Bron: Berekeningen IDEA Consult, bron Belgostat

Samen met de sectoren van de financiële bemiddeling en de overheidsadministratie, is de sector van de zakelijke dienstverlening een van de grootste Brusselse sectoren qua werkgelegenheid en toegevoegde waarde. In 2008 was hij goed voor 16,5% van de totale werkgelegenheid (werknemers en zelfstandigen) en produceerde hij 12% van de bruto toegevoegde waarde in het Brussels Gewest. Hoewel het aandeel van de ZD in de toegevoegde waarde en het aantal werknemers in het Gewest relatief stabiel zijn gebleven sinds 1995, was er een zeer sterke vooruitgang in het aantal zelfstandigen. De sector van de ZD was in 2008 goed voor bijna 60% van het aantal zelfstandigen in het Brussels Gewest, tegenover slechts 38% in 1995.

<sup>15</sup> Deze cijfers zijn afkomstig van het Instituut voor de Nationale Rekeningen van de NBB en verschillen van de gegevens van de RSZ en het RSVZ. Ze worden in deze sectie opgenomen omdat ze, aangezien ze van dezelfde bron komen, een homogene vergelijking mogelijk maken.

## 2.2 Het gebruik van zakelijke dienstverlening in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Volgens de literatuur over het onderwerp<sup>16</sup>, kunnen verschillende argumenten het gebruik van ZD verklaren:

- ▶ Ondernemingen hebben de neiging om zich op hun basisactiviteiten te concentreren en besteden alle bijkomstige taken uit. Dit is een manier om de kosten te rationaliseren en de productiviteit te verhogen;
- ▶ De inschakeling van zakelijke dienstverlening is te verklaren door de behoefte aan technische en specifieke competenties voor bepaalde randactiviteiten (bv. informatica, fiscaliteit, sociale wetgeving);
- ▶ De ontwikkeling van de ICT en de 'cloud' maakt het makkelijker om een deel van de activiteiten van ondernemingen uit te besteden;
- ▶ Door de spanningen tussen het aanbod en de vraag op de arbeidsmarkt, is het gemakkelijker om bepaalde activiteiten uit te besteden dan om te proberen iemand aan te werven die alle nodige tools beheerst;
- ▶ Het gebruik van zakelijke dienstverlening valt ook te verklaren door een grotere behoefte aan flexibiliteit. In een onzekere economische omgeving kan het verkiesbaar zijn om een beroep te doen op onderaanneming, eerder dan om sommige activiteiten zelf uit te voeren;

De klanten van ZD vormen een grote groep die niet enkel beperkt is tot ondernemingen. De zakelijke dienstverlening heeft in feite drie soorten klanten:

- ▶ **B2B**-activiteiten: alle soorten ondernemingen, zowel kleine als grote, doen een beroep op zakelijke dienstverlening, maar de redenen waarom ze dat doen variëren:
  - ◆ Al naargelang de structurele of occasionele aard van de uit te voeren activiteiten;
  - ◆ Door het gebrek aan specialisatie en de concentratie op de basisactiviteiten.

Merk op dat de ondernemingen voor ZD zelf ook een beroep doen op andere ondernemingen voor ZD. Bovendien worden sommige ondernemingen gewoon een interface voor grote opdrachtgevers (NAVO, EC) en doen ze zelf een beroep op onderaannemers om de gevraagde activiteiten uit te voeren (fenomeen van onderaanneming in watervalstelsel). De interacties tussen de verschillende ondernemingen in de sector en hun klanten worden steeds moeilijker om in modellen te gieten.

- ▶ De **B2G**-activiteiten: de overheidsdiensten (van elk type) worden steeds belangrijkere opdrachtgevers voor ZD-activiteiten:
  - ◆ Internationale overheden: de NAVO
  - ◆ Europese overheden: de Europese Commissie, het Europees Parlement ...
  - ◆ Belgische overheden: federaal, gewestelijk, gemeenschappelijk en zelfs lokaal

De overheden kunnen zowel structureel (bv. reiniging, bewaking) als occasioneel (adviesactiviteiten) een beroep doen op de activiteiten van ZD. In deze gevallen worden de dienstverleners geselecteerd via openbare aanbestedingen.

- ▶ En in mindere mate **B2C**.

Ten slotte kan het model van Alfred Marshall met 'industriële districten' worden gebruikt om de concentratie van ZD-activiteiten in Brussel uit te leggen.

- ▶ De toegang tot en de aanwezigheid van inputs: financieel en menselijk kapitaal;
- ▶ De concentratie van dienstenbedrijven en een paar productiebedrijven (B2B);
- ▶ De nabijheid van klanten en leveranciers: de concentratie van Europese, internationale, federale, gewestelijke en communautaire instellingen die een hele reeks activiteiten uitbesteden (diensten voor overheden, B2G);

---

<sup>16</sup> Zie bibliografie.

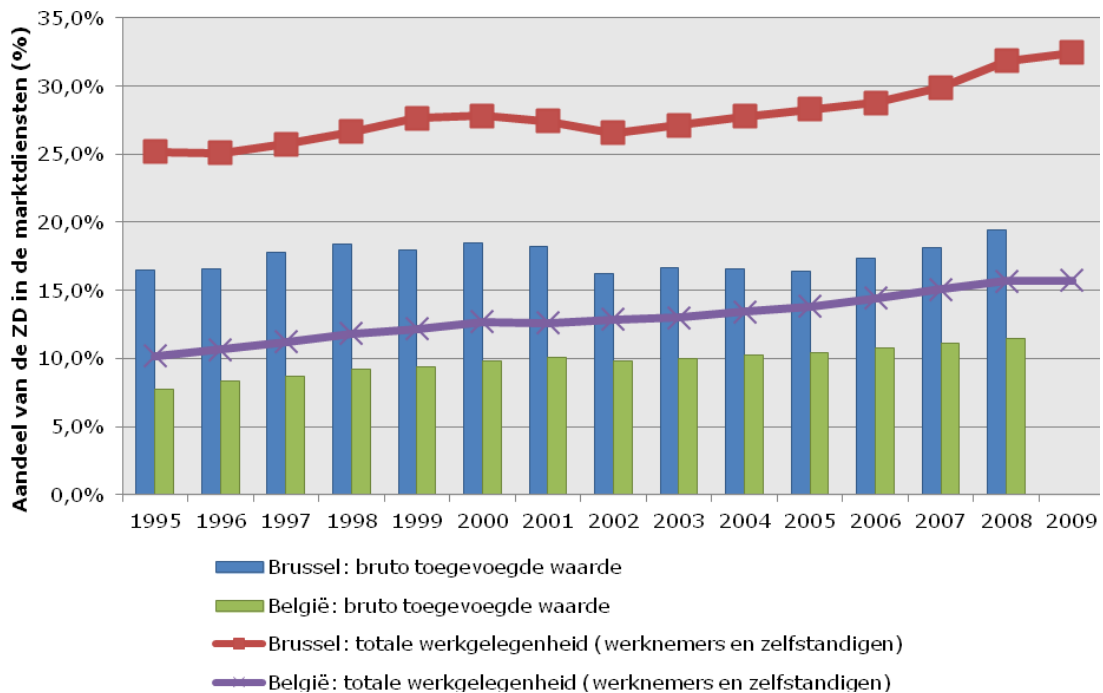
- ▶ De toegang tot kennis via samenwerkingsverbanden met andere ondernemers of belangrijke spelers in Brussel (instellingen, universiteiten, enz.).

Tijdens de gesprekken met zowel de stakeholders als de ondernemingen hebben we vastgesteld dat een van de voornaamste voordelen van het Brussels Gewest ook zijn centrale ligging is (niet alleen geografisch maar ook wat de beslissingsniveaus betreft) voor ondernemingen die actief zijn in verschillende delen van het land. Verschillende gesprekspartners hebben ook de 'neutraliteit' aangestipt ten opzichte van ondernemingen die in de verschillende gewesten van het land actief zijn.

### 2.3 Bijdrage tot de marktdiensten in Brussel

De volgende grafiek toont de bijdrage van de ZD tot het totaal van de marktdiensten<sup>17</sup>. De ZD waren in 2008 goed voor 33% van de totale werkgelegenheid in de marktdiensten en vertegenwoordigden bijna 20% van de toegevoegde waarde.

Figuur 3: Bijdrage van de ZD tot de toegevoegde waarde en de werkgelegenheid in de marktdiensten, 1995-2008



Bron: Berekeningen IDEA Consult, bron Belgostat

Deze grafiek toont aan dat het aandeel in de toegevoegde waarde kleiner is dan dat in de werkgelegenheid. Dit wijst op een lagere productiviteit in de ZD dan in de andere sectoren van de economie (met name in de industrie). We stellen ook vast dat het aandeel van de ZD in de werkgelegenheid een zekere stijging kent sinds het begin van de jaren 2000.

Zoals uitgelegd in de documentatienota van de CRB<sup>18</sup>, is de sector van de ZD ook de belangrijkste dienstensector in de Europese Unie, in 2005 goed voor 22,2% van het aantal tewerkgestelde personen en 15% van de toegevoegde waarde. Volgens een studie van Eurostat<sup>19</sup> in 2008, is België bijzonder gespecialiseerd in deze sector: in 2005 was de ZD in België goed voor 10,5% van het totale BBP, tegenover 7,4% in de EU-25. Nog altijd volgens deze studie is de zeer sterke specialisatie van Brussel

<sup>17</sup> NACE Rev.1-codes 50 t.e.m. 74

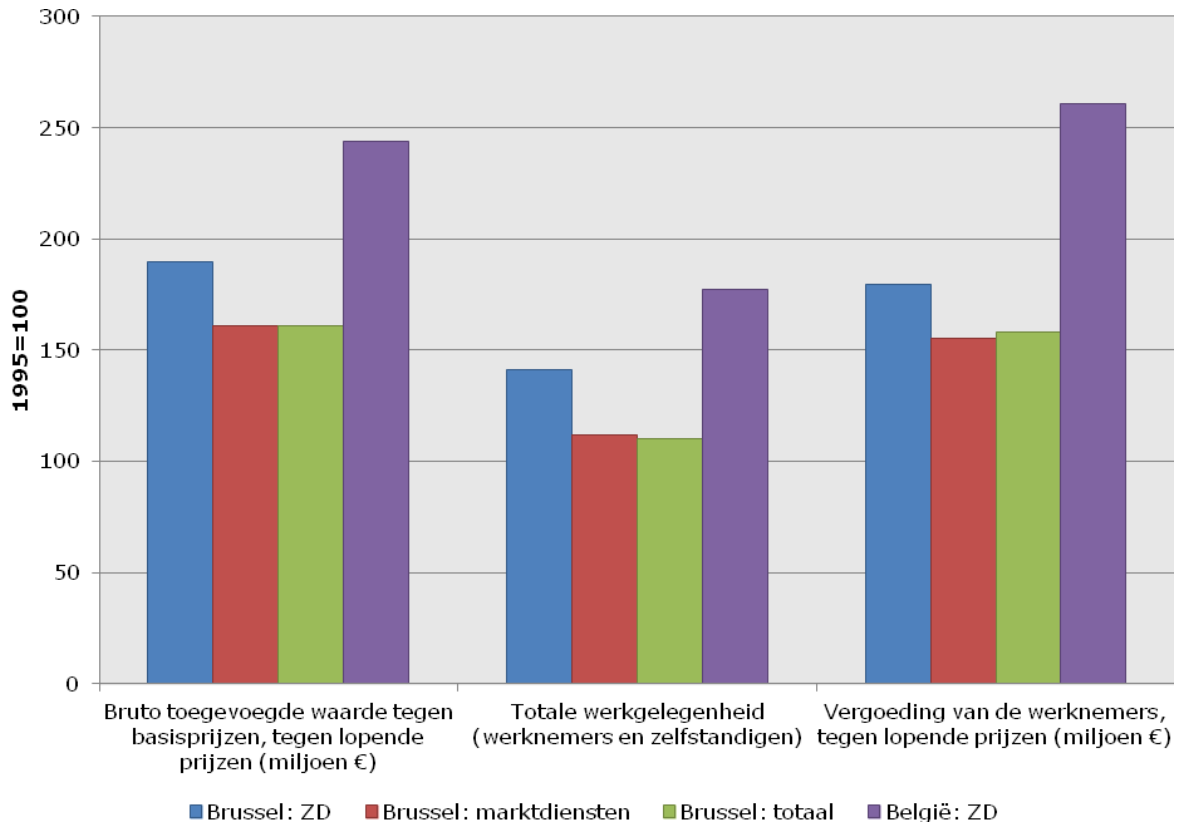
<sup>18</sup> Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (2011), Studie over het concurrentievermogen van de Belgische sector van de zakelijke dienstverlening.

<sup>19</sup> Alajääskö, Pekka (2008), Main features of the EU-27 service sector, Eurostat-rapport 78/2008, Luxemburg. Deze resultaten moeten met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (stadsgewest met smalle grenzen) wordt immers vergeleken met andere NUTS 2-regio's met bredere grenzen.

inzake ZD nog sterker uitgesproken. Brussel zou, na Londen, de Europese regio met de grootste specialisatie in ZD zijn. Dit wordt bevestigd in de grafiek hierboven, die duidelijk aantoont dat het aandeel van de ZD in de marktdiensten groter is in Brussel dan in de Belgische economie in haar geheel.

De volgende grafiek toont de globale evolutie van drie belangrijke indicatoren (bruto toegevoegde waarde, totale werkgelegenheid en vergoeding van de werknemers) tussen 1995 en 2008 voor de ZD, de marktdiensten en de Brusselse economie in haar geheel.

*Figuur 4: Evolutie van de toegevoegde waarde, de totale werkgelegenheid en de vergoeding van de werknemers tussen 1995 en 2008 (1995 = 100)*



Bron: Berekeningen IDEA Consult, bron Belgostat

Terwijl de marktdiensten parallel met de Brusselse economie evolueren, kent de ZD een veel sterkere groei. De bruto toegevoegde waarde en de vergoeding van de werknemers is bijna verdubbeld tussen 1995 en 2008 en de totale werkgelegenheid is gestegen met 40%. Deze beperkte groei van de werkgelegenheid zou kunnen wijzen op productiviteitswinst. Merk ook op dat hoewel de ZD in Brussel zeer sterk evolueert wat de toegevoegde waarde, werkgelegenheid en vergoeding van de werknemers betreft, deze minder snel evolueert dan de ZD in heel België.



### 3/ De vestigingen in de sector

In dit hoofdstuk analyseren we de vestigingen<sup>20</sup> in de sector van de zakelijke dienstverlening op basis van al de verzamelde statistieken. De volgende aspecten worden geanalyseerd:

- ▶ De actieve vestigingen;
- ▶ De dynamiek van de vestigingen;
- ▶ De omvang van de vestigingen;
- ▶ De economische prestaties van de vestigingen.

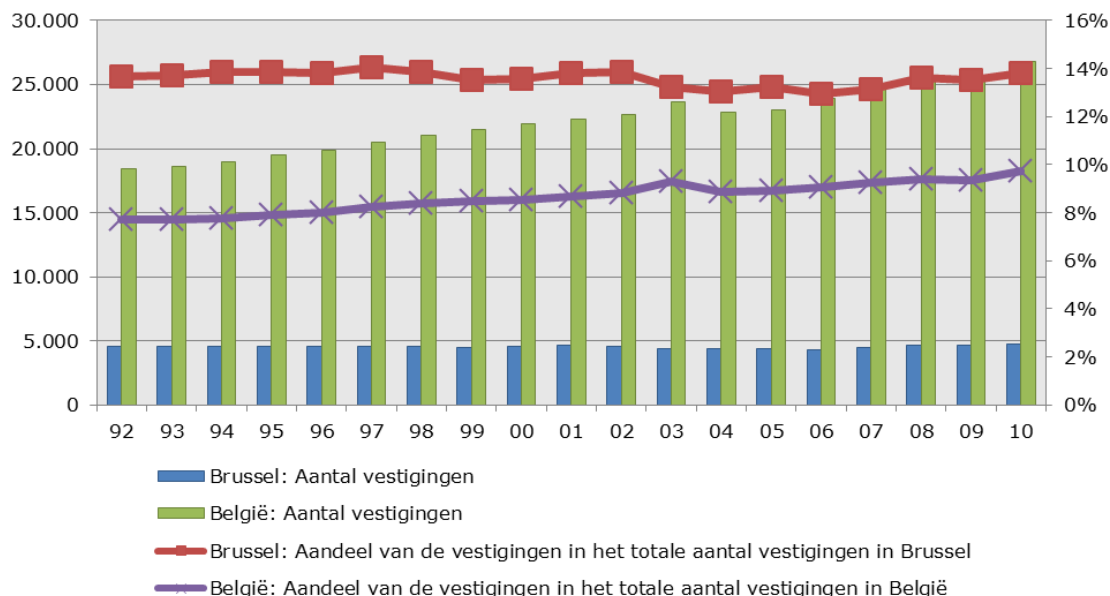
Dit hoofdstuk biedt dus een kwantitatieve analyse van de vestigingen in de sector van de zakelijke dienstverlening. Deze gegevens zullen vervolgens geïntegreerd worden in de analyse van de economische mutaties per subsector (zie deel 3). De meeste gegevens dekken de periode 1995-2009 (wegens de beperkingen door de NACE-typologie); de meest recente elementen van de evolutie werden besproken in de gesprekken met de ondernemingen (zie deel 3).

#### 3.1 De actieve vestigingen

In 2010 telde de sector van de zakelijke dienstverlening 4.755 actieve vestigingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Als we evolutie van de sector tussen 1992 en 2010<sup>21</sup> (zie grafiek hieronder) bekijken in het Brussels Gewest ten opzichte van het Belgische gemiddelde, stellen we vast dat het aantal vestigingen in de sector minder sterk gestegen is in het Brussels Gewest dan in de rest van België. In 1992 telde het BHG 4.615 actieve vestigingen in de sector van de ZD. In 2010 waren er dat 4.755 (ofte een stijging van 3%). In dezelfde periode is het aantal vestigingen in de sector in heel België echter gestegen van 18.453 naar 26.761 (ofte een stijging van 45%).

Ondanks de geringe stijging van het aantal vestigingen in de sector van de zakelijke dienstverlening in het BHG tijdens de periode 1992-2010, blijft deze sector bijzonder belangrijk voor het BHG. Zoals de grafiek hieronder aantoont, zijn de vestigingen in de sector van de ZD goed voor 13,8% van alle vestigingen in Brussel, terwijl dit aandeel in heel België 9,8% bedraagt. Het aandeel van de sector in de Brusselse economie is stabiel gebleven sinds 1992 (13,8% in 2010 tegenover 13,7% in 1992), terwijl het in de rest van België groter is geworden (9,8% in 2010 vs. 7,7% in 1992).

Figuur 5: Aantal vestigingen in de sector van de ZD in het BHG en in België



Bron: Berekening IDEA Consult/BISA, bron RSZ

<sup>20</sup> Dit deel analyseert het aantal vestigingen en niet het aantal ondernemingen (gedecentraliseerde gegevens).

<sup>21</sup> Tussen 1992 en 2002: gegevens van het BISA (op basis van de RSZ); tussen 2003 en 2010: gegevens van de RSZ.

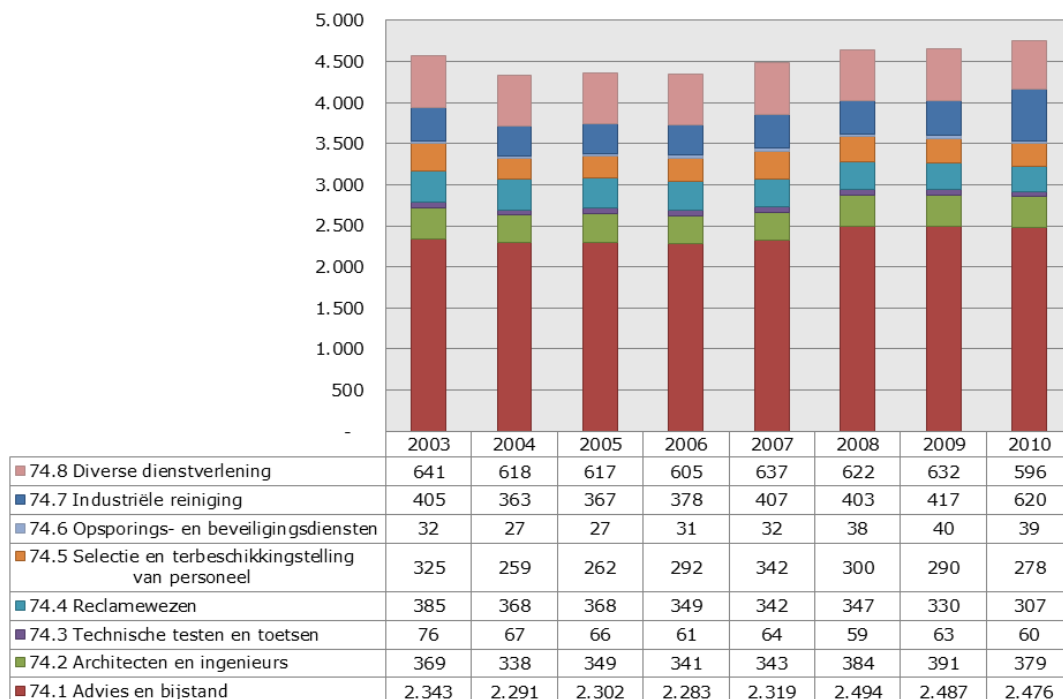
De sector van de zakelijke dienstverlening is echter zeer gediversifieerd. De evolutie van het aantal vestigingen varieert al naargelang van de subcategorie van deze sector. De volgende figuur toont het aantal vestigingen in de subsectoren van de ZD in het BHG tussen 2003 en 2010<sup>22</sup>. Deze figuur toont aan dat de sector (in 2010) voor een groot deel bestaat uit vestigingen voor 'advies en bijstand aan de bedrijfswereld' (52%). Daarna volgen, in volgorde van afnemende grootte, vestigingen voor:

- ▶ Industriële reiniging (13%)
- ▶ Diverse dienstverlening hoofdzakelijk aan bedrijven (12,5%)
- ▶ Architecten, ingenieurs en aanverwante technische adviesbureaus (8%)
- ▶ Reclamewezen (6,5%)
- ▶ Selectie en terbeschikkingstelling van personeel (5,8%)
- ▶ Technische testen en toetsen (1,3%)
- ▶ Opsporings- en beveiligingsdiensten (0,8%)

Deze subsectoren evolueerden niet allemaal op dezelfde manier tussen 2003 en 2010:

- ▶ Het aantal vestigingen voor 'industriële reiniging' en 'opsporings- en beveiligingsdiensten' is toegenomen met respectievelijk 53% en 22%, tegenover 9% gemiddeld voor alle subsectoren tijdens deze periode;
- ▶ De activiteiten voor 'architecten en ingenieurs' en 'advies en bijstand aan de bedrijfswereld' zijn slechts met 3% tot 6% gegroeid, minder dus dan het globale gemiddelde van alle subsectoren (9%);
- ▶ In de andere subsectoren is het aantal vestigingen tussen 2003 en 2010 gedaald met 3% tot 17%.

Figuur 6: Aantal vestigingen in de subsectoren van de ZD in het BHG



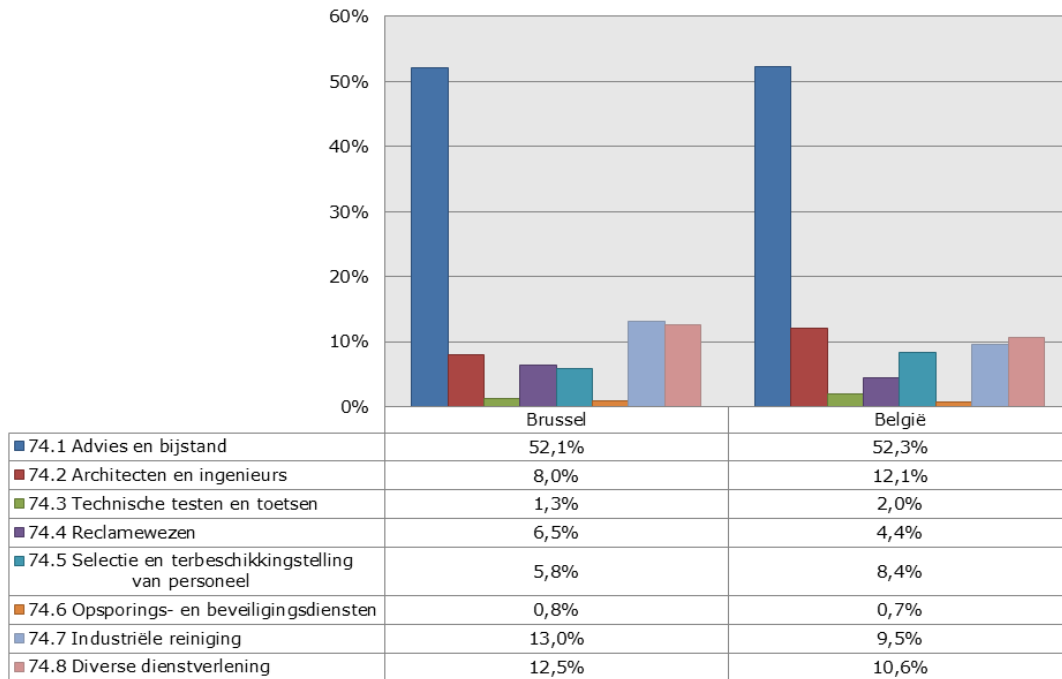
Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ

Door de sterke stijging van het aantal vestigingen heeft de sector van de industriële reiniging aan belang gewonnen tijdens de periode 2003-2010, gaande van een aandeel van 9,3% in de vestigingen in de sector in 2003 naar 13% in 2010. Een interessante vaststelling is ook dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

<sup>22</sup> De gegevens op NACE 3-digit-niveau zijn niet beschikbaar vóór 2003, wegens de wijziging van de nomenclatuur in 2003.

sterker gespecialiseerd is in industriële reiniging (13%) dan de rest van België (9,5%). De volgende figuur toont ook dat het BHG verhoudingsgewijs meer gespecialiseerd is in reclame (6,5% vs. 4,4% in België) en de diverse dienstverlening aan bedrijven (12,5% vs. 10,6% in België), en dat het daarentegen minder gespecialiseerd is dan de rest van België in architecten en ingenieurs (8% vs. 12,1% in België) en de selectie en terbeschikkingstelling van personeel (5,8% vs. 8,4% in België).

*Figuur 7: Aandeel van de vestigingen in de verschillende subsectoren van de ZD in het BHG en in België in 2010*



Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ

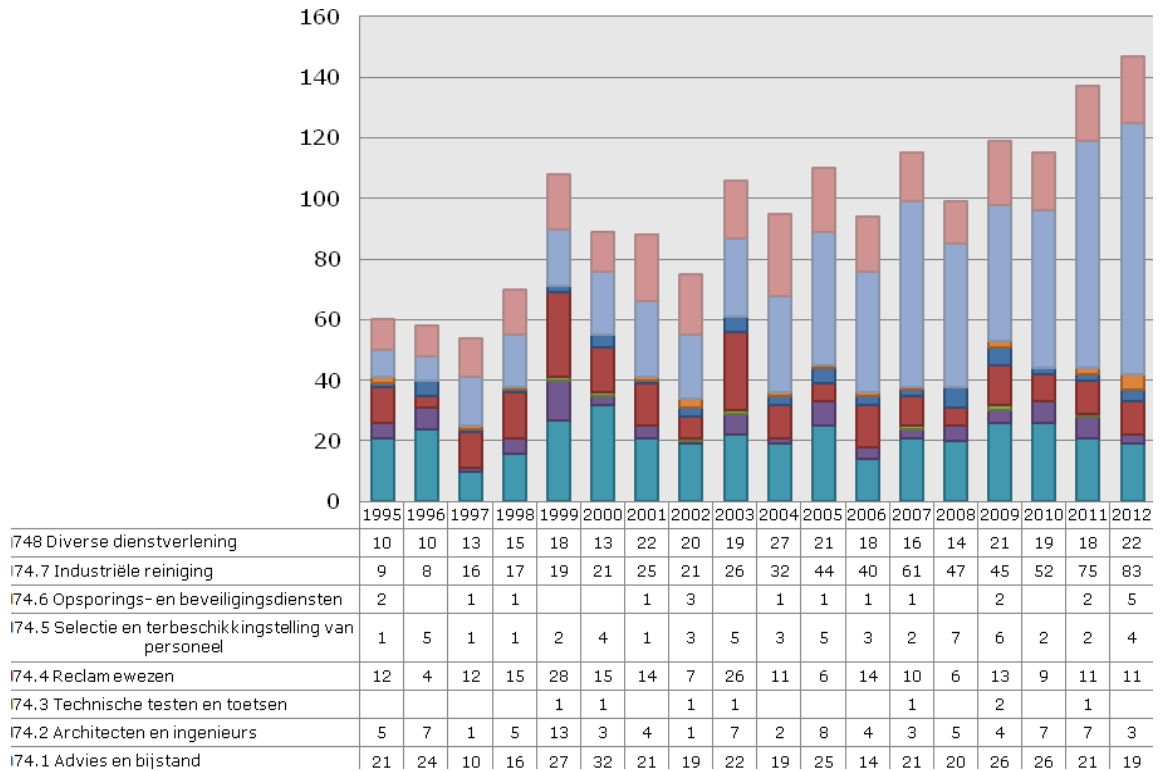
We moeten echter voorzichtig zijn en niet zomaar tot conclusies komen op basis van het aantal vestigingen. Deze cijfers zeggen ons immers niets over het niveau en de evolutie van de werkgelegenheid in de sector.

## 3.2 De dynamiek van de vestigingen

### 3.2.1 Faillissementen en banenverlies

De volgende figuur geeft details over het aantal faillissementen in de ZD en de subsectoren in Brussel sinds 1995.

*Figuur 8: Aantal faillissementen in de sector van de ZD in het BHG, 1995-2012*

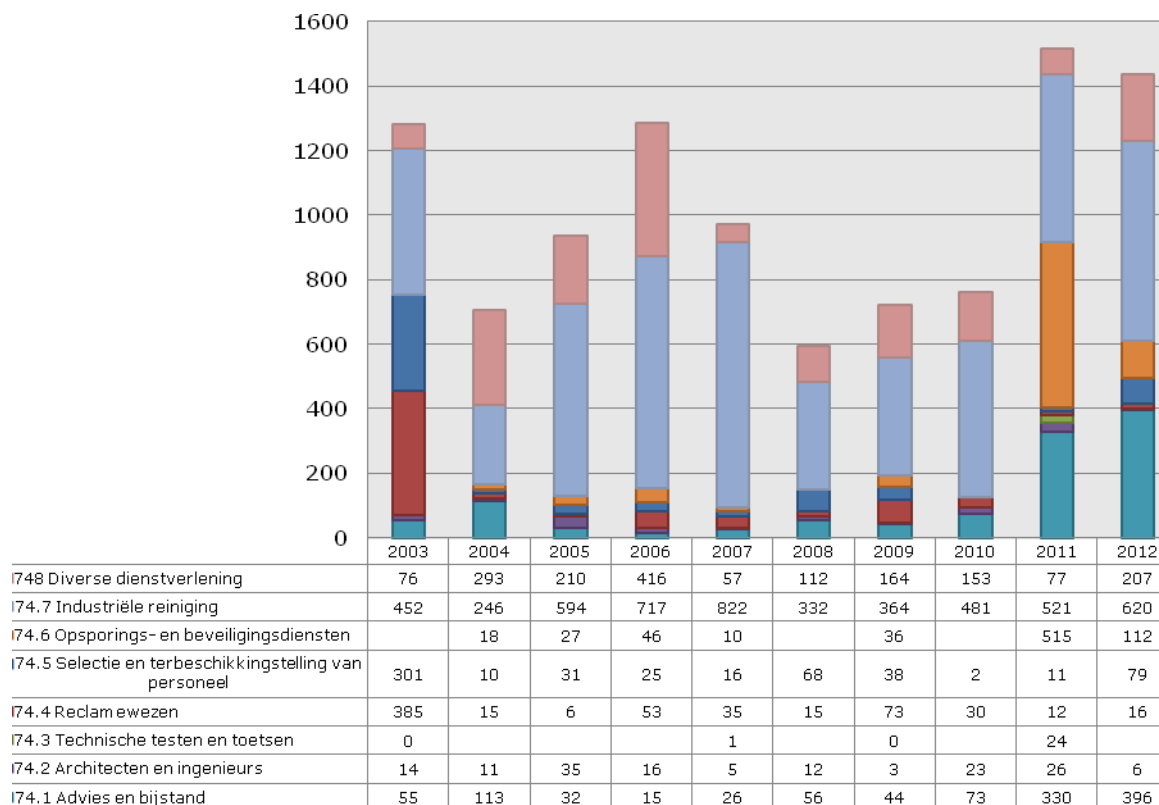


Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ

Zoals Figuur 8 aantoont, heeft het aantal faillissementen in de sector van de ZD in Brussel de neiging te stijgen sinds 1995 (+145% tussen 1995 en 2012). De sector van de industriële reiniging is bijzonder hard getroffen en vertegenwoordigt bijna 56% van de faillissementen in 2012 (tegenover 15% in 1995). Dit percentage is constant aan het stijgen sinds 1995. Dit cijfer is des te opvallender omdat deze subsector slechts 25% van het totale aantal vestigingen in de ZD vertegenwoordigt, ruim achter de adviesactiviteiten (zie Figuur 6).

Deze faillissementen vertalen zich ook in de werkgelegenheid. Ze worden weergegeven in Figuur 9.

Figuur 9: Aantal verloren banen (als gevolg van faillissementen) in de sector van de ZD in het BHG, 2003-2012



Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ

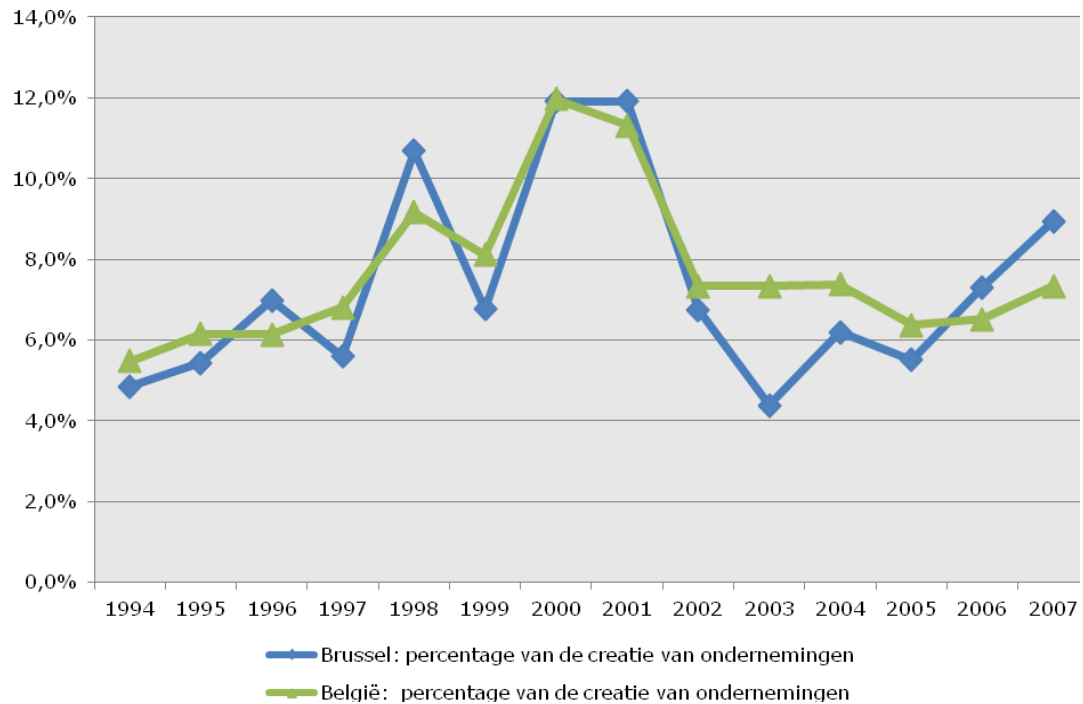
Het meeste banenverlies vinden we terug in de subsector van de industriële reiniging, ook al is er heel wat (en steeds meer) banenverlies bij de adviesactiviteiten (vooral in 2011 en 2012), terwijl het aantal faillissementen er vrij stabiel is. We stellen dus vast dat de reinigingsactiviteiten bijzonder volatiel zijn, met een groot aantal opgerichte ondernemingen maar ook tal van faillissementen (en het bijbehorende banenverlies).

### 3.2.2 Creatie van economische activiteit

We beschikken ook over gegevens over het aantal actieve btw-nummers, het aantal creaties en het aantal schrappingen. Dankzij deze gegevens kunnen we een overzicht bieden van de demografie van de economische activiteit binnen de ZD.

De onderstaande figuur toont het nettoprocentage van de creatie van activiteit, berekend als het verschil tussen het aantal creaties en het aantal schrappingen, gedeeld door het totale aantal actieve btw-nummers.

Figuur 10: *Nettoprocentage van de creatie van activiteit in de sector van de ZD in het BHG en in België, 1994-2007*



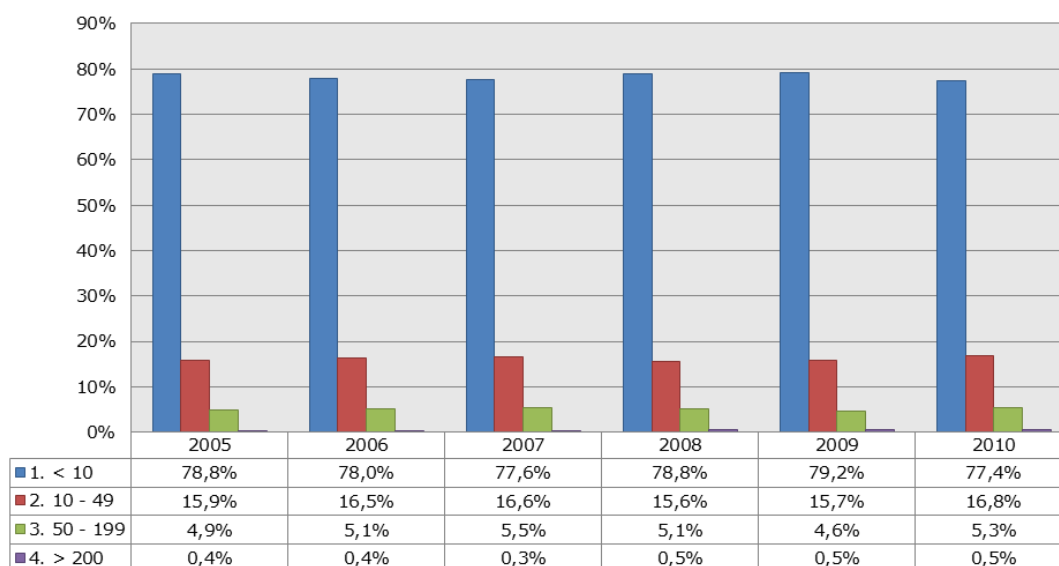
Bron: Berekening IDEA Consult, bron ADSEI

In 2007 bedroeg het nettoprocentage van de creatie van activiteit in de ZD 3,8% (tegenover 4,8% in België). Brussel is dus teruggekeerd naar het niveau van 1994, na een bijzonder sterke daling tussen 1999 en 2003. Figuur 10 toont aan dat de nettocreatie van economische activiteit in de ZD op dezelfde wijze evolueert in Brussel en in België, ook al telt het BHG minder nettocreaties dan de rest van België.

### 3.3 De grootte van de vestigingen

Als we kijken naar de kenmerken van de vestigingen in de sector van de ZD in het BHG, en meer bepaald naar hun grootte (zie Figuur 11), stellen we vast dat ze maar weinig verschillen van de vestigingen in andere sectoren in Brussel. In 2010 stelde de grote meerderheid (77,4%) van de vestigingen in de sector van de ZD in Brussel minder dan 10 personen tewerk. Slechts 17% van de vestigingen in de sector stelde tussen 10 en 49 personen tewerk, 5% tussen 50 en 199 personen en 0,5% meer dan 200 personen. Deze percentages stemmen ook overeen met de gemiddelde waarden in het Gewest (respectievelijk 77,8% vestigingen met minder dan 10 werknemers, 16,8% vestigingen met 10 tot 49 werknemers, 4,0% vestigingen met 50 tot 199 werknemers en 1,4% vestigingen met meer dan 200 werknemers) of met de gemiddelde waarden voor de sector van de zakelijke dienstverlening in heel België (respectievelijk 78,8% vestigingen met minder dan 10 werknemers, 14,4% vestigingen met 10 tot 49 werknemers, 6,6% vestigingen met 50 tot 199 werknemers en 0,2% vestigingen met meer dan 200 werknemers). Er zijn geen significante variaties merkbaar tussen 2005 en 2010 wat de grootte van de vestigingen in de sector betreft.

Figuur 11: Grootte van de vestigingen in de sector van de ZD in het BHG tussen 2005 en 2010



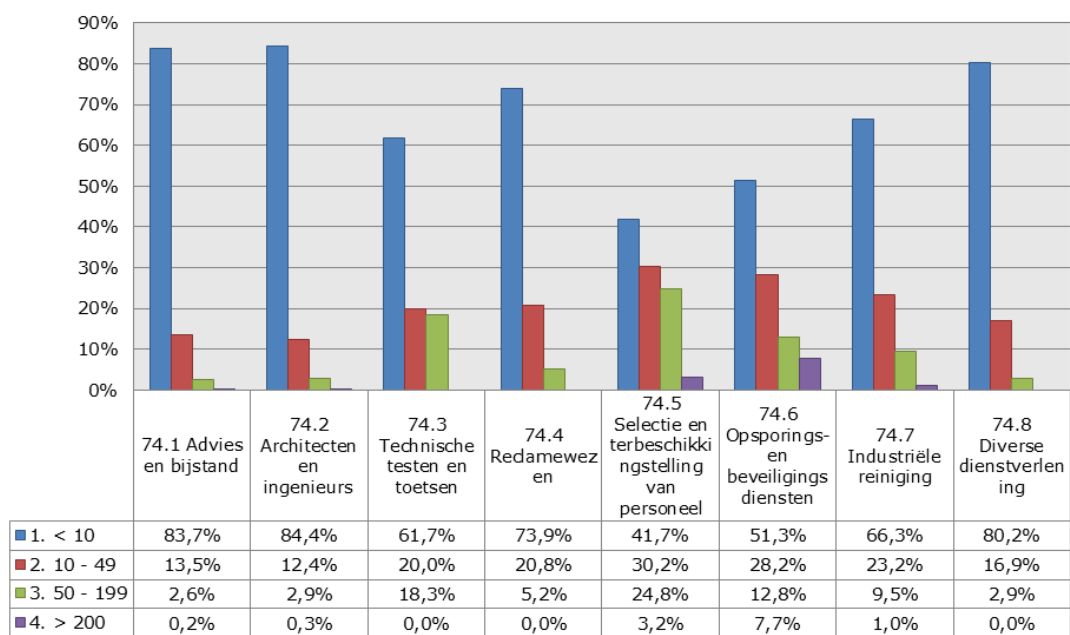
Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ

Hoewel de sector van de ZD zich globaal gezien niet onderscheidt van de andere Brusselse sectoren, geldt dit niet voor de verschillende subsectoren van de ZD in het BHG. Figuur 12 toont de opdeling van de vestigingen in de subsectoren van de ZD in het BHG volgens hun grootte in 2010. Er zijn grote verschillen merkbaar tussen de subsectoren:

- ▶ De volgende subsectoren worden gekenmerkt door een oververtegenwoordiging van **kleine vestigingen** (minder dan 10 werknemers): activiteiten van architecten en ingenieurs, advies en bijstand aan de bedrijfswereld, en diverse dienstverlening hoofdzakelijk aan bedrijven;
- ▶ De volgende subsectoren worden gekenmerkt door een oververtegenwoordiging van **middelgrote vestigingen** (tussen 10 en 200 werknemers): reclamewezen, industriële reiniging, en technische testen en toetsen;
- ▶ De volgende subsectoren worden gekenmerkt door een oververtegenwoordiging van **grote vestigingen** (meer dan 200 werknemers): opsporings- en beveiligingsdiensten en de selectie en terbeschikkingstelling van personeel;

Deze verschillen tussen subsectoren van de ZD zijn echter niet eigen aan het BHG. De subsectoren van de ZD vertonen dezelfde eigenschappen in heel België, op een paar nuances na (bv. vestigingen voor industriële reiniging lijken doorgaans iets kleiner in het BHG dan in België).

Figuur 12: Grootte van de vestigingen van de subsectoren van de ZD in het BHG in 2010



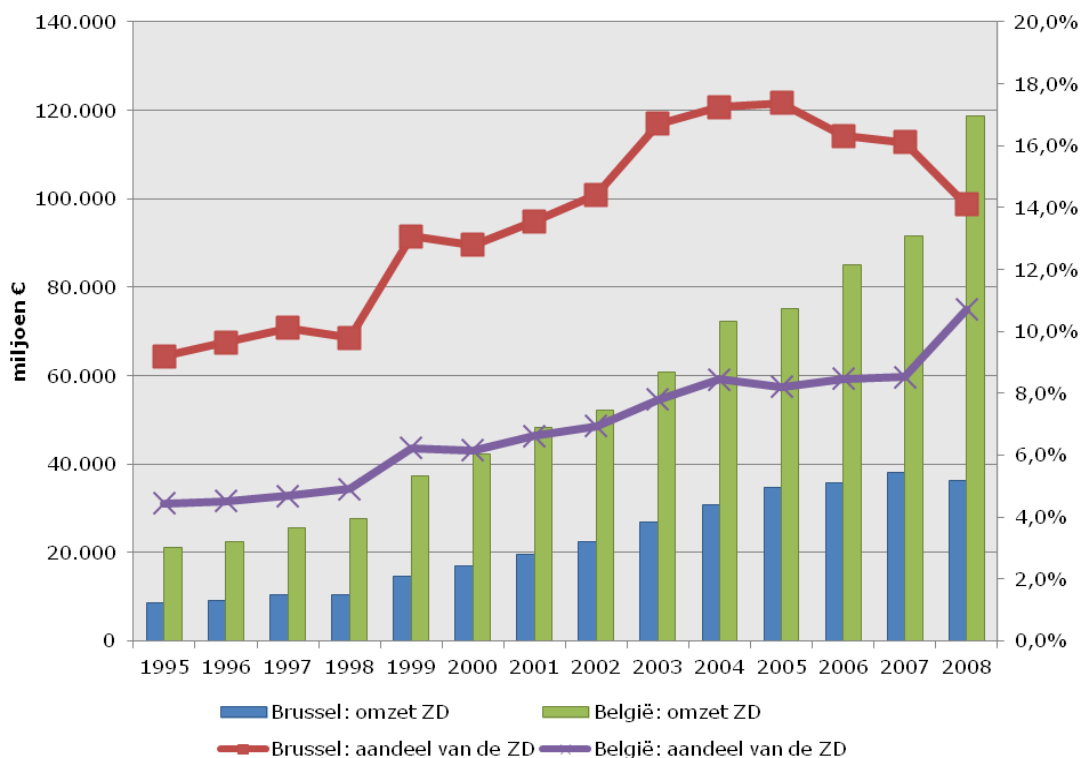
Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ



### 3.4 Economische prestaties: totale omzet

De onderstaande gegevens zijn afkomstig van de btw-aangiften van de btw-plichtige ondernemingen. Het voordeel van deze gegevens is dat ze per gewest opgesplitst zijn en dat ze rekening houden met de vestiging van de bedrijfszetels van de maatschappijen (en niet van de maatschappelijke zetels), gebruikmakend van de gegevens van de RSZ over het aantal werknemers (bron: ADSEI).

Figuur 13: Aandeel van de ZD in de totale omzet in het BHG en in België, 1995-2008

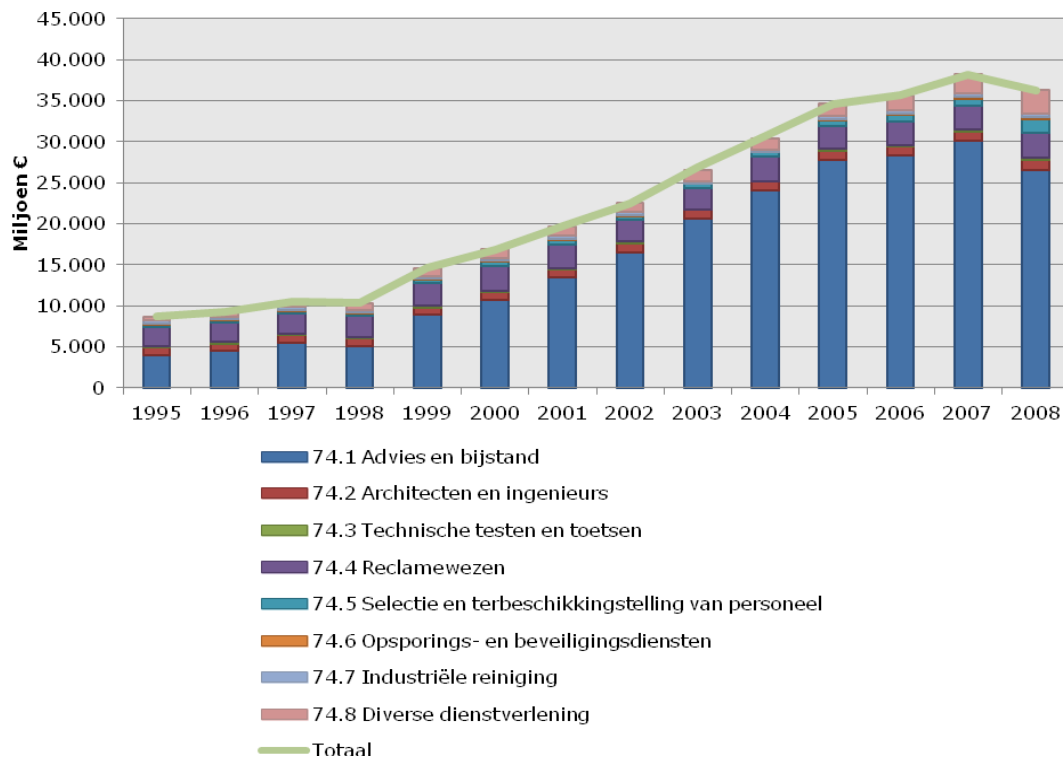


Bron: Berekening IDEA Consult, bron btw-aangiften, FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Zoals reeds eerder gemeld, vertegenwoordigt de ZD een belangrijk deel van de Brusselse (en Belgische) economie. Met een totale omzet van meer dan 36 miljard euro in 2008 is de Brusselse ZD goed voor ongeveer 14% van de totale omzet in het gewest. Het aandeel van de ZD is groter in Brussel (14%) dan in België (11%) maar het verschil tussen beide percentages lijkt af te nemen aangezien het aandeel van de ZD sinds 2005 afneemt in Brussel en blijft stijgen in België in zijn geheel. Dit is waarschijnlijk gekoppeld aan de daling van het aantal vestigingen die de afgelopen jaren werd vastgesteld (zie Figuur 6).

Een gedetailleerde analyse van de subsectoren van de ZD in Brussel geeft meer informatie over deze evolutie.

Figuur 14: Omzet van de subsectoren van de ZD in het BHG, 1995-2008



Bron: Berekening IDEA Consult, bron btw-aangiften, FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. Opmerking: het totaal kan verschillen van de som van de subtotalen, om redenen van vertrouwelijkheid (gegevens niet beschikbaar voor sommige subsectoren)

Zoals de figuur hierboven aantoont, zijn het de activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld (74.1) die de grootste bijdrage leveren aan de omzet, ook al is er sinds 2008 een algemene daling merkbaar. Tussen 1995 en 2008 is hun omzet verzevenvoudigd, van 3,9 naar 26,6 miljard euro.

Twee andere subsectoren zagen eveneens hun omzet sterk groeien: de selectie en terbeschikkingstelling van personeel (+600%, van 240 miljoen in 1995 naar 1,7 miljard in 2008) en de diverse dienstverlening (+500%, van 470 miljoen in 1995 naar 2,8 miljard in 2008).

## 4/ De werknemers in de sector

---

Na een gedetailleerde analyse van de vestigingen in de sector van de zakelijke dienstverlening in Brussel, richten we onze blik specifiek op de werkgelegenheid in de sector. In dit hoofdstuk worden de volgende indicatoren besproken:

- ▶ De actieve werknemers (aan het werk in Brussel);
- ▶ De zelfstandigen (die in Brussel wonen);
- ▶ De Brusselse werknemers in loondienst (die in Brussel wonen);
- ▶ De vacatures in de sector.

Dit hoofdstuk biedt dus een kwantitatieve analyse van het aantal werknemers in de sector van de zakelijke dienstverlening. De meeste gegevens dekken de periode 1995-2008/10 (wegens de beperkingen door de NACE-typologie); de meest recente elementen van de evolutie werden besproken in de gesprekken met de ondernemingen (zie volgend deel).

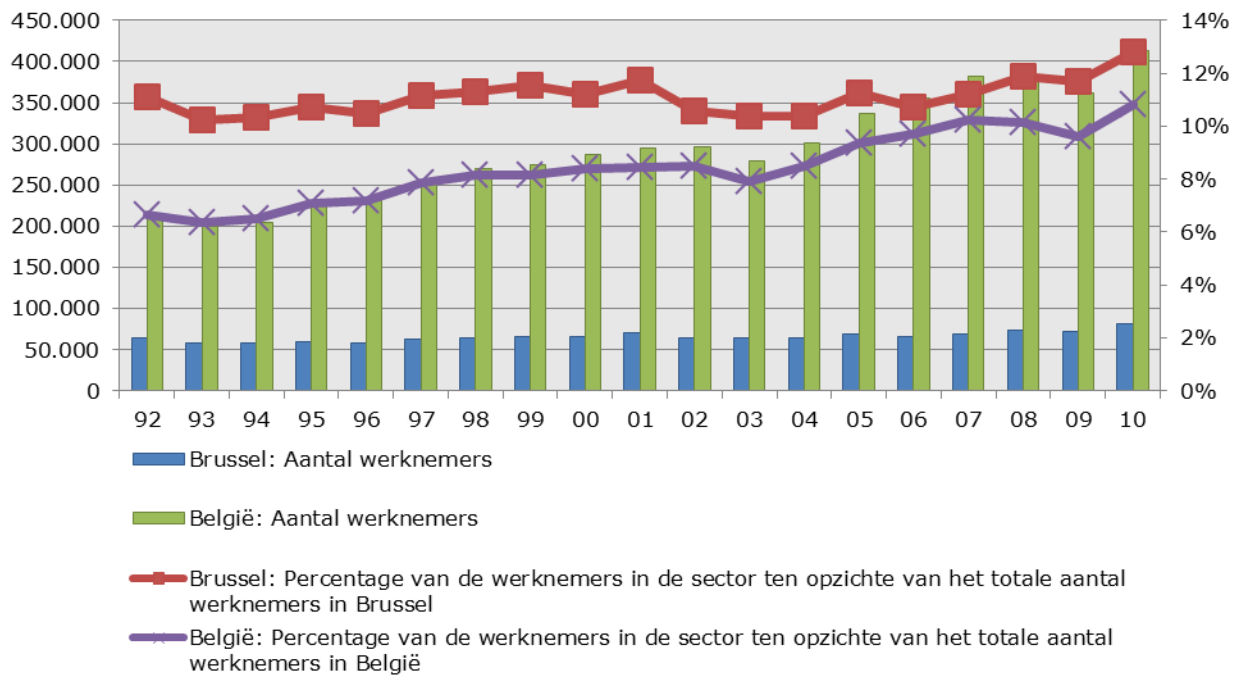
### 4.1 De werknemers aan het werk in Brussel

#### 4.1.1 Evolutie van het aantal werknemers (in loondienst) aan het werk in Brussel

In 2010 telde de sector van de zakelijke dienstverlening 80.461 werknemers aan het werk in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Terwijl het aantal vestigingen in de sector met maar 3% is gestegen tussen 1992 en 2010 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (zie vorige sectie), is het aantal werknemers aan het werk in Brussel met 27% gestegen tijdens dezelfde periode. Dat is bijna driemaal meer dan de stijging van het totale aantal werknemers in het BHG tijdens deze periode (+10%). De sector is dus een belangrijke bron van werkgelegenheid voor het Gewest. In vergelijking met de rest van België is de groei van het aantal werknemers aan het werk in de sector in het BHG echter kleiner (8,8% in het BHG tegenover 18,6% in België). De groei van het aantal werknemers in de sector van de ZD in België is ook veel groter dan gemiddeld in de andere sectoren (21%).

Figuur 15 toont aan dat de werknemers in de sector van de ZD aan het werk in Brussel 11% van de werknemers in Brussel vertegenwoordigden in 1992, ten opzichte van 13% in 2010. In de rest van België is het aandeel van de werknemers in de sector van de ZD echter bijna verdubbeld, van 6,6% in 1992 tot 11% in 2010. Hoewel deze sector verhoudingsgewijs groter blijft in Brussel dan in de rest van België, wordt hij ook steeds belangrijker in de andere gewesten van het land, zodat de specialisatie van Brussel in dit domein steeds minder duidelijk wordt.

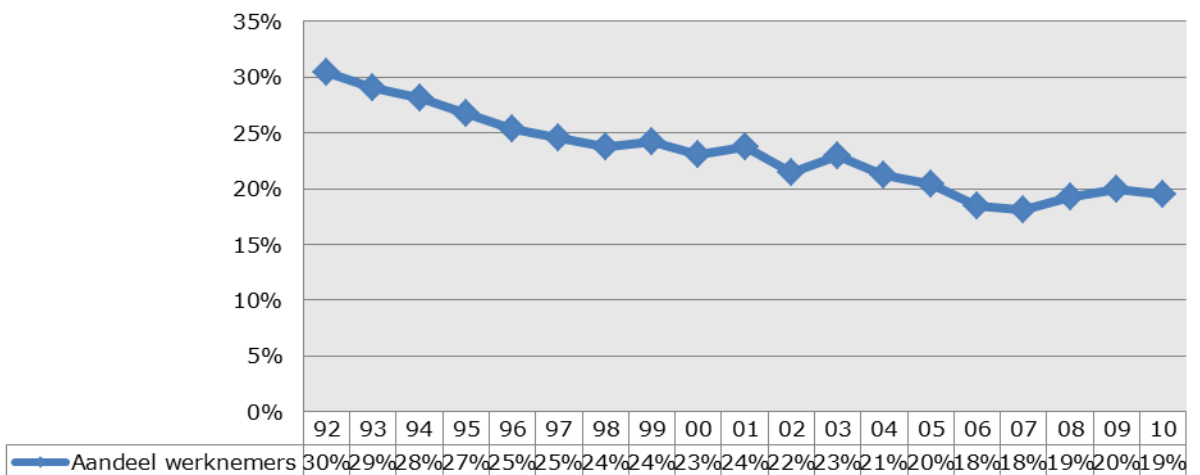
Figuur 15: Aantal werknemers aan het werk in de sector van de ZD in het BHG en in België<sup>23</sup>



Bron: Berekening IDEA Consult/BISA, bron RSZ

De inhaalbeweging van de andere gewesten is ook merkbaar in Figuur 16. Deze figuur geeft het aandeel weer van de werknemers aan het werk in de sector van de ZD in Brussel in België tussen 1992 en 2010. Terwijl in 1992 bijna 30% van de werknemers in de sector zich in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevond, vormen de werknemers in Brussel 'nog maar' 19,5% van de Belgische werknemers in de sector van de ZD in 2010. Hoewel proportioneel gezien het gewicht van Brussel in de sector van de ZD in België belangrijk blijft, verliest Brussel terrein ten opzichte van de andere gewesten.

Figuur 16: Aandeel van de werknemers aan het werk in de ZD in Brussel in verhouding tot het totaal van de werknemers in de ZD in België



Bron: Berekening IDEA Consult/BISA, bron RSZ

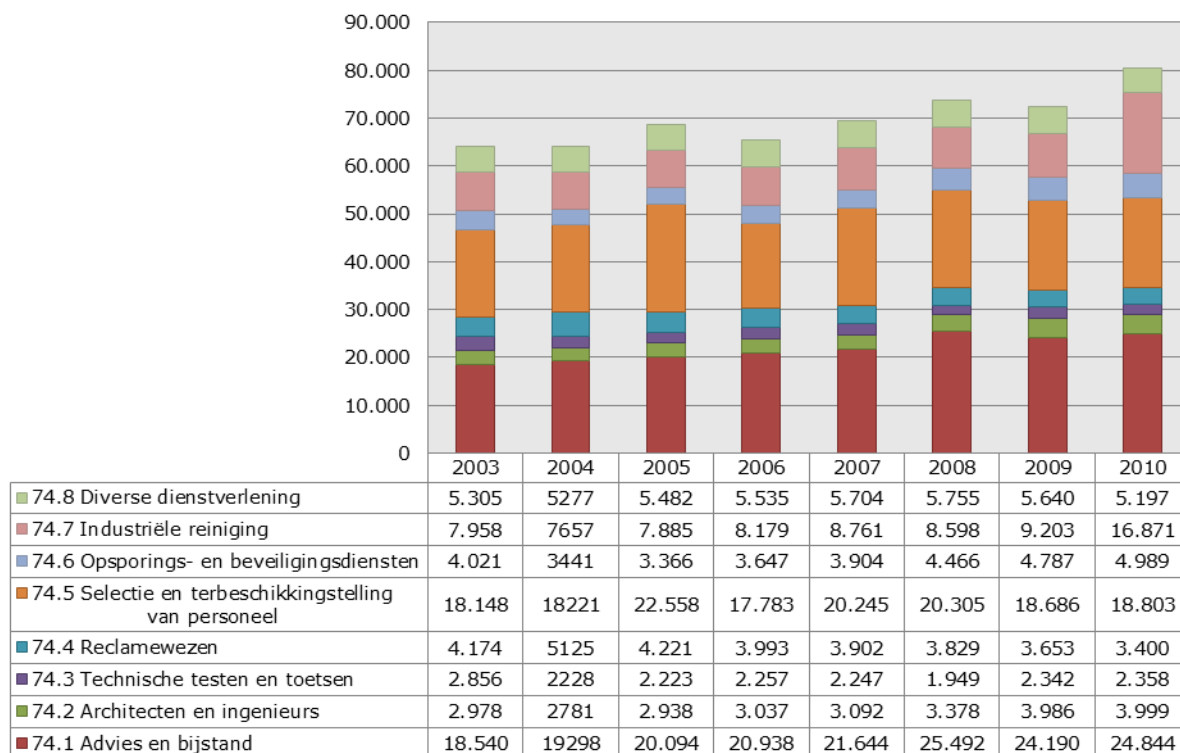
<sup>23</sup> Tussen 1992 en 2002: berekeningen van het BISA (bron RSZ), tussen 2003 en 2010: berekeningen IDEA Consult (bron RSZ).

Er kunnen echter opnieuw aanzienlijke verschillen worden vastgesteld per subcategorie in de sector van de ZD. De volgende figuur toont het aantal werknemers in de subsectoren van de ZD aan het werk in het BHG tussen 2003 en 2010.<sup>24</sup> Uit deze figuur blijkt dat werknemers van de sector er als volgt verdeeld zijn (in volgorde van belang):

- ▶ Advies en bijstand aan de bedrijfswereld (30,9% van de werknemers; 52% van de vestigingen)
- ▶ Selectie en terbeschikkingstelling van personeel<sup>25</sup> (23,4% van de werknemers; 5,8% van de vestigingen)
- ▶ Industriële reiniging (21,0% van de werknemers; 13% van de vestigingen)
- ▶ Diverse dienstverlening hoofdzakelijk aan bedrijven (6,5% van de werknemers; 12,5% van de vestigingen)
- ▶ Opsporings- en beveiligingsdiensten (6,2% van de werknemers; 0,8% van de vestigingen)
- ▶ Architecten, ingenieurs en aanverwante technische adviesbureaus (5,0% van de werknemers; 8% van de vestigingen)
- ▶ Reclamewezen (4,2% van de werknemers; 6,5% van de vestigingen)
- ▶ Technische testen en toetsen (2,9% van de werknemers; 1,3% van de vestigingen)

Het is ook interessant om op te merken dat de klassering op basis van het aantal werknemers niet overeenstemt met de klassering volgens het aantal vestigingen. Op basis van de grootte van de vestigingen, hebben sommige subsectoren een zwaarder gewicht qua aantal werknemers dan qua aantal vestigingen (bv. selectie en terbeschikkingstelling van personeel, industriële reiniging, opsporings- en beveiligingsdiensten), terwijl andere subsectoren een zwaarder gewicht hebben qua aantal vestigingen dan qua aantal werknemers (bv. advies en bijstand aan de bedrijfswereld, diverse dienstverlening, architecten en ingenieurs, reclame).

*Figuur 17: Aantal werknemers in de subsectoren van de ZD aan het werk in het BHG*



Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ

<sup>24</sup> De gegevens op NACE 3-digit-niveau zijn niet beschikbaar vóór 2003, wegens de wijziging van de nomenclatuur in 2003.

<sup>25</sup> Deze sector omvat ook de uitzendkrachten die door de agentschappen van de sector geplaatst werden.

Deze subsectoren evolueerden overigens niet allemaal op dezelfde manier tussen 2003 en 2010:

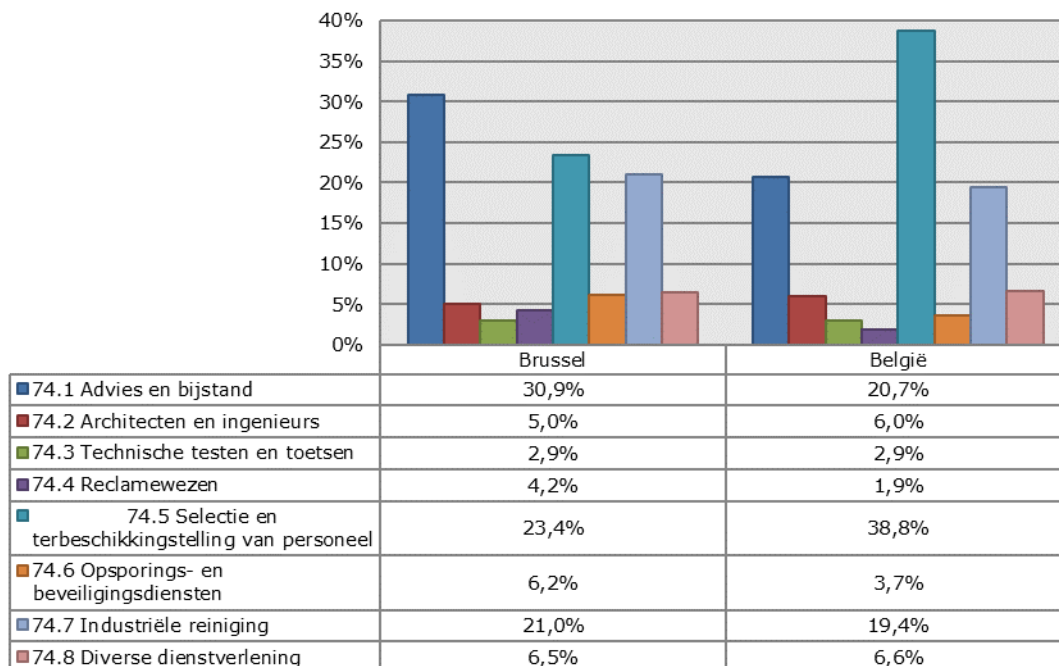
- ▶ De ondernemingen voor 'industriële reiniging' kenden de sterkste stijging van het aantal werknemers (+112%). Dit is in tegenstelling tot de evoluties bij de ondervraagde ondernemingen in deze subsector (zie deel 3);
- ▶ De ondernemingen in het domein van 'architecten, ingenieurs en aanverwante technische adviesbureaus' en 'advies en bijstand aan de bedrijfswereld' hebben ook een sterkere stijging van het aantal werknemers gekend dan het gemiddelde (34% versus 25% gemiddeld);
- ▶ Het aantal werknemers in de ondernemingen voor 'diverse dienstverlening hoofdzakelijk aan bedrijven', 'technische testen en toetsen' en 'reclamewezen' daalde met 2 tot 18%.

Voor de meeste vestigingen zijn er ook aanzienlijke verschillen voor wat het aandeel van de werknemers in de subsector van de ZD in het BHG en in België betreft (zie Figuur 7). Wat het aandeel werknemers betreft, lijkt het BHG verhoudingsgewijs meer gespecialiseerd in:

- ▶ Advies en bijstand aan de bedrijfswereld (30,9% van de werknemers van de sector in Brussel vs. 20,7% in België);
- ▶ Reclamewezen (4,2% vs. 1,9% in België);
- ▶ Opsporings- en beveiligingsdiensten (6,2% vs. 3,7% in België).

Daarentegen lijkt het BHG proportioneel gezien minder gespecialiseerd dan de rest van België in de selectie en terbeschikkingstelling van personeel (23,4% van de werknemers in de sector in Brussel vs. 38,8% in België). Hoewel het BHG verhoudingsgewijs een grotere hoeveelheid vestigingen in de subsector van de industriële reiniging telt, is het aandeel van de werknemers in deze sector even groot als in de rest van België. Dit moet echter met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Een groot deel van de schoonmaakbedrijven is immers in de Brusselse rand gevestigd, maar stelt wel Brusselse werknemers tewerk. Deze werknemers zijn niet opgenomen in de statistieken van deze sectie (enkel de werknemers die aan het werk zijn in Brussel).

Figuur 18: Aantal werknemers in de subsectoren van de ZD aan het werk in het BHG en in België in 2010



Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ

#### 4.1.2 Kenmerken van de werknemers aan het werk in Brussel

In deze sectie onderzoeken we de kenmerken van de werknemers in de sector van de ZD in Brussel. De volgende vaststellingen kwamen naar voren:

- ▶ In 2010 was 55% van de werknemers voltijds tewerkgesteld, 32% deeltijds en 13% onder een speciaal stelsel (seizoenswerk, uitzendwerk en beperkte prestaties). In vergelijking met het Brusselse gemiddelde, telt de sector verhoudingsgewijs minder voltijdse werknemers (55% vs. 67% gemiddeld in het BHG) en meer werknemers onder een speciaal stelsel (13% vs. 3,2% gemiddeld in Brussel).
- ▶ In 2010 had 65% van de werknemers in de sector een bediendestatuut, 34% een arbeidersstatuut en 1,6% een ambtenarenstatuut.

Er zijn wat verschillen merkbaar in de kenmerken van de werknemers in de verschillende subsectoren van de ZD:

- ▶ De meeste subsectoren van de ZD kiezen met een grote meerderheid voor voltijds werk. Deeltijds werk is echter de norm in de subsector van de reiniging (79%), terwijl bij de selectie en terbeschikkingstelling van personeel speciale stelsels het overwicht hebben (55%).
- ▶ De subsectoren van de ZD onderscheiden zich ook van elkaar door het statuut van hun werknemers. Hoewel de meeste subsectoren worden gekenmerkt door een grote meerderheid van bedienden, worden de sectoren van de industriële reiniging en de beveiliging gekenmerkt door een grote meerderheid van arbeiders (respectievelijk 96% en 80%).

## 4.2 Zelfstandigen

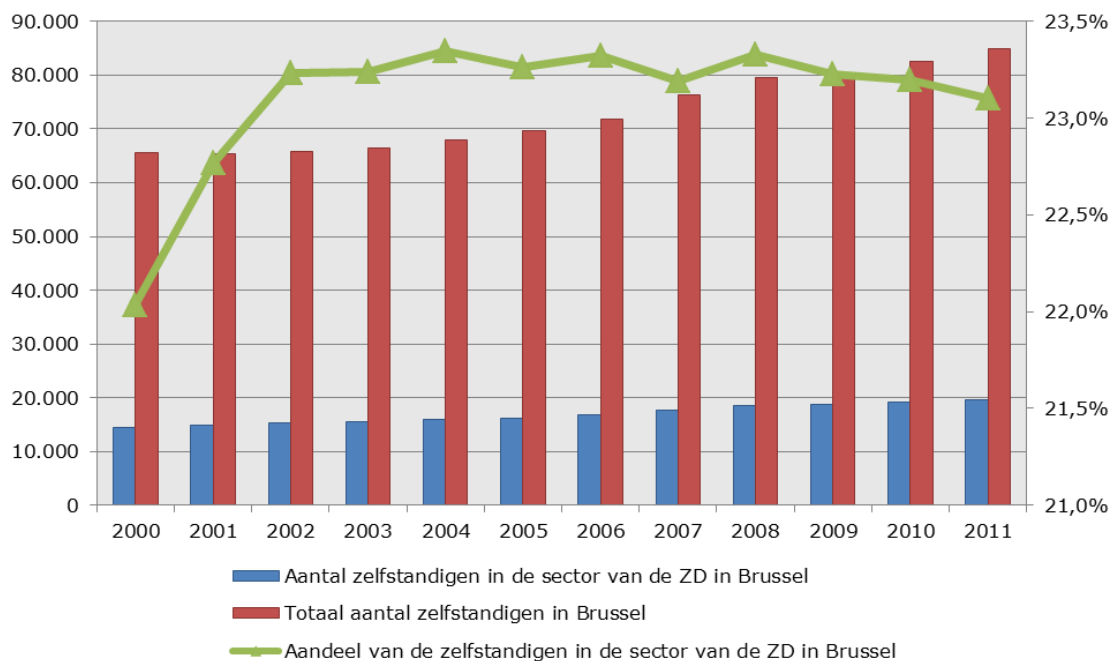
### 4.2.1 Evolutie van het aantal zelfstandigen

In deze sectie kijken we in het bijzonder naar de zelfstandigen. De gegevens in deze sectie zijn afkomstig van het RSVZ en concentreren zich op de btw-plichtige zelfstandigen (niet de helpers) in het BHG. Het RSVZ gebruikt meestal een andere klassering voor de activiteiten, maar heeft zijn gegevens gegroepeerd om de NACE 2003-classificatie te kunnen gebruiken. Bovendien verschillen deze gegevens van die van het INR van de NBB (zie hoofdstuk 2). Dit is volgens het RSVZ te wijten aan de omzetting tussen hun classificatie en de NACE 2003-classificatie.

In 2011 telde de sector van de zakelijke dienstverlening 19.599 zelfstandigen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dat is goed voor bijna 23% van de zelfstandigen in het Gewest. Tussen 2000 en 2011 is het aantal zelfstandigen in de sector gestegen met 36%, terwijl de stijging voor alle sectoren in het BHG 30% bedroeg.

In vergelijking met het aantal werknemers is het aantal zelfstandigen in de sector veel sneller gestegen. Zo is het aantal werknemers in de sector slechts met 8,8% gestegen tussen 1992 en 2007, terwijl het aantal zelfstandigen met 36% is gestegen tussen 2000 en 2011. De sector heeft dus een groter aandeel onder de zelfstandigen (23%) dan bij de werknemers (11%).

Figuur 19: Aantal zelfstandigen en aandeel van de zelfstandigen in de sector van de ZD in het BHG



Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSVZ

Het belang van het aantal zelfstandigen varieert echter sterk al naargelang de subsector van de ZD (zie Figuur 20). Ze zijn voornamelijk terug te vinden in drie subsectoren van de ZD, met name:

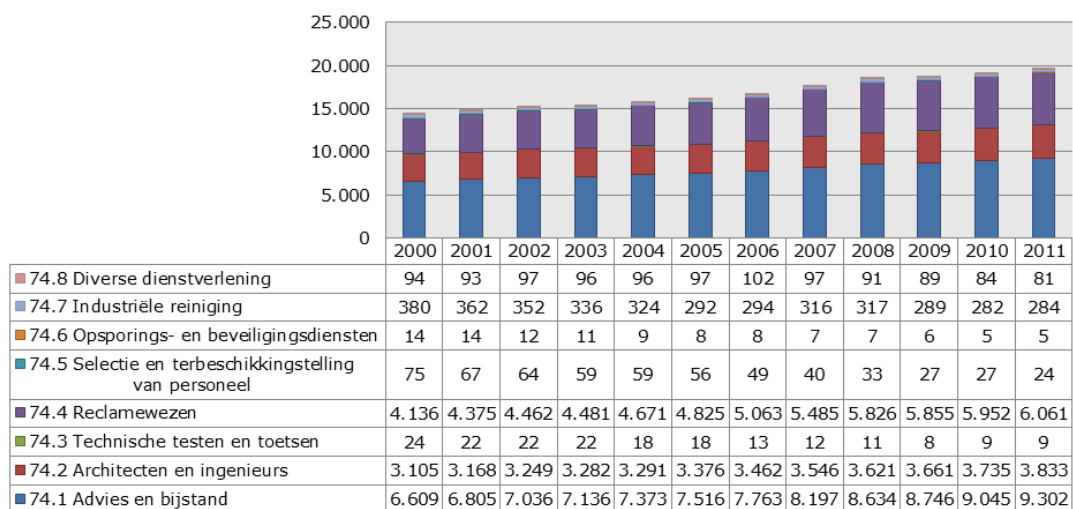
- ▶ Advies en bijstand: deze sector omvat 47,5% van alle zelfstandigen in de sector van de ZD (terwijl hij 31% van de werknemers in de sector van de ZD omvat);
- ▶ Reclamewezen: deze sector omvat 30,9% van alle zelfstandigen in de sector van de ZD (terwijl hij 'slechts' 4,2% van de werknemers in de sector van de ZD omvat);
- ▶ Architecten en ingenieurs: deze sector omvat 19,6% van alle zelfstandigen in de sector van de ZD (terwijl hij 'slechts' 5% van de werknemers in de sector van de ZD omvat);

Zelfstandig werk is zo goed als onbestaande in de andere subsectoren van de ZD. Het aantal zelfstandigen is ook sterker gestegen in de drie hierboven vermelde subsectoren (met 23% tot 46%) terwijl zelfstandige



activiteiten in hun geheel in de andere subsectoren van de ZD erop achteruit zijn gegaan. De stijging van de zelfstandige activiteiten in de sector van de ZD in zijn geheel is dus enkel te danken aan de grote stijging van het zelfstandige werk in de subsectoren advies en bijstand, reclame, en architecten en ingenieurs. Het is ook interessant om op te merken dat de stijging van het aantal zelfstandigen enkel in de sector van het reclamewezen gepaard ging met een daling van het aantal werknemers. In de twee andere subsectoren is zowel het aantal zelfstandigen als werknemers gestegen.

*Figuur 20: Aantal zelfstandigen in de subsectoren van de ZD in het BHG*



Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSVZ

#### 4.2.2 Kenmerken van de zelfstandigen

In deze sectie onderzoeken we de kenmerken van de zelfstandigen in de sector van de ZD in Brussel. De volgende vaststellingen kwamen naar voren:

- ▶ In 2011 was 70% van de Brusselse zelfstandigen in de sector mannelijk. Dit cijfer is vrij stabiel gebleven sinds de jaren 2000. Het stemt ook overeen met het gemiddelde cijfer voor de zelfstandige activiteiten in Brussel (72%).
- ▶ In 2011 was 1 zelfstandige op 4 in de sector van de ZD in Brussel niet van de Belgische nationaliteit. Dit aandeel is gestegen van 18% in 2000 naar 25% in 2011. In verhouding met andere sectoren telt de sector van de ZD echter minder niet-Belgische zelfstandigen (25% tegenover gemiddeld 35% voor alle zelfstandigen in het BHG).
- ▶ Het grootste deel van de zelfstandigen in de sector van de ZD is tussen de 35 en 50 jaar oud (43%). 30% is ouder dan 50 jaar, terwijl de resterende 28% jonger dan 35 is. Deze percentages liggen dicht bij het gemiddelde van alle zelfstandigen in het BHG.
- ▶ Bijna 8 zelfstandigen op 10 in de sector van de ZD oefenen hun activiteit uit als hoofdactiviteit. 16% oefent ze uit als bijberoep, terwijl 6,5% nog actief is na de pensioenleeftijd. Deze percentages liggen dicht bij het gemiddelde van alle zelfstandigen in het BHG.

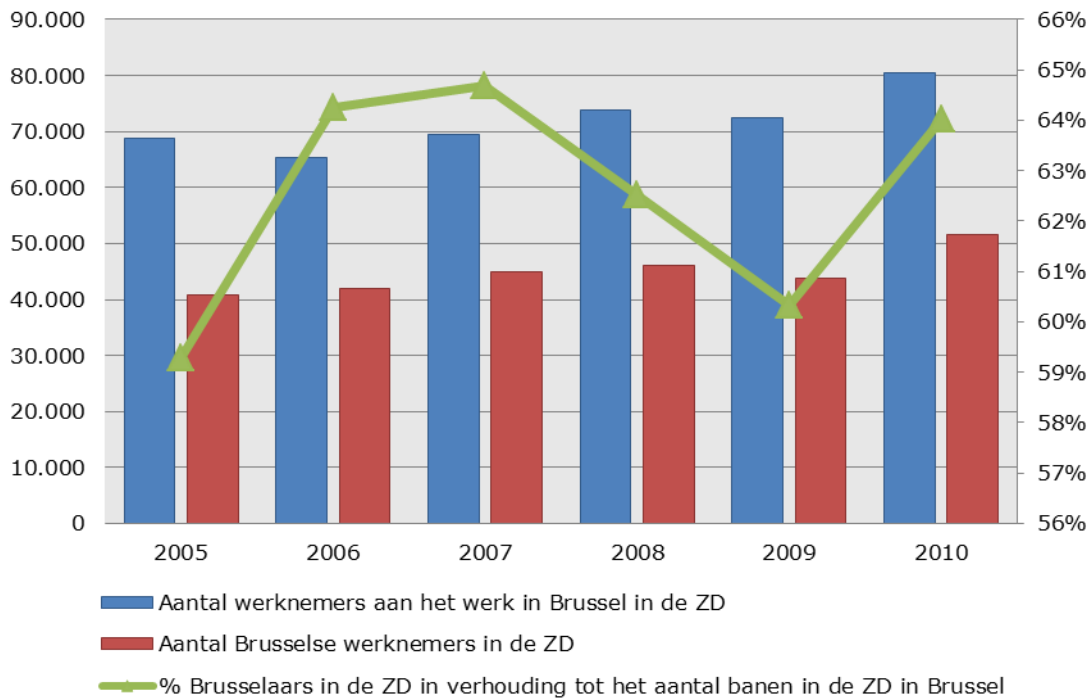
Er zijn geen aanzienlijke verschillen tussen de kenmerken van de zelfstandigen van de verschillende subsectoren van de ZD.

## 4.3 De Brusselse werknemers

### 4.3.1 Evolutie van het aantal Brusselse werknemers

Op basis van gegevens van de RSZ kan men het aantal Brusselse werknemers kennen die in loondienst werken in de sector van de zakelijke dienstverlening (in het Brussels Gewest of daarbuiten) (zie Figuur 21). In 2010 telde de sector van de zakelijke dienstverlening 80.461 werknemers die tewerkgesteld waren in Brussel. Er werken echter 'slechts' 51.506 Brusselaars als werknemer in de sector van de ZD (in het Brussels Gewest of daarbuiten). Op zijn minst 36% van de banen in de sector in Brussel wordt dus uitgeoefend door werknemers die buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen (zie Figuur 21).

Figuur 21: Aantal en aandeel van de werknemers aan het werk en wonende in Brussel in de sector van de ZD, van 2005 tot 2010<sup>26</sup>

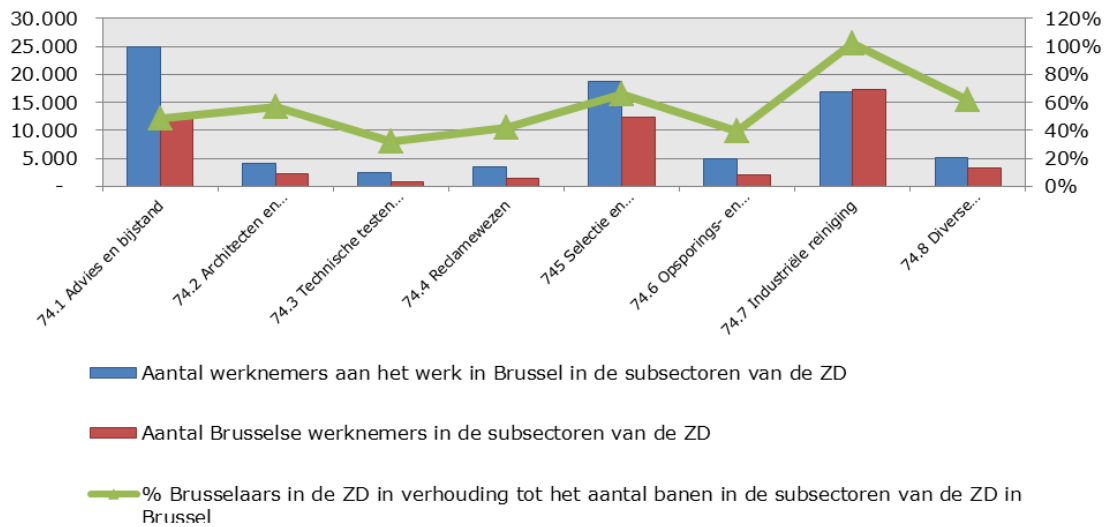


Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ

Er kunnen echter aanzienlijke verschillen worden vastgesteld tussen de subsectoren van de zakelijke dienstverlening (zie Figuur 22). De sectoren van de industriële reiniging en de selectie en terbeschikkingstelling van personeel stellen veel meer werknemers uit Brussel tewerk dan de andere subsectoren. Er zijn overigens meer Brusselaars actief in de industriële reiniging dan dat er banen zijn. Dat wijst erop dat een deel van de Brusselse werknemers in de sector van de reiniging actief is buiten het Brussels Gewest, met name in de rand.

<sup>26</sup> Het percentage Brusselaars in de ZD in verhouding tot het aantal banen in de subsectoren van de ZD in Brussel wordt ter indicatie meegegeven. De Brusselaars die actief zijn in de ZD zijn niet noodzakelijk aan het werk in Brussel.

Figuur 22: Aantal en aandeel van de werknemers aan het werk en wonende in Brussel in de subsectoren van de ZD in 2010



Bron: Berekening IDEA Consult, bron RSZ

### 4.3.2 Kenmerken van de Brusselse werknemers

In deze sectie onderzoeken we de kenmerken van de Brusselse werknemers in de sector van de ZD:

- ▶ In 2010 was 55% van de Brusselse werknemers in de sector van de ZD vrouwelijk. In vergelijking met de gemiddelde opsplitsing per geslacht in het BHG, zijn vrouwen oververtegenwoordigd in de sector (55% versus 49% gemiddeld in België). Deze oververtegenwoordiging van vrouwen vinden we ook terug in de sector van de ZD in België in zijn geheel (54% vrouwen).
- ▶ Wat de opdeling per leeftijdsgroep van de Brusselse werknemers in de sector betreft, was in 2010 de helft van de werknemers jonger dan 35 jaar, terwijl slechts 1 werknemer op 10 ouder was dan 50 jaar. In vergelijking met het gewestelijke gemiddelde is de sector echter 'jonger'. Zo is de helft van de werknemers in de sector in Brussel jonger dan 35, terwijl dat gemiddeld in het BHG 4 op 10 is. Deze vaststelling geldt ook voor de sector van de ZD in heel België, maar in mindere mate.
- ▶ Ten slotte kan men, op basis van de statistieken van de EAK, ook een indicatie krijgen van het kwalificatieniveau van de Brusselse werknemers in de sector van de ZD en in andere sectoren in Brussel. 57% van de werknemers in de sector is hooggeschoold, terwijl het aandeel hooggeschoolden in andere sectoren in Brussel gemiddeld 51% bedraagt.

Wat de leeftijd en het geslacht van de werknemers betreft<sup>27</sup>, zijn er verschillen tussen de subsectoren van de ZD.

- ▶ In de industriële reiniging zien we een oververtegenwoordiging van vrouwen, terwijl het omgekeerde geldt in de beveiligingsactiviteiten en bij de architecten en ingenieurs. Gelijkaardige verschillen, op een paar nuances na, zien we ook voor de sector in zijn geheel in België (er zijn bv. meer mannen actief in de industriële reiniging in het BHG dan gemiddeld in België).
- ▶ Bij de activiteiten voor de selectie en terbeschikkingstelling van personeel vinden we een oververtegenwoordiging van jongere werknemers, terwijl in de subsectoren van de industriële reiniging en de technische testen en toetsen oudere werknemers oververtegenwoordigd zijn.

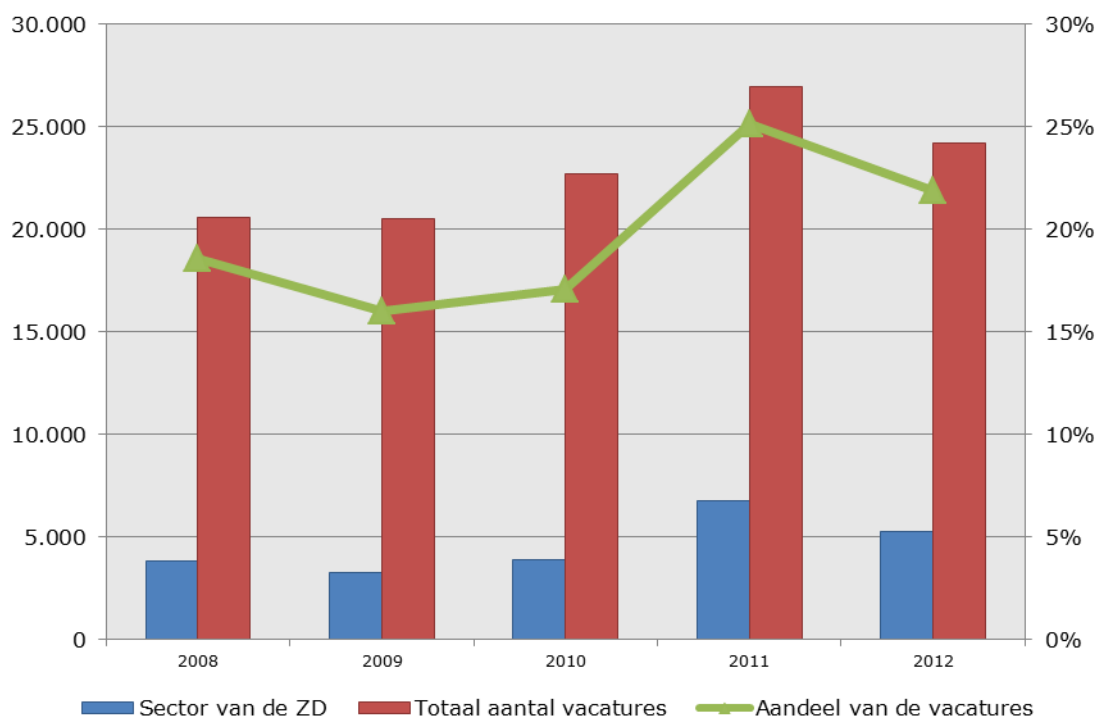
<sup>27</sup> De statistieken van de EAK over het opleidingsniveau zijn niet beschikbaar voor de verschillende subsectoren.

#### 4.4 De vacatures in de sector

Deze sectie bestudeert de vacatures die Actiris tussen 2008 en 2012 heeft ontvangen voor beroepen in de sector van de zakelijke dienstverlening.<sup>28</sup> Dit omvat alle vacatures die Actiris rechtstreeks ontvangen heeft voor deze sector gedurende deze periode (alle verspreidingskanalen samen).<sup>29</sup> Eventuele vacatures die niet naar Actiris werden verstuurd, worden dus niet in aanmerking genomen in deze analyse. Een belangrijke opmerking daarbij is dat Actiris maar zeer weinig vacatures voor tijdelijke functies ontvangt.

Figuur 23 toont de evolutie van het aantal vacatures in de sector van de ZD in het BHG tussen 2008 en 2012, alsook het totale aantal vacatures bij Actiris. In 2012 telde Actiris 5.295 vacatures voor functies in de sector. Dat is goed voor 22% van het totale vacatureaanbod van Actiris, terwijl de sector goed is voor 13% van de werkgelegenheid in Brussel. Het aantal vacatures is overigens sterker gestegen tijdens de onderzochte periode (+38% tussen 2008 en 2012) dan het totale aantal vacatures bij Actiris (+17% tussen 2008 en 2012). Daardoor is het aandeel van vacatures voor jobs in de sector van de ZD gestegen van 19% in 2008 naar 22% in 2012.

Figuur 23: Aantal vacatures in de sector van de ZD in het BHG



Bron: Berekening IDEA Consult, bron Actiris

We hebben ook de vacatures van Actiris in de sector van de ZD in 2012 vergeleken met het totale vacatureaanbod van Actiris, per vereist kwalificatieniveau, per stelsel en per type contract. Uit de analyse kwamen de volgende vaststellingen naar voren:

- ▶ De vacatures in de sector van de ZD vereisen vaker een hooggeschoold profiel dan de vacatures in andere sectoren. De vereisten inzake kwalificaties zijn sinds 2008 overigens nog toegenomen in de sector van de ZD.
- ▶ Wat het arbeidstelsel betreft, gaat het bij vacatures in de sector van de ZD vaker om specifieke arbeidstelsels dan in andere sectoren. Daarentegen gaat het bij vacatures in deze sector minder vaak om deeltijds werk.

<sup>28</sup> Deze gegevens zijn enkel beschikbaar op het 2-digit-niveau.

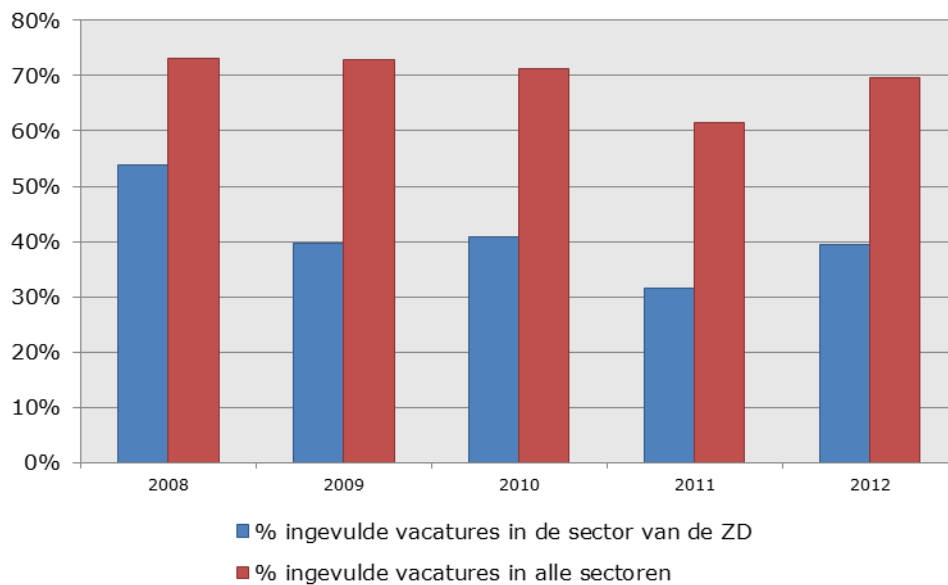
<sup>29</sup> Deze gegevens omvatten niet de vacatures die werden ontvangen door de VDAB of de Forem.

- ▶ De vacatures in de sector van de ZD bieden ten slotte ook, in vergelijking met andere sectoren, vaker contracten van onbepaalde duur aan.

We bekijken nu het aantal vacatures dat Actiris sinds 2008 heeft ontvangen en het aantal ingevulde vacatures. Het is belangrijk op te merken dat het gaat om de vacatures die gedurende een jaar werden ontvangen en het aantal vacatures dat werd ingevuld gedurende een jaar, zonder dat er automatisch een systematische overeenkomst is tussen beide. Sommige vacatures kunnen immers tijdens een bepaald jaar ontvangen worden en het volgende jaar worden ingevuld. Met deze cijfers kan men echter een indicatie geven van het percentage ingevulde vacatures voor elk jaar, ook al is er geen perfecte overeenkomst.

De volgende figuur vergelijkt het percentage ingevulde vacatures sinds 2008, in de sector van de ZD en in zijn geheel voor alle vacatures bij Actiris. Deze figuur wijst uit dat in 2012, 39% van de vacatures in de sector van de ZD werd ingevuld, tegenover 70% gemiddeld voor alle vacatures van Actiris. De invullingsgraad van de vacatures in de sector van de ZD is overigens gedaald van 54% in 2008 naar 39% in 2012.<sup>30</sup>

*Figuur 24: Percentage ingevulde vacatures in de sector van de ZD in het BHG*



Bron: Berekening IDEA Consult, bron Actiris

<sup>30</sup> We moeten echter zeer voorzichtig zijn bij de interpretatie van deze cijfers. Het gaat om een sector met zeer uiteenlopende domeinen en beroepen. Een algemeen percentage heeft een zeer groot afvlakkend effect. Bovendien kan het aantal ontvangen vacatures sterk schommelen van het ene jaar tot het andere.





## DEEL 3 Kwalitatieve analyse van economische mutaties en hun impact op de werkgelegenheid

---



## 1/ Inleiding

---

In dit deel analyseren we de economische mutaties en de impact op de werkgelegenheid in een selectie van subsectoren in de ZD. Economische mutaties kunnen worden gedefinieerd als de transformaties die de organisatie en de perimeter van de economische activiteit van ondernemingen treffen. De oorzaken zijn heel divers van aard: opkomst van nieuwe technologieën, nieuwe productieprocessen, nieuwe vragen van consumenten, maar ook nieuwe concurrenten in het kader van de internationalisering van uitwisselingen.

We hebben ervoor gekozen de analyse toe te spitsen op drie groepen sectoren met gemeenschappelijke kenmerken:

- ▶ Groep 1: activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld;
- ▶ Groep 2: activiteiten voor de selectie en terbeschikkingstelling van personeel<sup>31</sup>;
- ▶ Groep 3: activiteiten voor bewakingsdiensten en industriële reiniging.

Voor elk van deze groepen beginnen we met een beschrijving van de activiteiten van de ondernemingen in de sector en hun evolutie. Daarna analyseren we het type klant dat een beroep doet op de diensten van deze subsectoren.

Vervolgens bespreken we de voornaamste veranderingen die we hebben geïdentificeerd in deze groepen van sectoren. Deze veranderingen worden geklasseerd in de volgende categorieën:

- ▶ Herstructureringen/reorganisaties bij ondernemingen in de sector;
- ▶ Delocalisatie/relocalisatie van activiteiten, binnen Brussel en daarbuiten;
- ▶ Relaties tussen ondernemingen in de sector;
- ▶ Relaties met de klanten;
- ▶ Opkomst van nieuwe activiteiten.

Ten slotte bespreken we ook de details van de voornaamste evoluties inzake werkgelegenheid die deze groepen van sectoren getroffen hebben:

- ▶ Het aantal werknemers;
- ▶ Arbeidsvoorwaarden;
- ▶ Opleiding van werknemers;
- ▶ Vereiste competenties/kwalificaties;
- ▶ Opkomst van nieuwe banen;
- ▶ Verdwijning van banen.

De resultaten van dit deel zijn voornamelijk gebaseerd op de gesprekken die we gevoerd hebben (zie deel 1). De uitspraken van de verschillende gesprekspartners werden gebundeld en hieronder zullen de gemeenschappelijke trends en de overeenkomsten tussen de uitspraken gebundeld worden. De uitspraken die slechts van een beperkt aantal gesprekspartners afkomstig zijn, zijn als dusdanig aangeduid. Daar waar mogelijk, hebben we ook een verband gelegd met de gegevens die werden verzameld in deel DEEL 2.

Uiteraard vormt dit deel een weerspiegeling van de gevoerde gesprekken. We stellen echter vast dat de verklaringen van de personen die we spraken voor een groot deel overeenstemmen en dat het standpunt van de personen in deze ondernemingen voor een groot deel overeenkwam met dat van de spelers op het terrein (vakbonden, federaties, enz.).

---

<sup>31</sup> Gezien de verscheidenheid van de werknemers die worden ingezet door agentschappen in de sector (geschoolde vs. ongeschoolde uitzendkrachten) concentreert deze analyse zich vooral op de werknemers in de sector van de selectie en terbeschikkingstelling van personeel en niet op de werknemers die worden ingeschakeld door deze sector (in tegenstelling tot bij de kwantitatieve gegevens).





## 2/ Activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld

---

### 2.1 Beschrijving van de sector

#### 2.1.1 Beschrijving en evolutie van de activiteiten

##### **Activiteiten**

We hebben onze analyse toegespitst op drie bijzondere componenten van de activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld:

- ▶ boekhoudactiviteiten: voornamelijk activiteiten voor fiscaal advies voor ondernemingen of natuurlijke personen (in ondernemingen);
- ▶ markt- en opinieonderzoekbureaus;
- ▶ adviesbureaus op het gebied van bedrijfsvoering en beheer: consultancyactiviteiten.

Deze drie subsectoren delen een aantal gemeenschappelijke kenmerken, bv. het feit dat ze voornamelijk hooggeschoold personeel tewerkstellen of zich bijna uitsluitend op klanten uit de privésector richten (zie verder).

##### **Evolutie van de activiteiten**

Volgens de ondernemingen en federaties waarmee wij spraken, zijn de activiteiten van de subsectoren op zich weinig geëvolueerd. De technologie waarover deze ondernemingen en hun klanten beschikken is echter geëvolueerd en de werkmethodes zijn mee gevolgd. Heel wat vroegere manuele taken werden geautomatiseerd, zoals:

- ▶ de invoering van sommige facturen door de klanten of de elektronische facturering voor de boekhoudactiviteiten;
- ▶ de verzameling van gegevens voor studiebureaus. Een bureau belast met de verzameling van verkoopgegevens van supermarkten moest die vroeger manueel invoeren. Nu gebeurt de gegevensoverdracht naar het bedrijf dat ze zal verwerken automatisch.

Hoewel ze hun basisactiviteit niet veranderd heeft, zorgt deze automatisering er wel voor dat ondernemingen bijkomende activiteiten kunnen ontwikkelen, meestal van adviserende aard, zodat ze bijkomende diensten kunnen aanbieden aan hun klanten. Een interessant gegeven is dat deze diensten meestal worden aangeboden als aanvulling op een soms vrij gespecialiseerde basisactiviteit, een activiteit waarop ondernemingen zich steeds meer concentreren om te voldoen aan de behoeften van hun klanten die met steeds complexere problemen te maken krijgen.

We stellen vast dat de sector (of toch de ondernemingen die wij spraken) licht getroffen lijkt te worden door de economische crisis. Hoewel bij sommige ondernemingen de omzet licht stijgt, kennen andere ondernemingen een stagnatie van de omzet. Deze vertraging is onder meer te verklaren door het feit dat de activiteiten voor advies en bijstand worden uitbesteed aan andere ondernemingen die met economische moeilijkheden kampen. We stellen ook een achteruitgang van de omzet voor de activiteiten voor advies en bijstand vast (zie Figuur 14, p. 34).

Naast de gemeenschappelijke kenmerken vertonen deze subsectoren ook een aantal verschillen die hieronder zullen worden toegelicht.

#### 2.1.2 Type klanten

Volgens de ondervraagde personen zijn de klanten voor deze activiteitstak voornamelijk privébedrijven. Zowel kleine als grote ondernemingen doen een beroep op dit type activiteiten. De bevroegde ondernemingen merken overigens op dat de klanten de neiging hebben zich te richten tot ondernemingen met een gelijkaardige omvang of kenmerken. Kleine klanten zouden zich vaker richten tot kleine of middelgrote ondernemingen en minder tot grote bedrijven in de sector. Een onderneming die deel uitmaakt van een internationale groep, zal zich (bijvoorbeeld) voor het beheer van zijn boekhouding vaker tot een internationale dienstverlener richten.

Wij onthielden onder meer de volgende verklaringen hiervoor:



- ▶ Een dienstverlener die deel uitmaakt van een internationale groep zou een beter begrip hebben van de problemen van een internationale onderneming en zal, indien nodig, een beroep kunnen doen op andere ondernemingen in de groep. Het is ook waarschijnlijk dat de filialen van de klant in andere landen ook een beroep doen op de lokale diensten van de internationale dienstverlener, wat het beheer vergemakkelijkt.
- ▶ Kleinere klanten zouden de neiging hebben om zich tot dienstverleners voor advies en bijstand van gelijkaardige grootte te richten wegens de aangeboden tarieven. Grote ondernemingen zouden de neiging hebben om een tarief per dag voor te stellen, terwijl kleine en middelgrote ondernemingen eerder een totaalpakket voor de dienst aanbieden. Zo kan de klant exact het nodige budget voor de gevraagde dienst kennen, wat bijzonder belangrijk is voor kmo's.

De boekhoudbedrijven waarmee wij spraken zeggen bijna uitsluitend voor ondernemingen in Brussel of in de buurt te werken. De aard van de activiteiten van de klanten zou afhangen van de specialisatie van de ondernemingen. Het lijkt erop dat verschillende van de boekhoudbedrijven die wij spraken ervoor kozen zich te specialiseren in bepaalde activiteitssectoren (bv. vrije beroepen, enz.) zodat ze een betere dienst kunnen aanbieden aan hun klanten.

Uitgezonderd in de context van de openbare aanbestedingen (die vrij beperkt zijn in deze activiteitstak), blijkt de prijs niet het doorslaggevende criterium voor klanten in hun keuze van een boekhoudbedrijf. De klanten kennen in hun uitgaven meestal een vast budget toe voor deze activiteiten. De bevroegde ondernemingen zeggen echter dat de verwachte kwaliteitscriteria en de diversiteit van de verwachte prestaties voor een gelijkaardig budget toenemen. Dienstverleners zien zich dus genoodzaakt meer diensten te leveren voor dezelfde prijs.

Voor marktonderzoeken of adviesactiviteiten zouden de klanten ook voornamelijk uit de privésector afkomstig zijn, maar bevinden ze zich niet noodzakelijk in Brussel (het kan ook om internationale groepen gaan).

Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, zijn de reputatie van de kwaliteit van de aangeboden diensten en de vertrouwensrelatie tussen de dienstverleners en klanten ook belangrijke criteria voor de toewijzing. In het algemeen worden er echte langetermijnrelaties ontwikkeld tussen de dienstverlener en de klant.

## 2.2 De lopende economische mutaties

### 2.2.1 Herstructurerings/reorganisaties bij ondernemingen in de sector

De sector van de boekhoudactiviteiten lijkt de laatste jaren niet te zijn getroffen door grote herstructurerings. De grootste advies- en studie bureaus zouden echter herstructurerings gekend hebben.

Er werden verschillende soorten reorganisaties vermeld door de ondernemingen waarmee wij spraken:

- ▶ Organisatorische wijzigingen: automatisering van de processen, reorganisatie van het werk of rationalisering van het aantal vestigingen van de ondernemingen, om kosten te besparen;
- ▶ Uitbesteding van sommige activiteiten (zie verder);
- ▶ Overname van kleine entiteiten die nichediensten aanboden en die nog geen deel uitmaakten van de activiteitenportefeuille van de ondernemingen. Volgens de ondervraagde ondernemingen, zijn deze overnames bedoeld om nieuwe specialisaties aan te bieden aan de klanten, soms in nichegebieden gekoppeld aan de context van de economische crisis (bv. recovery, betere rapportering met specifieke tools, nieuwe technologieën, risicoanalyses, enz.).

Sinds 2008 stellen we inderdaad een lichte achteruitgang vast van het aantal vestigingen met activiteiten voor advies en bijstand aan de bedrijfswereld (2.494 in 2008 tegenover 2.476 in 2010 (zie Figuur 6, p. 26)). Het aantal werknemers in de sector kende ook een piek in 2008 maar is sindsdien aan het dalen.



### 2.2.2 Delocalisatie/relocalisatie van activiteiten, binnen Brussel en daarbuiten

De meeste ondernemingen waarmee we spraken zeggen dat ze om historische redenen in Brussel gevestigd zijn. Naast de historische redenen, citeren de ondernemingen nog andere criteria voor hun lokalisatie in Brussel:

- ▶ Brussel is een teken van geloofwaardigheid voor Belgische en internationale klanten;
- ▶ De centrale ligging van Brussel maakt het mogelijk om contacten met klanten te vergemakkelijken (ook al wordt het grootste deel van het werk bij de onderneming/werkgever uitgevoerd en niet bij de klant);
- ▶ De concentratie van dienstenbedrijven maakt dat Brussel een ware aantrekkingspool is.

Ook al is een verhuizing niet aan de orde, hebben verschillende ondernemingen te kennen gegeven dat ze momenteel niet meteen opnieuw voor Brussel zouden kiezen, onder meer wegens de weinig aantrekkelijke fiscaliteit voor ondernemingen en problemen met de mobiliteit/bereikbaarheid.

Sommige bedrijven hebben er ook voor gekozen om een deel van hun activiteiten te verhuizen of uit te besteden naar het buitenland (India, Bulgarije, Hongarije, Polen ...). Dit fenomeen van de delocalisatie doet zich voor bij de drie onderzochte componenten: accountants, boekhouders en belastingconsulenten, markt- en opinieonderzoekbureaus, en adviesbureaus op het gebied van bedrijfsvoering en beheer.

Volgens de ondernemingen waarmee we spraken, worden voornamelijk de volgende activiteiten gedelocaliseerd:

- ▶ Gegevens- en informatie-invoer;
- ▶ De productie van databases;
- ▶ IT-beheer;
- ▶ Financiële diensten.

Onze gesprekspartners gaven verschillende redenen voor deze uitbesteding/delocalisatie naar het buitenland:

- ▶ Sommige personen die wij spraken bij de ondernemingen vinden het moeilijk om werknemers met de juiste competenties te vinden voor de uitvoering van deze taken in België. Ze zouden ook moeilijkheden ondervinden om werknemers te vinden die voldoende gemotiveerd zijn om bepaalde administratieve of repetitieve taken uit te voeren, zoals gegevensinvoer;
- ▶ Sommige ondernemingen vinden dat het goedkoper is om deze activiteiten in het buitenland te laten uitvoeren dan in België. Hoewel de productiviteit in het buitenland soms lager ligt en er sommige controles moeten worden uitgevoerd, maken de lagere uurlonen het mogelijk om dit verschil te compenseren.

De meeste van de ondernemingen die wij spraken hebben de mogelijkheid om sommige van hun activiteiten te delocaliseren op zijn minst onderzocht. De ondernemingen die het niet hebben gedaan, deden dat meestal om ethische of morele redenen en niet om financiële redenen.

De relaties met de klant, de gegevensanalyses en de adviesactiviteiten blijven echter in België.

### 2.2.3 Relaties tussen ondernemingen in de sector

Wat de accountants, boekhouders en belastingconsulenten en de markt- en opinieonderzoeksbureaus betreft, maken de ondernemingen die wij spraken gewag van goede relaties tussen de ondernemingen in de sector. Deze relaties tussen de ondernemingen zijn volgens hen door de volgende factoren te verklaren:

- ▶ De boekhoudbedrijven kennen elkaar, onder meer door hun gemeenschappelijke deelname aan bepaalde platformen (bv. Forum for the future, enz.) en hebben dus vrij transparante relaties. Het aantal potentiële klanten is volgens de bevraagde ondernemingen ook groot genoeg zodat de ondernemingen niet te veel hoeven te concurreren;
- ▶ Sommige ondernemingen zijn actief in nichemarkten en beschikken over een specifiek cliënteel of zijn voldoende groot zodat de bewegingen van kleinere ondernemingen weinig of geen invloed op hen hebben.



De adviesondernemingen daarentegen zeggen dat ze steeds minder transparante relaties met elkaar hebben. De communicatie lijkt te haperen en er is steeds meer concurrentie. Een van de redenen voor deze verhoogde concurrentie is de druk op de prijzen, die steeds groter wordt door de economische problemen waarmee de klanten te maken krijgen. Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, bieden sommige ondernemingen in de sector zeer lage prijzen aan om klanten te lokken, in de hoop later bijkomende opdrachten te krijgen waarvoor ze meer zullen kunnen vragen.

#### 2.2.4 Relaties met de klanten

Zoals hierboven vermeld, maken de bevroegde ondernemingen gewag van echte relaties op lange termijn tussen de dienstverleners en de klanten. De effecten van de economische crisis wegen echter op de relaties tussen de dienstverleners en de klanten.

Heel wat klanten zijn getroffen door de crisis en proberen te onderhandelen over de prijs van de geleverde diensten. Het antwoord van de ondernemingen op dergelijke verzoeken varieert:

- ▶ Sommige ondernemingen weigeren gewoon te onderhandelen en compenseren het vertrek van sommige klanten door de komst van nieuwe klanten (vooral bij de boekhoudactiviteiten);
- ▶ Andere ondernemingen zouden zich aanpassen aan bepaalde situaties bij klanten en aanvaarden sommige vereisten, zolang de rendabiliteit maar niet in het gedrang komt;

De ondernemingen zouden ook proberen nieuwe activiteiten te ontwikkelen om de verliezen in hun klassieke segmenten te compenseren. Het kan bijvoorbeeld gaan om een nieuwe organisatie van de diensten om beter te voldoen aan de behoeften van de klanten, bijkomende adviesactiviteiten om de toegevoegde waarde van de basisdiensten te verhogen, enz. Deze derde optie lijkt de meest courante voor ondernemingen die hun omzet willen behouden.

#### 2.2.5 Opkomst van nieuwe activiteiten

Zoals hierboven vermeld, reageren de meeste ondernemingen voor advies en bijstand in twee fasen op de huidige economische moeilijkheden.

In een eerste fase lijken ze zich te specialiseren, zodat ze een kwaliteitsvolle dienst kunnen aanbieden, die beter is afgestemd op de vraag. Deze specialisatie gebeurt in een nichemarkt.

In een tweede fase bieden ze een ruimer gamma diensten aan in deze specialisatiegebieden. Bijvoorbeeld: een boekhoudingskantoor kan ervoor kiezen om zich te specialiseren in de ondersteuning van vrije beroepen. Naast de basisdiensten (bv. btw-aangiften), biedt het bureau ook adviesdiensten aan (bv. fiscale optimalisatie, enz.). Eén bepaald advies- en bijstandsbureau heeft ook zijn interne reorganisatie herzien. Vroeger was dit bureau georganiseerd per type dienst (boekhouding, juridisch departement, enz.), maar het biedt nu een breed gamma diensten aan per sector (farmaceutische sector, chemie ...) zodat het zijn klanten een geïntegreerd aanbod kan bieden. Deze uitbreiding van de activiteiten is tegelijk een antwoord op de vraag van de klanten en een manier om nieuwe diensten aan te bieden om het verlies aan activiteit in de klassieke segmenten te compenseren.

Wat de boekhoudactiviteiten betreft, kunnen sommige taken uitbesteed of geautomatiseerd worden, zodat er tijd kan worden vrijgemaakt voor bijkomende adviesactiviteiten als aanvulling op de basisdiensten. Sommige specifieke evoluties van de sector, zoals de elektronische facturering of Coda, zullen volgens de ondervraagde ondernemingen ook leiden tot tijdwinst, een verhoogde productiviteit, en op termijn een overdracht naar andere activiteiten.

### 2.3 Impact op de werkgelegenheid

#### 2.3.1 Aantal banen en aanwerving van werknemers

Het personeel in de ondernemingen met boekhoud- of adviesactiviteiten lijkt relatief stabiel. Wat marktonderzoeken betreft, is het personeel voor de basisactiviteiten van de voornaamste speler die wij ontmoetten, met de helft gedaald sinds 2006. Deze daling is enerzijds toe te schrijven aan een vrijwillig plan van de onderneming, die heeft besloten haar activiteiten te reorganiseren voor meer efficiëntie (zie punt 2.2.1).

Na elk jaar te zijn gestegen van 2003 tot 2008, is het aantal werknemers in de sector van de activiteiten voor advies en bijstand in Brussel gedaald tussen 2008 en 2009 (van 25.492 werknemers naar 24.190). Dit aantal is licht gestegen in 2010 (zie Figuur 17, p.37).

Alle ondernemingen waarmee wij spraken zeggen echter dat ze heel wat moeilijkheden ondervinden om geschoold personeel aan te werven. Sommige ondernemingen in de sector zeggen dat ze niet aan



bepaalde vragen van klanten kunnen voldoen door een gebrek aan competent personeel. Deze ondernemingen hebben dus potentieel om hun activiteiten uit te breiden, maar vinden niet het geschikte personeel. De moeilijkheid om geschikt personeel te vinden is ook een van de redenen die de ondervraagde ondernemingen aanvoeren voor de delocalisatie of uitbesteding naar het buitenland van een deel van de activiteiten. Deze landen (India, Polen, Roemenië, Hongarije ...) beschikken over geschoold personeel dat goedkoper is dan in België.

We merkten op dat de kleine ondernemingen in de sector waarmee wij spraken vaak een beroep doen op hun eigen aanwervingskanalen om nieuwe profielen te zoeken. Ze werken vaak van mond tot mond of plaatsen nieuwe vacatures online. Grote ondernemingen in de sector hebben een meer gestructureerd aanwervingsbeleid (met name via aanwervingskantoren). De meeste ondernemingen in de sector, ongeacht hun grootte, doen slechts in beperkte mate een beroep op Actiris.

### 2.3.2 Arbeidsvoorwaarden

Volgens onze gesprekspartners vereisen de functies in deze sector een hoog opleidingsniveau (zie ook hieronder). De meeste personen die actief zijn in de sector hebben een universitair of bachelordiploma. De functies in de sector zijn doorgaans dus gekenmerkt door hoge lonen en goede arbeidsomstandigheden.

De evolutie die het vaakst wordt gemeld door de ondernemingen waarmee we spraken zijn de verhoogde flexibiliteit voor de werknemers, met name via telewerk. Het zou een manier zijn om geschoold personeel aan te trekken door een bijkomend voordeel aan te bieden, hoewel sommige ondernemingen hier nog altijd sceptisch tegenover staan (onder meer met betrekking tot de controle van de effectieve werktijd van de werknemer).

Een van de kenmerken van deze activiteiten is inderdaad dat ze overal kunnen worden uitgevoerd. Voor de adviesactiviteiten worden de prestaties meestal bij de klant geleverd, ook al kunnen sommige delen van de activiteiten ook elders worden uitgevoerd (bv. thuis of in het buitenland). Voor de boekhoudactiviteiten en de marktonderzoeken, gebeurt een groot deel van de prestaties niet bij de klant en kunnen ze dus op kantoor bij de onderneming, thuis of in het buitenland worden uitgevoerd.

Een andere trend die vaak naar voren kwam tijdens de gesprekken is de toenemende inschakeling van zelfstandigen in de sector. Verantwoordelijken bij ondernemingen willen zo de lasten op de arbeid verlagen en meer flexibiliteit verwerven voor hun onderneming, met minder risico's in het geval van ongunstige activiteiten. Dat is, volgens sommige ondernemingen, ook een manier om te beantwoorden aan de behoefte aan zelfstandigheid en flexibiliteit van generatie Y. Deze stijging van het aantal zelfstandigen bevestigt de cijfers van het RSVZ. Het aantal zelfstandigen in de activiteiten voor advies en bijstand is met bijna 41% gestegen tussen 2001 en 2011 (van 6.609 naar 9.302 zelfstandigen, zie Figuur 20, p.41).

### 2.3.3 Opleiding van werknemers

Alle ondernemingen waarmee wij spraken bieden opleidingen aan voor hun werknemers. Deze opleidingen maken meestal deel uit van een jaarlijks opleidingsplan, gebaseerd op de behoeften van de werknemers. Ze worden vaak intern georganiseerd of in samenwerking met externe partners. De afgelopen jaren lijken er echter minder opleidingen te zijn, door de budgettaire beperkingen als gevolg van de economische crisis.

Overigens lijkt het toenemende gebruik van zelfstandigen de verantwoordelijkheid voor opleidingen van de werkgever naar de werknemer te verschuiven. Werknemers met een zelfstandigenstatuut worden geacht zelf opleidingen te zoeken en te financieren zodat ze hun kennis permanent kunnen bijschaven.

### 2.3.4 Vereiste competenties/kwalificaties

De grote meerderheid van de ondernemingen in de sector zegt dat ze van hun werknemers een bachelor- of universitair diploma vragen, meestal in een economische richting. Boekhoudkantoren, en meer bepaald de fiduciaires, maar ook de ondernemingen voor marktonderzoeken en advies zeggen dat het steeds moeilijker is om gemotiveerde personen aan te werven voor sommige repetitieve taken, die als saai kunnen worden beschouwd. Dat verklaart volgens hen mogelijk waarom deze taken worden uitbesteed.

De meeste ondernemingen waarmee wij spraken gaven echter aan dat competenties belangrijker zijn dan een diploma, en steeds belangrijker worden. Drie 'groepen' van competenties worden steeds noodzakelijker volgens de ondernemingen waarmee wij spraken:

- ▶ Gezien de evolutie van de werkmethodes, worden werknemers verondersteld een basiskennis informatica te hebben;



- ▶ Zoals hierboven vermeld, ontwikkelen ondernemingen steeds vaker adviesactiviteiten naast hun basisdiensten. Dit zou ook een invloed hebben op de vereiste competenties voor werknemers. Naast de nodige analytische competenties voor het basisberoep, moet het personeel ook beschikken over bijkomende commerciële en sociale vaardigheden voor de interactie met de klanten: kennis van de concurrentie, van de markt, communicatievaardigheden, marktanalyses, enz.
- ▶ Flexibiliteit en reactievermogen: van de werknemers wordt ook steeds vaker gevraagd dat ze flexibel en reactief zijn. Volgens de ondernemingen moet men zich kunnen aanpassen en snel op de verzoeken van klanten kunnen antwoorden.

### 2.3.5 Opkomst van nieuwe banen

Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken zijn er geen perspectieven voor de creatie van nieuwe jobs in de sector. De ontwikkeling van sommige nieuwe activiteiten kan soms leiden tot de aanwerving van personeel of de heroriëntatie van personeel dat reeds in de onderneming aanwezig is (met name in de specialisatiegebieden) maar er lijken geen nieuwe jobs gecreëerd te worden.

### 2.3.6 Verdwijning van banen

Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken zijn twee soorten jobs aan het verdwijnen in de sector:

- ▶ Mechanische functies voor bijvoorbeeld gegevensinvoer worden steeds vaker gedelocaliseerd (zie punt 2.2.2);
- ▶ Steeds meer ondersteunende taken die vroeger werden toevertrouwd aan laaggeschoolde werknemers (onthaal, receptie, telefoon, 'klein secretariaat', enz.) worden nu uitgevoerd door de werknemers zelf. Met het oog op kostenrationalisering wordt er meer en meer polyvalentie vereist van de werknemers.



## 3/ Selectie en terbeschikkingstelling van personeel

---

### 3.1 Beschrijving van de sector

#### 3.1.1 Beschrijving en evolutie van de activiteiten

##### **Activiteiten**

Oorspronkelijk leverden ondernemingen in de sector van de 'selectie en terbeschikkingstelling' van personeel, ook wel 'humanresourcesdiensten' genoemd, twee soorten activiteiten:

- ▶ Rekruteringsactiviteiten
- ▶ Activiteiten voor de plaatsing van uitzendkrachten

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, worden de rekruteringsactiviteiten vaak beschouwd als voorbehouden voor hooggeschoolde profielen, terwijl activiteiten voor de plaatsing van uitzendkrachten worden beschouwd als enkel voorbehouden voor laaggeschoolde profielen. Dit stemt echter niet helemaal overeen met de werkelijkheid, en zeker niet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Gezien de structuur van het economische weefsel in Brussel, zijn de activiteiten voor uitzendkrachten hoofdzakelijk gericht op hooggeschoold personeel, in tegenstelling tot in de rest van het land. De delocalisatie van industriële ondernemingen buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft het aandeel van laaggeschoolde arbeiders in het gewest sterk doen afnemen. De rol van 'opstapje' van het uitzendwerk in Brussel voor laaggeschoolden is dus kleiner dan in de andere gewesten van het land. Het proefproject met het 'Sociale Interimkantoren' is een interessant tegenvoorbeeld, maar de activiteiten zijn nog erg beperkt.<sup>32</sup>

Momenteel bedraagt het aandeel van de rekrutering en de plaatsing van uitzendkrachten slechts 10 à 20% van het totaal van de activiteiten in de sector (volgens Federgon). De laatste jaren zijn de activiteiten van de ondernemingen in deze sector sterk geëvolueerd.

##### **Evolutie van de activiteiten**

Naast de activiteiten voor rekrutering en plaatsing en activiteiten voor uitzendwerk, voeren de ondernemingen in de sector ook een hele reeks andere activiteiten uit, zoals activiteiten voor:

- ▶ Outplacement of professionele reklassering. Deze activiteiten worden gedefinieerd als alle diensten en advies ter begeleiding, in opdracht van de werkgever ten voordele van de werknemer, zodat die zo snel mogelijk een nieuwe baan kan vinden of een professionele activiteit kan ontwikkelen als zelfstandige;
- ▶ Opleidingen;
- ▶ Interimmanagement of overgangsmangement. Hierbij wordt de leiding over een onderneming tijdelijk toevertrouwd aan een externe operationele leider, meestal om een fase van verandering in te zetten of te begeleiden;
- ▶ Dienstencheques;
- ▶ Testen en valideren van competenties;
- ▶ Detachering van personen;
- ▶ Terbeschikkingstelling van consultants;
- ▶ Opzoeking en selectie via sociale netwerken;
- ▶ Enz.

---

<sup>32</sup> De maatregel van de 'Sociale Interimkantoren' is een vernieuwende maatregel van het Brussels Gewest ter bevordering van de werkgelegenheid voor 16- tot 30-jarigen die zich in een moeilijke situatie op de arbeidsmarkt bevinden en die geen diploma hoger secundair onderwijs hebben. Sinds 2007 werden er drie Sociale Interimkantoren (SIK's) opgericht in het Brussels Gewest.





Volgens de sectorfederatie en de bevroagde ondernemingen, zijn er verschillende redenen voor de opkomst van deze nieuwe types van diensten (naast de rekrutering en het uitzendwerk):

- ▶ De ontwikkeling van andere activiteiten beantwoordt aan een behoefte om activiteiten te diversifiëren om de inkomsten van ondernemingen in de sector te stabiliseren en de negatieve impact van een vermindering in de activiteiten te beperken in minder gunstige economische periodes. Sommige activiteiten van ondernemingen in de sector, zoals activiteiten voor uitzendwerk en rekrutering, zijn immers bijzonder gevoelig voor de economische conjunctuur. Daarentegen is er altijd meer vraag naar outplacementactiviteiten in crisisperiodes. Ook activiteiten voor de terbeschikkingstelling van consultants en hooggeschoold personeel doen het beter in crisisperiodes. Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, is er altijd een behoefte aan hooggeschoolde werknemers, zelfs als het economisch minder goed gaat.
- ▶ De moeilijkheid voor de sector om geschoold personeel te vinden in België, en zeker in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dwingt hen om creatief te zijn en alternatieve, gediversifieerde oplossingen voor te stellen. Als er bijvoorbeeld geen enkele kandidaat wordt gevonden voor een specifieke post, zou de sector een alternatieve oplossing kunnen voorstellen, zoals een opleiding voor de huidige werknemers van de onderneming of de detachering van een werknemer van een andere onderneming voor een bepaalde periode.
- ▶ De steeds grotere specialisatie van sommige klanten zorgt voor een behoefte aan hoog opgeleid personeel, maar op tijdelijke wijze en voor atypische opdrachten (bv. terbeschikkingstelling van consultant of detachering). De verschillende Europese of Belgische normen creëren bijvoorbeeld zeer specifieke juridische competenties bij ondernemingen of in de publieke sector. Deze competenties zijn echter slechts nodig gedurende de implementatie van de normen en processen in de onderneming of administratie. Nadat deze normen geïmplementeerd zijn, is de juridische expertise niet langer vereist in de onderneming. Via detacheringen, uitzendwerk voor hooggeschoolde werknemers of interimmanagement, kan dit type dienst worden geleverd aan de klanten.

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, is het dus belangrijk dat men in deze sector geen absolute, exclusieve splitsing ziet tussen de activiteiten voor rekrutering en de activiteiten voor uitzendwerk. De andere soorten activiteiten worden ook steeds belangrijker. Er is bovendien een trend naar pluraliteit en de onderlinge verbinding van deze activiteiten om de efficiëntie van de dienstverlening te verbeteren. De interactie tussen de klant en de dienstverlener verloopt bijvoorbeeld via één enkele contactpersoon.

Nog altijd volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee we spraken, zijn de ondernemingen in de sector overigens overgeschakeld van een 'productlogica' naar een 'oplossingenlogica', aangepast aan de behoeften van elke klant. Voor elke klant wordt een analyse van de behoeften uitgevoerd en wordt een oplossing op maat voorgesteld, op basis van de beschikbare diensten (of een mix daarvan).

### 3.1.2 Type klanten

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee we spraken, doen verschillende soorten ondernemingen een beroep op de diensten in de sector. Kleine en grote ondernemingen en multinationals doen een beroep op dit type activiteiten.

Gezien het economische weefsel in Brussel (overwicht van tertiaire en quaternaire sector) zijn de klanten vaak actief in de sector van de handel, de horeca en het consultancy. Het gaat ook vaak om ondernemingen die op zoek zijn naar hooggeschoolde profielen.

De industriële ondernemingen die op zoek zijn naar arbeidersprofielen (sectoren waar de tewerkstelling van uitzendkrachten historisch gezien het overwicht had) blijven een belangrijke bron van werk volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken. Deze profielen worden gevraagd in de rand (onder meer in Zaventem), maar de mobiliteitsproblemen tussen Brussel en de rand maken dat het moeilijk is om te voldoen aan deze behoeften aan arbeidskrachten (volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken).

De publieke sector doet betrekkelijk zelden een beroep op de activiteiten van de sector (behalve voor opleidingen) wegens het huidige juridische kader voor de sector van de selectie en terbeschikkingstelling van personeel. De publieke sector heeft in principe immers niet het recht om een beroep te doen op bepaalde activiteiten van de sector (met name uitzendwerk).





## 3.2 De lopende economische mutaties

### 3.2.1 Herstructurerings/reorganisaties bij ondernemingen in de sector

De sector wordt sterk beïnvloed door de economische conjunctuur. De huidige crisis is de derde crisis die de sector treft in 10 jaar. Deze drie opeenvolgende crisissen in de sector in 10 jaar hebben, volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, een grote impact gehad op de activiteiten van de sector (voornamelijk activiteiten voor rekrutering en uitzendwerk).

Naast de conjunctuurevoluties heeft de sector, volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, ook te maken met ongunstige structurele tendensen:

- ▶ Steeds meer dienstactiviteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden, volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, uitbesteed of gedelokaliseerd naar het buitenland. Het gaat om ondersteunende activiteiten: boekhoudactiviteiten, gegevensinvoer, enz. Delocalisaties van dit type zouden een impact hebben op de ondernemingen voor de selectie en terbeschikkingstelling van personeel die (tijdelijke) werknemers leverden aan klanten.
- ▶ Steeds meer ondernemingen in België doen, volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, een beroep op onderaanneming in een watervalstelsel (eventueel met valse zelfstandigen) en op de detachering van buitenlandse werknemers om de sociale lasten op de arbeid te verlichten.<sup>33</sup> Dit leidt, volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, tot een verminderde behoefte inzake de terbeschikkingstelling van personeel via de ondernemingen van de sector.

Daardoor kent de sector momenteel heel wat herstructurerings, faillissementen en ontslagen. Dat blijkt ook uit de statistieken van de sector. Zo is het aantal actieve ondernemingen in de sector gedaald van 325 in 2003 naar 278 in 2010.<sup>34</sup> Zelfs de ondernemingen in de sector die geen herstructurerings hebben gekend, geven aan dat ze het beheer van hun werk hebben moeten reorganiseren, om de efficiëntie te verhogen. Volgens deze ondernemingen is het aantal aanwervingen en werkuren verlaagd. Bovendien werden de vereisten die aan de werknemers werden gesteld vaak naar boven herzien: ze moeten polyvalenter en flexibeler zijn.

### 3.2.2 Delocalisatie/relocalisatie van activiteiten, binnen Brussel en daarbuiten

De ondernemingen van de sector waarmee we spraken zijn om historische redenen in Brussel gevestigd. Naast de historische redenen, citeren de ondernemingen nog andere criteria voor hun lokalisatie in Brussel:

- ▶ De regio huisvest een groot deel van de internationale en Belgische beslissingscentra;
- ▶ Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevindt zich in het centrum van België en Europa;
- ▶ Brussel is een belangrijke activiteitspool: Brussel is goed voor 1/10 van de totale Belgische bevolking en 1/8 van alle werknemers van het land.

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, bestaat er bij de ondernemingen van de sector geen trend om naar buiten Brussel te verhuizen. Volgens hen zijn de ondernemingen in de sector vaak klein (wat het aantal werknemers betreft). Bijgevolg zijn de fiscaliteit of de kostprijs van de werkruimte niet erg belangrijk bij de keuze van een locatie.

Bovendien zijn de ondernemingen van de sector van oordeel dat om geloofwaardig te zijn op de Brusselse HR-markt, het beter is om in Brussel gevestigd te zijn. De nabijheid van de kantoren voor de werknemers (uitzendkrachten ...) en de ondernemingen blijft een belangrijke factor voor de sector. Ondanks de huidige technologische vooruitgang (internet, cloud ...) blijven menselijke relaties een belangrijke rol spelen (local business).

---

<sup>33</sup> Het is moeilijk om dit fenomeen te kwantificeren. Op basis van gegevens van de RSZ voor België (zie studie van de Europese Commissie, DG Werkgelegenheid (2011), 'Study on the economic and social effects associated with the phenomenon of posting of workers in the EU', p. 109), werden in 2010 41.969 werknemers gedetacheerd in België. Het aantal detacheringen van werknemers neemt af sinds 2008, door de economische crisis. Het is gedaald van 92.937 werknemers in 2008 tot 41.969 werknemers in 2010. 7% van deze werknemers werd gedetacheerd in een dienstensector. Het grootste gedeelte van deze werknemers werd gedetacheerd in de bouw (44%) en de industrie (42%).

<sup>34</sup> Zie deel 2 van dit rapport voor de volledige statistieken.



Hoewel een verhuis niet aan de orde is, hebben verschillende ondernemingen toch te kennen gegeven dat de locatie in Brussel een aantal nadelen heeft:

- ▶ Volgens de ondernemingen waarmee we spraken, is het heel moeilijk om zich in Brussel te verplaatsen, zowel met de auto (verkeersdrukte) als met het openbaar vervoer (het is bv. heel moeilijk om van Molenbeek naar Ukkel te reizen). Door de mobiliteitsproblemen tussen Brussel en de rand is het ook moeilijk om te voldoen aan de grote behoeften aan arbeidskrachten in de rand (bv. de luchthaven).
- ▶ Volgens de ondernemingen waarmee we spraken, is het heel moeilijk om hooggeschoolde werknemers of technische profielen te vinden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### 3.2.3 Relaties tussen ondernemingen in de sector

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee we spraken, is er heel wat concurrentie tussen de ondernemingen in de sector. Er wordt soms samengewerkt vanuit een functioneel standpunt, bv. voor de onderaanneming van assessmentactiviteiten tussen twee ondernemingen in de sector, maar dit fenomeen is vrij beperkt. Volgens de ondernemingen waarmee we spraken, zijn er verschillende verklarende factoren voor de verhoogde concurrentie in de sector:

- ▶ De huidige economische crisis;
- ▶ Nieuwe relatievormen met de klanten, bv. de groeiende trend van de 'no cure no pay' (zie verder);
- ▶ De uitbreiding van de activiteiten van ondernemingen die zich oorspronkelijk enkel bezighielden met uitzendwerk (bv. de rekrutering van personeel). Deze ondernemingen concurreren nu met ondernemingen die zich reeds met dit type activiteiten bezighielden.

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee we spraken, ziet de sector ook steeds meer internationale concurrentie op de markt, als gevolg van de 'dienstenrichtlijn' die de dienstenmarkt geliberaliseerd heeft. Poolse ondernemingen vestigen zich bijvoorbeeld op de Belgische markt en bieden Poolse arbeidskrachten met een zeer grote technische kennis aan, daarbij de Belgische wetgeving respecterend. Deze evolutie doet zich vooral voor in het Vlaams en Waals Gewest, en in mindere mate in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### 3.2.4 Relaties met de klanten

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee we spraken, zouden de klanten steeds professioneler worden en steeds meer eisen stellen. De klanten hebben ervaring en kennis verworven inzake de uitbesteding van hun HR-activiteiten, en dat vertaalt zich vaak in hogere vereisten. Volgens de ondernemingen waarmee we spraken ging de omzetzijding van de afgelopen jaren in de sector niet gepaard met een proportionele vermindering van het aantal klanten. De klanten zouden meer efficiëntie vragen in de aangeboden diensten. Het rendement (de kwaliteit) wordt belangrijker dan de kwantiteit.

De sectorfederatie en de ondernemingen waarmee we spraken stellen nog andere belangrijke structurele veranderingen vast, op het niveau van de relatie met de klanten:

- ▶ De sectorfederatie stelt een veralgemening vast van 'no cure, no pay'-strategieën bij de klanten (trend uit de Angelsaksische wereld). Er wordt bijvoorbeeld een vacature aangeboden; enkel het kantoor dat het juiste profiel vindt zal vergoed worden, ongeacht de investeringen van de andere kantoren.
- ▶ Een andere belangrijke trend, die we vaststelden bij alle spelers en ondernemingen waarmee wij spraken, is het toenemende gebruik van interne 'procurement'-diensten bij de klanten. Klanten kopen steeds vaker HR-diensten aan via hun aankoopdienst en niet langer via de human resources. De onderhandelingen en selectie gebeuren dus voornamelijk op basis van de prijs, en in mindere mate op basis van de kwaliteit van de diensten.

Deze nieuwe tendensen zorgen voor nog meer concurrentie tussen ondernemingen in de sector en leiden tot een verhoogde prijsdruk.

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, zorgen naast de structurele tendensen ook de economische moeilijkheden van sommige klanten als gevolg van de economische crisis ervoor dat ze opnieuw onderhandelen over de contracten en 'crisiskortingen' vragen.

Belangrijk is wel dat, zelfs ondanks de verhoogde druk op de prijzen, de prijs – volgens de ondernemingen waarmee wij spraken – niet het enige criterium is voor de klanten. De kwaliteit zou ook belangrijk zijn. Volgens de ondervraagde ondernemingen stemmen de aangeboden diensten in de sector in hoofdzaak overeen met relatie- en kennisdiensten. Personen worden ter beschikking gesteld; zij moeten zich kunnen integreren in de onderneming. De kwaliteit van de prestaties blijft dus een essentieel criterium.



Om de kwaliteit van hun diensten te garanderen en zich ervan te verzekeren dat het kwaliteitsaspect ook in aanmerking wordt genomen door de klanten, worden er steeds meer labels en certificeringen ingevoerd, aldus de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken. Dankzij deze labels kunnen ondernemingen in de sector bewijzen dat ze aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoen. Deze labels zouden ook erkend worden door de klanten, die in sommige gevallen eisen dat de ondernemingen een label hebben voordat ze een offerte kunnen aanbieden voor hun diensten.

### 3.2.5 Opkomst van nieuwe activiteiten

Naast de reeds eerder beschreven trend naar pluraliteit en de onderlinge connecties van de activiteiten in de sector, citeren de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee we spraken verschillende soorten nieuwe activiteiten in de sector:

- ▶ Het 'facility management' of de uitbesteding van 'algemene diensten' omvat een reeks diensten die noodzakelijk zijn voor de normale werking van een onderneming. Voorbeelden zijn onder meer het postbeheer, de aankoop van benodigdheden, het onderhoud van gebouwen, de groene ruimtes, het beheer van de technische lokalen, branddetectiesystemen, beveiliging, toegangsrechten, energie, enz. Wanneer deze diensten worden uitbesteed, spreekt men over 'multidiensten' of, in het Engels: 'facility management'. Het facility management is een bestaande activiteit die volgens de ondernemingen waarmee wij spraken in de toekomst nog belangrijker zal worden. Deze trend maakt de optimalisatie van de productie mogelijk: de ondernemingen concentreren hun middelen enkel op hun 'core business' en poolen de kosten voor algemene diensten.
- ▶ Gezien de huidige technologische veranderingen, verschijnen er nieuwe activiteiten die zich zouden kunnen institutionaliseren. Bijvoorbeeld sourcing via sociale netwerken, waarbij profielen worden gezocht via het internet. Het is voor de sector momenteel minder noodzakelijk om een interne database met kandidaten te hebben en deze te beheren. Via sociale netwerken vormt elke aanvraag een kans om de markt in zeer brede zin te doorzoeken.
- ▶ Een nieuwe trend is ook dat er steeds vaker gebruik wordt gemaakt van loopbaanbegeleiding. Aanvankelijk was outplacement enkel voorbehouden voor oudere, hooggeschoolde werknemers. Nu is outplacement echter beschikbaar voor alle werknemers. Naast het 'curatieve' karakter van outplacement, opteren steeds meer spelers voor een meer 'preventieve' begeleiding gedurende de hele loopbaan.
- ▶ Ook 'cross-border staffing' zou aan belang kunnen winnen volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, door de spanning tussen vraag en aanbod op de Belgische arbeidsmarkt, en zeker in Brussel. Daarbij rekruteert en selecteert men geschoold personeel in het buitenland voor activiteitsniches in België waarbij men een spanning in de arbeidsmarkt vaststelt. Deze activiteiten zijn in ontwikkeling maar nog altijd vrij beperkt. Aangezien de kostprijs van deze activiteiten zeer hoog is (transport, infrastructuur, omkadering, enz.), wordt deze oplossing doorgaans enkel aangeboden als er geen enkel alternatief is op de Belgische arbeidsmarkt. In het algemeen is de toenemende internationalisering een trend die leidt tot nieuwe tools voor de sector, bv. organisatie van interviews in het buitenland, via Skype, enz.

Globalisering, de explosie van het internet en de evolutie van werkwijzen leiden bij de ondernemingen in de sector tot vragen over de structurele evolutie van hun activiteiten.



### 3.3 Impact op de werkgelegenheid<sup>35</sup>

#### 3.3.1 Aantal banen en aanwerving van werknemers

Door de verschillende economische crisissen en de reorganisatie van de sector, neemt het aantal banen in deze sector af. Dit wordt ook bevestigd in de cijfers van de sector, waar het aantal werknemers is gedaald van 20.305 in 2008 tot 18.803 in 2010. Deze cijfers moeten echter met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, aangezien ze ook uitzendkrachten omvatten die door de sector geplaatst worden, en niet enkel het aantal werknemers in de sector. De verschillende economische crisissen en reorganisaties van de sector hebben dus waarschijnlijk een impact gehad op zowel het aantal werknemers in de sector als op het aantal werknemers geplaatst door de sector (uitzendkrachten).

Deze vaststelling geldt echter niet voor alle ondernemingen in de sector. Sommige ondernemingen in de sector geven immers aan dat ze een continue stijging van het aantal werknemers kennen. Alles hangt af van de kenmerken van de onderneming en van haar klanten. Kantoren die meer focussen op kleine klanten (kmo's), zeggen bijvoorbeeld dat ze minder getroffen werden door de crisis dan de kantoren die zich op grote klanten concentreren.

En zelfs als er geen netto nieuwe banen worden gecreëerd, is de sector permanent op zoek naar profielen ter vervanging van werknemers die de sector verlaten hebben. Een interessante vaststelling is dat de sector verklaart geen grote moeilijkheden te hebben voor het vinden en aanwerven van geschikte kandidaten. Dit is volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken te verklaren door het feit dat de sector een relatief positief imago heeft en aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden voorstelt. Volgens de bevroegde ondernemingen biedt de sector heel wat flexibiliteit, iets wat vooral vrouwen, die in deze sector oververtegenwoordigd zijn, appreciëren. De sector biedt ook heel wat mensen hun eerste job aan en is dus een opstapje voor heel wat jongeren.

#### 3.3.2 Arbeidsvoorwaarden

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, wordt de sector in het algemeen gekenmerkt door flexibele arbeidsvoorwaarden en relatief aantrekkelijke lonen. Er wordt ook vaak een beroep gedaan op deeltijdse arbeid. De sector biedt ook heel wat flexibiliteit (onder meer via telewerk) en mobiliteit voor zijn werknemers.

Door de economische crisis en de reorganisatie van de sector, is er – volgens de sectorfederatie – een rationalisering van de kosten voor wat de lokalisatie en het personeel betreft. Zo worden activiteiten steeds vaker gegroepeerd in één enkel kantoor, in plaats van in twee verschillende kantoren.

Er wordt ook steeds vaker een beroep gedaan op zelfstandigen voor opleidings- en rekruteringsactiviteiten.

#### 3.3.3 Opleiding van werknemers

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, is de sector een grote afnemer van opleidingen, onder meer om up-to-date te blijven met de nieuwe geldende sociale normen. Aangezien het sociaal recht constant evolueert, vormen opleidingen een cruciaal aspect voor de sector.

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, volgen de werknemers in de sector dus tal van opleidingen, hetzij intern, hetzij extern via e-learning. De volgende types opleidingen worden doorgaans aangeboden:

- ▶ Opleidingen voor nieuwe werknemers;
- ▶ Meer specifieke en technische opleidingen, met name over de evolutie van de wetgeving;
- ▶ Opleidingen over generieke competenties (assertiviteit, coaching, management);
- ▶ Taalcurssussen (met name Nederlands in Brussel).

---

<sup>35</sup> Gezien de verscheidenheid van de werknemers die worden ingezet door agentschappen in de sector (geschoolde vs. ongeschoolde uitzendkrachten) concentreert deze analyse zich vooral op de werknemers in de sector van de selectie en terbeschikkingstelling van personeel en niet op de werknemers die worden ingeschakeld door deze sector (in tegenstelling tot bij de kwantitatieve gegevens).



### 3.3.4 Vereiste competenties/kwalificaties

Volgens de sectorfederatie en de ondernemingen waarmee wij spraken, zijn er geen belangrijke evoluties met betrekking tot de vereiste kwalificaties in de sector. De vereiste kwalificaties hangen af van het type job/activiteit in de ondernemingen van de sector:

- ▶ Voor uitzendwerk en rekrutering (sourcing): bachelorniveau;
- ▶ Voor rekrutering (selectie), detachering en outplacement: masterniveau.

Meestal zijn de volgende basiscompetenties vereist voor personeel in de sector:

- ▶ Klantgerichtheid;
- ▶ Resultaatgerichtheid;
- ▶ Flexibiliteit;
- ▶ Samenwerking;
- ▶ Kennis van IT-tools.

Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, is er bovendien een verhoogde tendens om van de werknemers zowel polyvalentie te vereisen (een consultant moet bv. ook opleidingen kunnen geven) als een vorm van specialisatie (bv. consultant in interimkantoor voor een specifieke sector).

### 3.3.5 Opkomst van nieuwe banen

Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, worden er niet echt nieuwe banen gecreëerd maar eerder nieuwe competenties/taken in verband met de nieuwe activiteiten die opkomen in de sector, met name:

- ▶ Sourcing via sociale netwerken;
- ▶ Loopbaanbegeleiding;
- ▶ Cross-border activiteiten.

### 3.3.6 Verdwijning van banen

Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, zijn er steeds minder onthaalberoepen (bv. telefonisch of op kantoor). De consultants vangen steeds vaker zelf de kandidaten op bij hun aankomst.

In het algemeen lijkt het aantal banen in de ondersteunende departementen af te nemen. Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, wordt aan de werknemers in de sector steeds vaker gevraagd om polyvalent te zijn en zelf de ondersteunende taken uit te voeren (bv. onthaal, telefoon, secretariaat, enz.).



## 4/ Industriële reiniging en bewakingsdiensten

---

### 4.1 Beschrijving van de sector

#### 4.1.1 Beschrijving en evolutie van de activiteiten van de sector

##### **Activiteiten**

De industriële reiniging omvat alle prestaties voor het onderhoud van lokalen voor professioneel gebruik. Deze activiteit is niet enkel voorbehouden tot de schoonmaak van fabrieken, bouwwerven of laboratoria; de term wordt ook gebruikt voor de schoonmaak van kantoren in de tertiaire sector of handelspanden.

De bewakings- of beveiligingsdiensten omvatten activiteiten om de veiligheid te verzekeren van roerende en onroerende goederen en ook van de personen die rechtstreeks of onrechtstreeks met de veiligheid van deze goederen verbonden zijn. Ter herinnering: de activiteiten van bewakingsbedrijven vallen onder de Wet-Tobback van 1990. Die wet had tot doel orde op zaken te stellen in de sector van de privébedrijven voor bewaking/beveiliging. Voor 1990 bestond er geen nauwkeurige wetgeving om deze sector met gevoelige activiteiten en een sterke groei te omkaderen. Het doel van deze wet was dus om de sector van de beveiligings- en bewakingsdiensten te omkaderen. Een van de grote gevolgen van de Wet-Tobback was de creatie van een specifieke opleiding voor bewakingsagenten (zie verder).

De activiteiten die mogen worden uitgevoerd door bewakingsbedrijven worden expliciet vermeld in deze wet<sup>36</sup>:

- ▶ Statische activiteiten: deze activiteitsgroep omvat de receptie en de beveiligingsdienst aan de ingang van gebouwen. De activiteiten in deze groep variëren qua complexiteit en specialisatiegraad. Voor sommige activiteiten zijn honden, wapens, explosieven vereist;
- ▶ Mobiele activiteiten: deze groep activiteiten omvat activiteiten waarvoor agenten zich verplaatsen van de ene plaats naar de andere, met de wagen of de motor, om een plaats te beveiligen en te reageren in geval van een alarm, enz.;
- ▶ Activiteiten in verband met de luchtvaart: de specifieke activiteiten op luchthavens omvatten onder meer het fouilleren van passagiers, enz.;
- ▶ Activiteiten in alarmcentrales: deze groep omvat de bewakingsactiviteiten via schermen die camerabeelden doorgeven en de eventuele verzending van mobiel personeel. Deze groep omvat ook de activiteiten voor 'track and trace': het volgen van iets of iemand via een elektronische chip;
- ▶ Activiteiten voor de beveiliging van waardetransporten;
- ▶ Activiteiten voor de beveiliging bij evenementen;
- ▶ Activiteiten voor de beveiliging van zwaar transport: deze activiteiten werden onlangs toegestaan.

Activiteiten die niet worden vermeld in de wet mogen niet worden uitgevoerd door bewakingsbedrijven. De manier waarop de toegestane activiteiten worden uitgevoerd, is ook gereguleerd (bv. reglementering over de gebruikte wapens, kenmerken van de gebruikte hulpmiddelen, enz.).

##### **Evolutie van de activiteiten**

Volgens de ondervraagde federaties en ondernemingen in de sector, zijn de huidige tendensen in deze sectoren eerder negatief. Er werden verschillende structurele en conjuncturele tendensen geciteerd:

- ▶ De markten van de industriële reiniging en de bewakingsdiensten hebben hun maturiteit bereikt. Er zijn geen nieuwe potentiële klanten meer. Iedereen die een beroep zou kunnen doen op deze diensten, doet het al. Volgens de federaties en de ondernemingen waarmee wij spraken, blijft er geen vierkante meter meer over om te bewaken of schoon te maken, wel integendeel; zeker in Brussel zijn er steeds meer leegstaande ruimtes.

---

<sup>36</sup> De Ministerraad heeft op vrijdag 13 september 2013 een voorontwerp voor een wet goedgekeurd die de opdrachten van de sector van de privébewakingsdiensten zal uitbreiden en voor meer controle zal zorgen. Bedoeling is ook de politie te ontslaan van een aantal taken zodat deze zich op haar basisopdrachten kan concentreren.



- ▶ Sinds de crisis hebben klanten de neiging om het aantal uren schoonmaak- en bewakingsdiensten terug te dringen. Wat de bewakingssector betreft, vragen klanten ook steeds vaker dat bewakingsagenten die uren kloppen worden vervangen door een camera. Door het gebrek aan zichtbare meerwaarde van dit type activiteit ("er zijn nooit diefstallen, het heeft geen zin om een bewaker te hebben"), vormen de bewakingsdiensten een van de eerste diensten waarvoor klanten gaan proberen de kosten te beperken in crisisperiodes ('cost-cutting'). Dat zou minder het geval zijn voor reinigingsactiviteiten, die moeilijker geautomatiseerd kunnen worden.
- ▶ Een tendens die werd opgemerkt door de ondervraagde ondernemingen in beide subsectoren betreft de re-integratie van de reinigings- en bewakingsactiviteiten bij ondernemingen of publieke overheden. Dat zou het geval zijn bij het Europees Parlement voor de bewakingsdiensten en bij een deel van de Vlaamse Gemeenschap voor de reiniging. Volgens de ondervraagde ondernemingen zou het in sommige gevallen voor een bedrijf/administratie interessanter zijn om dit type activiteiten intern uit te voeren in plaats van ze uit te besteden. Het zou bv. gaan om grote/middelgrote ondernemingen in bepaalde paritaire comités of onder bijzondere fiscale stelsels (bv. Europees Parlement).

#### 4.1.2 Type klanten

Volgens de federaties en ondernemingen waarmee wij spraken, doen allerlei soorten klanten een beroep op reinigings- en bewakingsbedrijven:

- ▶ Internationale (NAVO), Europese, federale en gewestelijke publieke overheden;
- ▶ Publieke ondernemingen;
- ▶ Privébedrijven, voornamelijk grote ondernemingen maar ook kleinere, in de tertiaire sector (banken, verzekeringen, kantoren);
- ▶ De financiële sector;
- ▶ Handelaars.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is een regio met vele diensten; de activiteiten richten zich dus tot dienstenbedrijven, handelaars en administraties. In de andere gewesten worden deze diensten ook geleverd aan industriële ondernemingen.

## 4.2 De lopende economische mutaties

### 4.2.1 Herstructureringen/reorganisaties bij ondernemingen in de sector

De reinigings- en bewakingsondernemingen worden gekenmerkt door hun grote omvang (zie 0). Dat is vooral zo bij de bewakingsbedrijven, die worden gedomineerd door een aantal zeer grote ondernemingen, die samen goed zijn voor 95% van de activiteiten in de sector. Dat is ook het geval in de schoonmaaksector, maar in mindere mate.

Volgens al onze gesprekspartners (sectorfederaties, vakbonden en ondernemingen) was er de afgelopen jaren een duidelijke trend naar de concentratie van ondernemingen. Kleine ondernemingen werden overgenomen door de grotere, om de concurrentie te verminderen.

Er verschijnen echter vaak nieuwe kleine ondernemingen in deze subsectoren. De creatie van nieuwe activiteiten ligt zeer hoog in deze subsectoren. Dat zou te verklaren zijn door de geringe bedragen die nodig zijn om een activiteit op te starten in deze subsectoren. Volgens de gesprekspartners verdwijnen deze ondernemingen echter ook weer snel of worden ze overgenomen. Deze jonge ondernemingen hebben immers vaak niet voldoende beheerscapaciteit en/of werkvolumes om rendabel te zijn. Volgens onze gesprekspartners past deze sector zichzelf dus aan, met als enige grens de relatie met de klanten (tevredenheid als groeifactor).

De ondernemingen in de sector worden echter zelden failliet verklaard, aangezien de personeelskosten de voornaamste kosten zijn voor ondernemingen in deze sector. Bovendien wordt het personeel overgenomen in geval van verloren contracten (collectieve overeenkomst). Een van de voornaamste kenmerken van de sector van de reinigings- en bewakingsdiensten is het bestaan van een bijzondere collectieve overeenkomst die bepaalt dat elke onderneming die een contract overneemt dat eerder werd opgesteld met een andere onderneming, de werknemers moet overnemen die wensen te blijven werken voor de klant.





Sommige voorwaarden bepalen welke werknemers moeten worden overgenomen in het nieuwe contract (deze voorwaarden werden onlangs gewijzigd):

- ▶ De werknemer moet aanvaarden om te veranderen van werkgever;
- ▶ De mogelijk overgenomen werknemers zijn diegenen die 50% van hun tijd voor het contract in kwestie werkten.

Deze collectieve overeenkomst vermijdt dus jobverlies voor heel wat werknemers en garandeert een zekere stabiliteit qua werkgelegenheid. Dit vermijdt ook dat ondernemingen in de sector ingrijpende herstructureringen moeten doorvoeren wanneer ze contracten verliezen. Deze collectieve overeenkomst garandeert dus een zekere stabiliteit van de werkgelegenheid maar kan – volgens de vakbonden en sommige ondernemingen waarmee we spraken – een aantal organisatorische problemen met zich meebrengen:

- ▶ De gebruikte werkmethodes kunnen variëren van de ene onderneming tot de andere. Deze verandering in de werkorganisatie is soms nadelig voor de werknemers.
- ▶ Een onderneming die een contract in de wacht sleept heeft het meestal ook gewonnen omdat het een lagere prijs aanbood en dus minder arbeidskrachten. De werknemers moeten in principe echter allemaal worden overgenomen. Het gebeurt dus dat sommige werknemers een paar maanden na de overname door de nieuwe onderneming ontslagen worden.
- ▶ Wanneer een kleine onderneming met een beperkte structuur een belangrijk contract binnenhaalt en een groot aantal werknemers moet overnemen, treden er heel wat problemen op met het beheer en de omkadering van de werknemers (humanresourcesbeheer).
- ▶ Sommige werknemers zijn ook wel gehecht aan hun werkgever; het is niet eenvoudig om van de ene op de andere dag van werkgever te veranderen omdat het contract werd doorgegeven.

Ondanks de stabiliteit die wordt verzekerd door deze collectieve overeenkomst, kennen de sectoren van de bewakings- en reinigingsdiensten moeilijkheden sinds 2010 en bijgevolg een stagnatie of zelfs afname van de werkgelegenheid (zie ook verder).<sup>37</sup>

#### 4.2.2 Delocalisatie/relocalisatie van activiteiten, binnen Brussel en daarbuiten

De ondernemingen waarmee we spraken, zijn in hoofdzaak om historische redenen in Brussel gevestigd. Naast de historische redenen is de 'neutraliteit' van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ook een van de voornaamste criteria voor de locatie, dat de levering van activiteiten in de drie gewesten van het land mogelijk maakt.

Een belangrijk kenmerk van dit type activiteiten is dat werknemers 'gedetacheerd' worden bij de klant. Het is dus belangrijk dat de werknemers dichtbij de klanten wonen, en niet noodzakelijk dicht bij hun werkgever. Volgens de gesprekspartners zijn de contacten tussen de werknemer en zijn werkgever beperkt. De werknemers ontvangen hun instructies op de werkplaats, via de instructeur, en alle informatie is beschikbaar op het intranet van de onderneming (indien beschikbaar) of wordt met de post verstuurd.

Daardoor zijn aantal van deze bedrijven de afgelopen jaren naar buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verhuisd. Volgens de federaties waarmee we spraken, zijn de maatschappelijke zetels van de grote ondernemingen in deze sector inderdaad buiten Brussel gevestigd (in de rand), voornamelijk om financiële redenen (prijs per m<sup>2</sup>). Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, heeft een locatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest meerdere nadelen:

- ▶ Subsidies zijn lager in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dan in het Vlaams Gewest (waar overigens een groot deel van de ondernemingen in de sector gevestigd is);
- ▶ De prijs van kantoorruimte is veel hoger in Brussel dan in Wallonië of Vlaanderen;
- ▶ De mobiliteit van de werknemers is er heel moeilijk, door de grote verkeersdruk en de geringe frequenties van het openbaar vervoer op bepaalde momenten van de dag.

---

<sup>37</sup> Dit blijkt echter niet uit de statistieken in deel 2 van dit rapport. Hier zijn twee redenen voor: ten eerste gaan de gegevens in deel 2 slechts tot 2010, en de sector werd pas nadien bijzonder zwaar getroffen door de economische crisis. Bovendien is een groot deel van de vestigingen van deze sectoren, die een groot aantal werknemers uit Brussel tewerkstellen, in de Brusselse rand gevestigd. De gegevens van deze ondernemingen zijn niet opgenomen in deel 2 van dit rapport, dat zich toespitst op de vestigingen van de sector die in Brussel gevestigd zijn.





Bovendien komt het administratieve personeel, dat – in tegenstelling tot het bewakings- en reinigingspersoneel – elke dag naar de onderneming/de werkgever moet, vaak uit de Brusselse rand. Het is voor ondernemingen in de sector daarom interessanter om zich ook buiten Brussel te vestigen.

### 4.2.3 Relaties tussen ondernemingen in de sector

Zoals hierboven vermeld, lijken de sectoren van de bewakings- en reinigingsdiensten hun maturiteit bereikt te hebben. Volgens de federaties en ondernemingen waarmee wij spraken, bestaat er nog maar weinig potentieel voor een 'netto-uitbreiding' van de markt. Volgens hen gaan nieuwe contracten bijna altijd ten koste van een andere onderneming in de sector.

Er is dus – volgens al onze gesprekspartners: sectorfederaties, vakbonden en ondernemingen – een sterke prijsconcurrentie tussen de ondernemingen in de sector. Deze concurrentie is bijzonder groot sinds 2008 en de vermindering van het aantal gevraagde uren schoonmaakwerk en bewaking bij de klanten, als gevolg van de economische crisis.

Bovendien worden deze subsectoren gekenmerkt door enerzijds een overwicht van de grote ondernemingen, met aanzienlijke omkaderings- en ondersteunende activiteiten, en anderzijds een veelvoud van kleine ondernemingen (eenmanszaken). Volgens de grote en middelgrote ondernemingen waarmee wij spraken, worden deze kleine ondernemingen minder gecontroleerd en hebben ze flexibelere, goedkopere structuren (bv. HR-diensten, boekhouding, IT zijn allemaal beperkter). Dankzij deze kleinere structuur kunnen ze soms lagere prijzen aanbieden. Daarentegen – nog altijd volgens de grote en middelgrote ondernemingen waarmee we spraken – beschikken ze niet altijd over de nodige expertise en ervaring voor de uitvoering van grotere of meer gespecialiseerde contracten.

Volgens de ondervraagde ondernemingen kan men dus twee types ondernemingen onderscheiden in deze sectoren:

- ▶ Enerzijds de grote (geïndustrialiseerde) ondernemingen die meer geavanceerde methodes en uitrustingen ontwikkelen. Deze ondernemingen hebben meer systematische kwaliteitscontrolecriteria en voldoen vaak aan labels of kwaliteitsnormen. Ze richten zich vaker tot publieke sectoren en tot grote privéondernemingen.
- ▶ Kleine ondernemingen (eenmanszaken) die meer 'ambachtelijk' zijn en lagere prijzen kunnen aanbieden. Deze ondernemingen richten zich vaker tot kleine privéondernemingen (die op hen lijken).

Naast de concurrentie tussen de traditionele ondernemingen in de sector, komen er nieuwe vormen van concurrentie opduiken op de markt, aldus de ondervraagde federaties en ondernemingen.

Voor de sector van de industriële reiniging citeren ze de volgende concurrenten:

- ▶ Internationale concurrentie als gevolg van de implementatie van de dienstenrichtlijn. Buitenlandse ondernemingen detacheren buitenlanders (al dan niet met een zelfstandigenstatuut) naar België. Deze ondernemingen kunnen scherpere prijzen aanbieden, aangezien de loonlasten in dit geval worden bepaald door het land van herkomst van de onderneming en 95% van de kosten in de sector uit arbeidskosten en sociale lasten bestaat. Volgens de federatie en de schoonmaakbedrijven waarmee wij spraken, kunnen Belgische ondernemingen maar moeilijk met deze ondernemingen concurreren qua prijs.
- ▶ De sociale economie: de ondernemingen uit de sociale economie die ook actief zijn in de sector van de industriële reiniging ontvangen subsidies om werkzoekenden aan te werven. Volgens de federatie en de schoonmaakbedrijven waarmee wij spraken, vormt dit aanzienlijke concurrentie voor de traditionele ondernemingen in de sector, die aankijken tegen hogere arbeidskosten en qua prijs niet kunnen concurreren met de ondernemingen uit de sociale economie.
- ▶ De dienstencheques: de invoering van de dienstencheques heeft geleid tot meer concurrentie voor klanten die behoren tot de categorie van de natuurlijke personen die als zelfstandige activiteiten uitvoeren (bv. vrije beroepen). Deze schoonmaakdienst, die oorspronkelijk werd uitgevoerd door traditionele ondernemingen voor industriële reiniging, zou nu doorgaans worden uitgevoerd door dienstenchequebedrijven (die goedkoper zijn). Volgens de sectorfederatie is het echter ook zo dat de dienstenchequebedrijven en de ondernemingen voor industriële reiniging een zeer verschillende dienst leveren. De competenties van de werknemers en de kwaliteit van het materiaal waarover ze beschikken zijn veel groter in de traditionele schoonmaaksector.

Wat de bewakingsdiensten betreft, zeggen de ondernemingen waarmee wij spraken dat ze te maken hebben met concurrentie van andere 'substatuten', die minder gereguleerd zijn en hun eigen wetgeving hebben:



- ▶ Stewards;
- ▶ Stadswachten;
- ▶ Veiligheidsagenten in ziekenhuizen;
- ▶ Veiligheidsagenten in het openbaar vervoer.

De reglementering van deze statuten is – volgens de ondervraagde ondernemingen – veel minder streng dan voor de bewakingsactiviteiten. In tegenstelling tot bij de industriële reiniging zijn er momenteel ook geen buitenlandse concurrenten in de sector van de bewakingsdiensten; de wetgeving staat dit niet toe.

#### 4.2.4 Relaties met de klanten

De contracten met de klanten worden in de sector gesloten na aanbestedingen. De duur van de contracten varieert. Volgens alle gesprekspartners neemt de gemiddelde duur die wordt voorgesteld door de opdrachtgevers (vooral de Europese Commissie) af. Een paar jaar geleden hadden deze contracten (van het type 'raamcontract') een duur van 3 of 4 jaar. Zo konden ondernemingen in de sector hun werknemers een zekere stabiliteit bieden. Sinds kort duren deze contracten meestal 1 of 2 jaar. Dit leidt dus tot onzekerheid voor het personeel van de ondernemingen in deze subsectoren.

Wat de evoluties van de relaties met de klanten betreft, stellen de federaties en ondernemingen waarmee we spraken een professionalisering van de relaties vast. Volgens hen specificeren de contracten steeds duidelijkere vereisten waaraan moet worden voldaan. De klanten eisen ook van steeds meer dienstverlenende bedrijven dat ze aan sommige kwaliteitscriteria voldoen.

- ▶ De klanten eisen van de ondernemingen dat ze beschikken over systemen voor kwaliteitsborg en de naleving van veiligheidsnormen (bv. ISO-, VCA-labels, enz.).
- ▶ De schoonmaakbedrijven waarmee we spraken merken bij sommige klanten ook een trend om van de schoonmaakbedrijven te eisen dat ze beschikken over labels die de naleving van bepaalde milieunormen aantonen.
- ▶ Van de dienstverleners wordt soms ook vereist dat ze een bepaald niveau halen met betrekking tot de maatschappelijke ontwikkeling in de brede zin van het woord: relaties met stakeholders, commerciële relaties, enz. (MVO-label).

Naast de vereisten inzake kwaliteit, maken alle gesprekspartners ook gewag van een toenemende focus van de klanten op de voorgestelde prijs. Het relatieve belang van de prijs ten opzichte van de kwaliteit is sterk toegenomen. Volgens de gesprekspartners had vóór de crisis 40% van de criteria betrekking op de prijs en 60% op de kwaliteit. Die verhouding is sterk geëvolueerd en nu heeft in de meeste gevallen 100% van de toewijzingscriteria betrekking op de prijs. Het kwaliteitsaspect wordt als impliciet beschouwd en wordt niet langer geëvalueerd. Volgens de gesprekspartners worden er boetes opgelegd in geval van niet-naleving van de kwaliteitscriteria (bv. als er onvoldoende uren werden gepresteerd).

Deze tendens zou nog worden versterkt door het feit dat onderhandelingen en beslissingen bij de klant tegenwoordig worden gevoerd en genomen door de verantwoordelijke van de aankoopdienst, en niet door de beveiligings- of schoonmaakdienst. De aankoopdienst heeft, volgens al onze gesprekspartners, de neiging om zich meer toe te spitsen op de prijs en niet op de kwaliteit van de prestaties.

Bovendien zeggen de ondernemingen waarmee wij spraken dat door de huidige economische crisis, klanten lagere prijzen eisen, soms voor dezelfde kwaliteit. Sommige contracten werden herzien en prijzen zouden op aanvraag verlaagd zijn ('crisiskorting'). Volgens de vakbonden, maar ook volgens de ondernemingen/federaties waarmee wij spraken, zou dit het werk van de werknemers aanzienlijk bemoeilijken. Aangezien de loonkosten een groot deel van de prijs van de prestaties vertegenwoordigen (85% tot 95%), heeft een prijsvermindering dus ook bijna rechtstreeks een impact op de werknemers.

#### 4.2.5 Opkomst van nieuwe activiteiten

Voor de bewakingsbedrijven zijn de activiteiten bepaald door de Wet-Tobback. De evolutie van de activiteiten hangt, volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, sterk af van eventuele evoluties van de wet. Bewakingsbedrijven wensen een grotere flexibiliteit in de wet zodat deze de uitvoering van bepaalde activiteiten door bewakingsbedrijven toestaat.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> De Ministerraad heeft op vrijdag 13 september 2013 een voorontwerp voor een wet goedgekeurd die de opdrachten van de sector van de privébewakingsdiensten zal uitbreiden. Bedoeling is ook de politie te ontslaan van een aantal taken zodat deze zich op haar basisopdrachten kan concentreren.



Bij de schoonmaakbedrijven geven steeds meer ondernemingen in de sector aan dat hun ze activiteiten diversifiëren. Deze ondernemingen bieden meestal een breed gamma (reinigings)diensten aan, bv. klusjes, kleine restauratiewerkzaamheden, tuinwerk, afvalbeheer, enz.

Deze trend past in een algemeen kader voor de integratie van verschillende diensten in een globale dienst: het 'facility services management' of de 'facility services'. Deze praktijk is al zeer gebruikelijk in Angelsaksische landen. Verschillende diensten (bewaking, schoonmaak, catering, receptie, afvalbeheer) die vroeger door verschillende dienstenbedrijven werden aangeboden, zijn gegroepeerd in één enkele globale dienst die wordt geleverd door één enkel bedrijf. De reden voor deze integratie is de verhoogde efficiëntie als gevolg van de levering van één globale dienst en het feit dat er maar één contactpersoon nodig is. In België lijkt deze trend nog niet heel sterk, maar het lijkt erop dat men meer en meer naar dit type aanbod evolueert. Sommige aanbestedingen hebben het reeds over 'facility services', hoewel hun aantal beperkt is.

## 4.3 Impact op de werkgelegenheid

### 4.3.1 Aantal banen en aanwerving van werknemers

Ondanks de stabiliteit die wordt verzekerd door de collectieve overeenkomst, kennen de sectoren van de bewakings- en reinigingsdiensten volgens de federaties en ondernemingen waarmee wij spraken, moeilijkheden sinds 2010 en bijgevolg een stagnatie of zelfs afname van de werkgelegenheid. Dit blijkt echter niet uit de statistieken in deel 2 van dit rapport. Hier zijn twee redenen voor. Ten eerste gaan de gegevens in deel 2 slechts tot 2010, en de sector werd pas nadien bijzonder zwaar getroffen door de economische crisis. Bovendien is een groot deel van de vestigingen van deze sectoren, die een groot aantal werknemers uit Brussel tewerkstellen, in de Brusselse rand gevestigd. De gegevens van deze ondernemingen zijn niet opgenomen in deel 2 van dit rapport, dat zich toespitst op de vestigingen van de sector die in Brussel gevestigd zijn.

Zoals hierboven vermeld, geven de federaties en ondernemingen waarmee wij spraken verschillende redenen voor deze moeilijkheden:

- ▶ De markt heeft zijn maturiteit bereikt, er zijn weinig of geen nieuwe potentiële klanten meer;
- ▶ Sinds de economische crisis proberen klanten te besparen op de kosten (en dus het aantal uren) voor reinigings- en bewakingsdiensten;
- ▶ Sommige ondernemingen/administraties re-integreren reinigings- en schoonmaakdiensten in hun activiteiten (re-insourcing);
- ▶ Er bestaat heel wat concurrentie in de sector, ook door andere bepalingen/statuten.

De ondernemingen waarmee we spraken, zeggen echter dat ze personeel blijven aanwerven, ter vervanging van het vertrekkende personeel. De sectoren van de reinigings- en bewakingsdiensten worden immers gekenmerkt door een relatief groot personeelsverloop. De atypische werkuren maar ook het imago van de sector (althans voor de reinigingsdiensten) zouden dit grote personeelsverloop voor een deel kunnen verklaren.

Volgens de federaties en ondernemingen waarmee wij spraken, bestaan er aanzienlijke verschillen tussen de reiniging en de bewaking voor wat de aanwerving van werknemers betreft. De bevroegde reinigingsbedrijven zeggen dat ze niet veel moeilijkheden hebben om werknemers te vinden. Dit valt te verklaren door de beperkte vereisten qua kwalificaties en competenties in de sector (zie verder). De rekrutering gebeurt vaak van mond tot mond, via werknemers die reeds in de onderneming werken.

Voor de bewakingsdiensten lijkt de rekrutering van personeel heel wat moeilijker. Ook al zijn voor deze sector geen kwalificaties vereist, vergt hij toch heel wat competenties (zie verder). Ondernemingen in de sector zeggen dat ze elk jaar tal van cv's ontvangen, gezien de beperkte obstakels voor dit type werk (geen criteria qua diploma's) en het relatief goede imago van de sector (met name door het prestige van bewakingsagenten bij ambassades of militaire basissen). Een onderneming waarmee wij spraken, vertelde dat ze op 1000 ontvangen kandidaturen slechts zes personen getest hebben en er één hebben aangeworven. Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, is het grootste probleem voor de rekrutering voornamelijk de gebrekkige taalkennis van de kandidaten. De aanwervingsproblemen worden nog versterkt door het verbod op uitzendwerk (noodzaak om beëdigd te zijn).

Om te kunnen beschikken over werknemers met de nodige competenties, werden daarom de volgende goede praktijken ingevoerd in de sector:

- ▶ Opleidingsfonds van de BVBO (beroepsvereniging van bewakingsondernemingen) voor onder meer taalcursussen:



- ▶ Rekrutering via de VDAB, Forem en Actiris, met invoering van een bewakingsopleiding.

Er bestaan ook verschillen tussen beide sectoren met betrekking tot het profiel van de werknemers. Bij de reinigingsdiensten zijn de grote meerderheid van de werknemers vrouwen, van buitenlandse afkomst of nationaliteit. Bij de bewakingsdiensten zijn de grote meerderheid van de werknemers mannen. Bovendien mogen ondernemingen in de sector geen personen aannemen die geen EU-nationaliteit hebben (wegens moeilijkheden om het gerechtelijke verleden in het land van herkomst te controleren).

### 4.3.2 Arbeidsvoorwaarden

#### **Arbeidsplaats**

De prestaties voor reinigings- en bewakingsactiviteiten gebeuren, per definitie, bij de klant. Dat houdt in, volgens alle gesprekspartners (vakbonden, federaties en ondernemingen), dat sommige werknemers soms meer verbonden zijn met de klant waar ze werken dan met de onderneming die hen tewerkstelt (driehoekvormige arbeidsrelatie). De werknemers blijven meestal ook bij de klant in geval dat een andere onderneming een contract overneemt (collectieve overeenkomst). De collectieve overeenkomst versterkt het gevoel dat de werknemers meer verbonden zijn met de klant dan met hun werkgever.

De driehoekvormige arbeidsrelaties kunnen, volgens de vakbonden en sommige ondernemingen, een pervers effect hebben op de arbeidsvoorwaarden van sommige werknemers. De werkgever kan in zekere zin de controle verliezen over wat de werknemer doet bij de klant. Soms gebeurt het dat de werknemer meer moet doen dan wat oorspronkelijk was afgesproken. Volgens de ondervraagde ondernemingen moet de werkgever regelmatig een bezoek brengen aan de werkplaats om de kwaliteitscontrole te garanderen en dit soort misbruiken te vermijden.

#### **Het aantal klanten**

Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken is er geen vast aantal klanten per werknemer. Alles hangt af van de grootte van de onderneming en de vereiste prestaties. De ondernemingen waarmee wij spraken zeggen wel dat een werknemer bij een grote onderneming, die voor een grote klant werkt, meestal wordt toegewezen aan één enkele werkplaats (en dus slechts één klant). Een werknemer bij een kleine onderneming, die voor kmo's werkt, zal vaker aan meerdere klanten worden toegewezen. Sommige werknemers werken overigens voor verschillende beveiligings- of schoonmaakbedrijven.

#### **Aantal werkuren en contracttype**

Volgens de ondernemingen waarmee wij spraken, is het voor een kleine onderneming moeilijker om haar werknemers een voltijds contract aan te bieden. Een klassieke schoonmaakprestatie bijvoorbeeld, duurt meestal 3 uur (of slechts 2 uur bij sommige ondernemingen, door de economische crisis). Ook al is het mogelijk om twee werkgevers per dag te combineren, vijf dagen per week, dan zijn dat nog altijd maar 30 gepresteerde uren per week. Bovendien, aldus de bevroegde vakbonden en ondernemingen, zorgt de vermindering van het aantal gevraagde uren door de klanten als gevolg van de economische crisis voor een vermindering van het aantal werkuren van sommige werknemers, die zich genoodzaakt zien meerdere klanten of werkgevers te combineren.

In het algemeen zijn deeltijdse contracten en atypische werkuren gebruikelijk in de sectoren van de bewakings- en reinigingsdiensten. Een groot deel van de bewakingsactiviteiten wordt 's nachts uitgevoerd. In de schoonmaaksector werken de meeste werknemers 's ochtends vroeg of 's avonds laat. Volgens de ondernemingen waarmee we spraken is dit voornamelijk op vraag van de klanten, ook al zouden sommige werknemers meer overdag willen werken. Het werk 's avonds wordt, nog altijd volgens de bevroegde ondernemingen, geapprecieerd door sommige vrouwen, omdat ze zo hun werk en gezinsleven kunnen combineren. De vakbonden en ondernemingen waarmee we spraken merken op dat er, wat de uren betreft, momenteel een trend bestaat bij de klanten om te vragen dat de schoonmaakdiensten overdag worden geleverd (trend afkomstig uit de Scandinavische landen). Deze trend is nog vrij beperkt, maar zou zich kunnen ontwikkelen, tot voordeel van de werknemers, die dan werkuren zouden hebben die gemakkelijker te combineren zijn met een gezinsleven, enz.

#### **Lonen**

Wat de lonen in de sectoren van de bewakings- en reinigingsdiensten betreft, zijn de bevroegde ondernemingen van oordeel dat ze vrij hoog zijn, gezien het gevraagde kwalificatieniveau. In vergelijking met andere paritaire comités, zijn de lonen in deze sectoren hoger, aldus deze ondernemingen.

Bijgevolg, nog altijd volgens deze ondernemingen, zou het voor sommige ondernemingen interessanter kunnen zijn om dit type activiteiten intern uit te voeren in plaats van ze uit te besteden. Er zijn in de sector van de reinigings- en bewakingsdiensten echter geen premies voor avond- of weekendwerk, waardoor men competitief kan blijven ten opzichte van ondernemingen die deze activiteiten intern willen



uitvoeren. Zo kan men volgens deze ondernemingen het verschil uitmaken bij de keuze om bewakings- en reinigingsactiviteiten al dan niet uit te besteden.

### 4.3.3 Opleiding van werknemers

Wat de opleidingen betreft, zijn er aanzienlijke verschillen merkbaar tussen de reinigings- en de bewakingssector.

Bij de bewakingssector spelen opleidingen, sinds de invoering van de Wet-Tobback, een zeer belangrijke rol. Ten eerste moet elke potentiële werknemer om 'beëdigd' te worden bij Selor een test afleggen over de Belgische wetgeving over bewakingsactiviteiten. Ter voorbereiding op deze test moet een opleiding van 32 uur worden gevolgd.

Vervolgens moet een verplichte bijkomende opleiding van een honderdtal uur worden gevolgd. Deze opleiding belicht de volgende elementen voor de werknemers: hulpverlening, conflictbeheer, attitude.

Naast de verplichte basisopleidingen, bestaan er andere specifieke opleidingen voor de uitvoering van meer gespecialiseerde taken (gebruik van honden, enz.). Grote ondernemingen in de sector beschikken over hun eigen opleidingscentrum, erkend door het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Deze opleidingscentra worden soms ook gebruikt voor opleidingen voor werknemers van andere ondernemingen in de sector.

Bij de reinigingsbedrijven zijn opleidingen veel minder belangrijk dan voor bewakingsbedrijven. Dat heeft te maken met de vrij beperkte competenties die vereist zijn in deze sector.

De opleidingen worden meestal bij de aanvang van het contract gegeven (schoonmaaktechniek, gebruikte producten). In sommige ondernemingen worden daarna ook nog andere opleidingen aangeboden. Deze zijn bedoeld om de competenties van de werknemers op peil te houden (werkattitude, ergonomie, enz.) en om specifieke competenties te ontwikkelen (bv. opleidingen met touwen en harnassen voor glazenwassers, enz.).

Volgens de sectorfederatie zijn er steeds meer opleidingsmogelijkheden voor werknemers in de sector. De federatie van schoonmaakbedrijven biedt bijvoorbeeld een hele reeks opleidingen aan (via zijn opleidingscentrum), met name over schoonmaaktechnieken (nieuwe producten ...).

### 4.3.4 Vereiste competenties/kwalificaties

Wat de vereiste kwalificaties/competenties betreft, zijn er opnieuw aanzienlijke verschillen merkbaar tussen de reinigings- en de bewakingssector.

In de bewakingssector merken de ondervraagde ondernemingen geen evolutie in de vereiste kwalificaties: er is geen enkel diploma vereist. De werknemers moeten enkel een bewijs van goed gedrag en zeden kunnen voorleggen. Deze ondernemingen stellen wel verschillende evoluties vast met betrekking tot de vereiste competenties:

- ▶ Er is een belangrijke evolutie in de vereiste talenkennis (voornamelijk in Brussel): de werknemers moeten zich kunnen uitdrukken in de taal van de klant. Voor sommigen betekent dat dus dat ze drietalig moeten zijn.
- ▶ De werknemers in de sector gebruiken steeds meer elektronische hulpmiddelen, die ze dus moeten leren te beheersen. De vereiste technologische en IT-competentieniveaus stijgen dus.
- ▶ De werknemers moeten flexibel zijn. Ze moeten 's nachts kunnen werken, van werkplaats veranderen, enz.
- ▶ De ondernemingen eisen bovendien een zekere sereniteit, een zekere kalmte van hun werknemers.

Zoals hierboven aangegeven verklaren de bewakingsbedrijven waarmee wij spraken dat ze moeilijkheden hebben om werknemers met de nodige kwaliteiten aan te werven. Door de toenemende technologische competenties verwachten de ondernemingen in de sector overigens dat ze in de toekomst nog meer moeilijkheden zullen hebben voor hun aanwervingen.

Ook bij de schoonmaaksector is geen enkel diploma vereist. Sommige ondernemingen stellen echter vast dat sommige werknemers een diploma hebben (bv. ingenieur), dat echter niet in België erkend wordt.

De vereiste competenties zijn ook beperkt. Zelfs de vereiste taalkennis is beperkt. Volgens sommige ondernemingen waarmee wij spraken, spreken sommige werknemers in de sector amper Frans of Nederlands. In principe vereist de onderneming een minimum aan taalkennis, maar in de praktijk weten sommige werknemers zich te redden met slechts een paar woordjes Frans.



Er zijn ook maar heel weinig technologische competenties vereist. Er worden maar heel weinig machines gebruikt. Voor grote ruimtes worden soms schoonmaakmachines gebruikt, maar het meeste werk gebeurt met de hand. De technologische evoluties in de sector zijn ook zeer beperkt, de basis blijft dezelfde. De onderneming verwacht dus niet dat het personeel zijn technologische competenties zal moeten bijschaven in de toekomst.

#### 4.3.5 Opkomst van nieuwe banen

In de bewakingssector ziet men geen nieuwe banen verschijnen. De gebruikte methodes voor sommige activiteiten evolueren wel, door technologische veranderingen.

Wat de reinigingsactiviteiten betreft, zou de diversificatie van de activiteiten en de evolutie naar 'facility management' kunnen leiden tot nieuwe jobs voor activiteiten zoals kleine klusjes, schilderwerk, tuinwerk.

#### 4.3.6 Verdwijning van banen

In de bewakingssector zijn er volgens de ondernemingen waarmee we spraken steeds meer klanten die een beroep doen op camerabewaking in plaats van statische bewaking, gedurende een bepaalde periode van de dag. Dit houdt dus in dat er minder mobiele bewakers zijn maar meer controle op afstand is.

In de reinigingssector heeft de afname van de werkgelegenheid in sommige ondernemingen ook een weerslag op de hoeveelheid omkaderend en administratief personeel.



## DEEL 4 Conclusies

---





## 1/ Typologie van de veranderingen in de sector van de zakelijke dienstverlening

---

Dankzij onze kwantitatieve (DEEL 2) en kwalitatieve (DEEL 3) analyse van de zakelijke dienstverlening hebben we bepaalde gemeenschappelijke evoluties kunnen toelichten, die zich in variërende mate voordoen in de onderzochte groepen van subsectoren. Met deze analyse kunnen we de huidige economische mutaties in de sector van de zakelijke dienstverlening identificeren. Om een typologie van deze veranderingen te leveren, proberen we ze in dit deel te structureren en te onderscheiden ten opzichte van de evoluties buiten de sector van de ZD.

Alvorens de huidige veranderingen in de sector van de ZD te identificeren, geven we eerst een overzicht van de verschillende algemene, externe evoluties die een bijzondere impact hebben op de sector van de zakelijke dienstverlening. Vervolgens stellen we een typologie van de veranderingen voor. In een eerste fase analyseren we de huidige veranderingen in de sector van de ZD, en vervolgens op het niveau van de ondernemingen die ZD aanbieden. In het laatste hoofdstuk zullen we ten slotte de impact van deze veranderingen op de werkgelegenheid voorstellen.

### 1.1 Algemene en exogene evoluties die een invloed hebben op de sector van de zakelijke dienstverlening

Zoals hierboven gezegd, hebben verschillende evoluties, die exogeen zijn aan de sector van de ZD, een bijzondere impact op die laatste. Het is belangrijk ze te identificeren, om de huidige veranderingen in de sector van de ZD en zijn ondernemingen beter te begrijpen.

- ▶ De huidige economische conjunctuur is algemeen ongunstig. Hoewel de economische crisis alle Brusselse sectoren treft, is het zo dat de sector van de zakelijke dienstverlening uiterst gevoelig is voor de economische conjunctuur. Een grote meerderheid van de klanten van de ZD-sector werd zwaar getroffen door de economische crisis van 2008. Sindsdien proberen ondernemingen hun kosten te beperken. De activiteiten voor ondersteuning en advies worden vaak als eerste getroffen door deze kostenbesparingen.
- ▶ De Belgische (sociaal)economische context, en vooral die in Brussel, met betrekking tot de kwalificaties van werkzoekenden, fiscaliteit, mobiliteit en de kostprijs van kantoorruimte, leidt tot bepaalde evoluties in de sector die hieronder zullen worden besproken.
- ▶ De vermindering van de transportkosten, de vereenvoudiging van de informatie- en gegevensoverdracht en de invoering van de dienstenrichtlijn leiden tot organisatorische veranderingen voor ondernemingen die diensten verlenen aan andere ondernemingen.

### 1.2 Veranderingen op het niveau van de sector van de ZD

In deze sectie identificeren we de voornaamste veranderingen die plaatsvinden op het niveau van de sector van de zakelijke dienstverlening (interactie tussen vraag en aanbod van ZD). Deze veranderingen variëren in omvang al naargelang van de subsector.

De verschillende veranderingen op het niveau van de sector van de ZD die hieronder in detail worden besproken, kunnen worden gegroepeerd in drie soorten generieke veranderingen, al naargelang de oorspronkelijke impuls zich respectievelijk situeert op het niveau van de vraag (de klanten), op het niveau van het aanbod (de dienstverleners), of op het niveau van de interactie tussen vraag en aanbod (relatie tussen de dienstverleners en klanten):

- ▶ Op het niveau van de vraag: er zijn minder nieuwe aanvragen voor prestaties. Bovendien worden de klanten steeds professioneler en stellen ze meer eisen.
- ▶ Op het niveau van het aanbod: er wordt meer concurrentie vastgesteld.
- ▶ Op het niveau van de interactie tussen vraag en aanbod: de relatie tussen de klant en de dienstverlener lijkt, voor wat sommige kenmerken van de relatie betreft, te evolueren naar een 'transactioneel' model in plaats van een 'relationeel' model.
  - ◆ Het zijn nu de aankoopdiensten bij de klanten die de beslissingen nemen.
  - ◆ De omvang van de contracten, in termen van uren en/of budget, wordt kleiner.





Het voornaamste effect van deze veranderingen op de ondernemingen die ZD leveren kan worden samengevat in een toenemende druk op de prijs/kwaliteitverhouding van de geleverde dienst. Deze verschillende veranderingen op het niveau van de vraag, het aanbod en de interactie tussen beide, worden verder in detail besproken.

### 1.2.1 Veranderingen op het niveau van de vraag (alle klanten)

#### De potentiële netto-uitbreiding van de markt neemt af

Een groot deel van de ondernemingen die klant zouden kunnen zijn bij een leverancier van ZD, doet reeds een beroep op ondernemingen in de sector. Men beschouwt dus dat de markt, wat de bestaande ('traditionele') activiteiten betreft, verzadigd is/zijn maturiteit bereikt heeft (met uitzondering van de subsector voor advies). Er zou heel weinig potentieel zijn voor een netto-uitbreiding van de markt: de nieuwe contracten gaan vaak ten koste van een andere onderneming in de sector. Voor de dienstverleners leidt dit tot meer concurrentie om klanten binnen te halen en een verhoogde prijsdruk.

#### De klanten worden steeds professioneler en stellen meer eisen

De klanten hebben ervaring opgedaan en hebben meer expertise ontwikkeld inzake de uitbesteding van bepaalde diensten. Ze worden daarom steeds veeleisender. Dit vertaalt zich in aanbestedingen die veel gedetailleerder zijn dan vroeger, met name wat de vereiste prestaties betreft. We stellen vooral de volgende (structurele) tendensen vast:

- ▶ Er worden steeds meer labels ingevoegd, die de kwaliteit van de diensten garanderen voor de klanten die dit belangrijk vinden. In sommige gevallen eisen de klanten deze labels in hun aanbestedingen. Enkel de ondernemingen die over dit label beschikken kunnen dus een offerte indienen.
- ▶ De klanten eisen een groot reactievermogen en een zekere personalisatie van de dienstverleners. De klanten willen gepersonaliseerde oplossingen en niet zomaar 'typeproducten'.
- ▶ De hogere vereisten gaan echter niet noodzakelijk gepaard met hogere prijzen. Dit leidt dus tot negatieve druk op de marges van de dienstverleners.

### 1.2.2 Veranderingen op het niveau van het aanbod (de dienstverleners)

#### Verhoogde concurrentie

Naast een vermindering van het groeipotentieel van de vraag, is bij de 'traditionele' activiteiten de concurrentie tussen ondernemingen in de sector van de ZD verhoogd door het aantal concurrenten dat actief is op deze markten. We stellen momenteel vooral ook een toename van de internationale concurrentie vast. De implementatie van de dienstenrichtlijn heeft in sommige van de subsectoren van de ZD namelijk geleid tot internationale concurrentie. In sommige subsectoren (bv. reiniging) detacheren deze buitenlandse ondernemingen buitenlandse werknemers (eventueel met een zelfstandigenstatuut) in België. Deze ondernemingen kunnen scherpere prijzen aanbieden, aangezien de lasten op de arbeid in dergelijke gevallen worden bepaald door het land van herkomst van de onderneming. Deze concurrentie leidt tot een neerwaartse druk op de prijzen.

### 1.2.3 Veranderingen op het niveau van de interactie tussen vraag en aanbod (relaties tussen dienstverleners en klanten)

De relatie tussen de klant en de dienstverlener lijkt, voor wat sommige kenmerken van de relatie betreft, te evolueren naar een 'transactioneel' model in plaats van een 'relationeel' model.

#### Het is nu de aankoopdienst van de klant die de beslissingen neemt in het kader van de dienstverlening

De aankoopdiensten van de klanten zijn nu vaak verantwoordelijk voor de onderhandelingen en de uiteindelijke keuze van een dienstverlener. Tot voor een paar jaar waren de diensten die rechtstreeks bevoegd waren voor de geleverde dienst (bv. HR-dienst, opsporingsdienst, bewakingsdienst ...) verantwoordelijk voor de keuze van de dienstverleners. Het voornaamste gevolg voor de ondernemingen die ZD leveren is dat deze aankoopdiensten bij de keuze van een dienstverlener meer focussen op de voorgestelde prijs dan op de kwaliteit.

#### De omvang van de contracten, in termen van uren en/of budget, wordt kleiner



Een grote meerderheid van de klanten van de ZD-sector werd zwaar getroffen door de economische crisis van 2008. Sindsdien proberen ondernemingen hun kosten te beperken. De activiteiten voor ondersteuning (reiniging, bewaking, enz.) en advies worden vaak als eerste getroffen door deze kostenbesparingen. Deze evolutie vertaalt zich in meerdere praktijken, die op hun beurt een invloed hebben op de ondernemingen van de sector van de ZD:

- ▶ Bij nieuwe contracten beperken de klanten het aantal te presteren uren of het toegekende budget, vaak met dezelfde kwaliteitsvereisten als vroeger. In sommige gevallen blijven het budget en de te presteren uren stabiel, maar zijn de vereisten veel groter dan voor de crisis. Daarnaast sluiten de publieke overheden raamcontracten met een kortere duur dan vroeger (1 à 2 jaar, in plaats van 3 à 4 jaar vroeger). Daardoor hoeven ze zich niet te lang te binden aan een dienstverlener en kunnen ze gemakkelijker onderhandelen over nieuwe contracten.
- ▶ Wat de lopende contracten betreft, onderhandelen de klanten over kortingen op de prijs van de bestaande contracten. Deze praktijk noemt men ook wel eens de 'crisiskorting'.

Als gevolg van de hierboven beschreven evoluties, vinden er veranderingen plaats bij de ondernemingen in de sector. Deze veranderingen worden hieronder in detail besproken.

### 1.3 Veranderingen bij de ondernemingen in de sector van de ZD

We bespreken hier de veranderingen bij de ondernemingen zelf die diensten leveren, als reactie op de exogene evoluties en de huidige veranderingen in de sector van de zakelijke dienstverlening. Deze reacties weerspiegelen enerzijds de behoefte aan grotere marges voor ondernemingen op korte termijn, maar vormen ook structurele strategieën om op lange termijn de groei van de onderneming te ontwikkelen en te bestendigen.

#### **De ondernemingen diversifiëren hun portefeuille met activiteiten: nieuwe activiteiten en aanbod van geïntegreerde diensten**

Om het hoofd te bieden aan de economische crisis en de hierboven vermelde structurele wijzigingen (verhoogde druk op de prijs/kwaliteitverhouding), proberen steeds meer ondernemingen in de sector van de ZD hun activiteiten en diensten te diversifiëren. Deze diversificatie vertaalt zich in de volgende evoluties:

- ▶ Ontwikkeling van nieuwe activiteiten (uitgezonderd voor de sector van de bewakingsdiensten, waar de potentiële activiteiten stevig verankerd zijn in de wet);
- ▶ Ontwikkeling van een grotere onderlinge verbinding en integratie van de aangeboden activiteiten. Deze integratie van de diensten maakt een efficiëntere dienstverlening mogelijk. De interactie tussen de klant en de dienstverlener verloopt bijvoorbeeld via één enkele contactpersoon (zie ook 'facility management'). Afhankelijk van de behoeften van de klant zal er een aangepaste oplossing worden aangeboden, op basis van de activiteitenportefeuille van de onderneming.

Deze diversificatie voldoet dus aan een dubbele behoefte:

- ▶ De inkomsten van de onderneming diversifiëren, in de context van een economische crisis en een verhoogde druk op de prijs/kwaliteitverhouding.
- ▶ Voldoen aan de eisen van de klanten, die een geïntegreerde oplossing willen, aangepast aan hun behoeften.

#### **De ondernemingen ontwikkelen strategieën om zich te onderscheiden van de 'traditionele' activiteiten**

Naast de diversificatie van de activiteiten en diensten, hebben ondernemingen de neiging om zich, op het niveau van de traditionele, bestaande activiteiten, te onderscheiden van hun concurrenten. Deze onderscheiding kan een (of meer) van de volgende vormen aannemen:

- ▶ Specialisatie van de onderneming in een bepaalde activiteit;
- ▶ Strategie voor klantenbinding via het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Het vertrouwenscriterium blijft ook zeer belangrijk in de sector, vooral in de adviessector. In sommige gevallen worden er echte langetermijnrelaties opgebouwd tussen de klanten en de dienstverleners;
- ▶ Zoals hierboven vermeld, eisen de klanten soms van de dienstverleners dat ze over bepaalde kwaliteitslabels beschikken. De dienstverleners proberen zich dus van de concurrentie te onderscheiden door deze labels te verkrijgen.



### **De ondernemingen gaan hun operationele kosten verder beperken door een vermindering van de kosten voor omkaderend en ondersteunend personeel**

De versterkte concurrentie en de grotere druk op de prijs/kwaliteitverhouding maken dat de ondernemingen in de sector de kleinere marges willen compenseren door een rationalisering van de operationele kosten. Deze strategie, die oorspronkelijk 'defensief' was, lijkt vaak ook een structurele 'expansieve' strategie, bestemd om op structurele wijze de efficiëntie van het proces voor de levering van de dienst te verbeteren. Meer specifiek stellen we de volgende tendensen vast:

- ▶ Reorganisatie van de omkaderende diensten (human resources enz.).
- ▶ Vermindering van het omkaderende personeel en vermindering van het personeel dat verantwoordelijk is voor de 'ondersteunende' taken. Dat impliceert een uitbreiding van het spectrum van taken die de werknemers zelf moeten uitvoeren.

### **De ondernemingen verhuizen sommige activiteiten naar buiten het Gewest en/of buiten België**

Wanneer de geografische nabijheid tussen de dienstverlener en de klant niet cruciaal is (bv. industriële reiniging, bewaking), lijkt het voor ondernemingen vaak minder interessant om hun locatie in het Brussels Gewest te behouden. Heel wat ondernemingen in deze sectoren zijn verhuisd naar de Brusselse rand. De voornaamste redenen die onze gesprekspartners hiervoor aanhaalden, zijn de volgende:

- ▶ Gezien de verkeersdrukte en een openbaarvervoernet dat soms ongeschikt wordt geacht, geldt de mobiliteit in het Gewest als een groot probleem. Dit is een van de voornaamste factoren die de ondernemingen en stakeholders waarmee wij spraken vermeldden;
- ▶ De subsidies zijn lager in het BHG dan in het Vlaams Gewest;
- ▶ De prijs van kantoorruimte is veel hoger in Brussel dan in Wallonië of Vlaanderen;
- ▶ Heel wat gesprekspartners maken ook gewag van een gebrek aan arbeidskrachten die voldoen aan de vereisten in het BHG.

Een deel van de ZD-activiteiten die vroeger in het BHG werden uitgevoerd, wordt uitbesteed of verhuisd naar het buitenland (India, Bulgarije, Hongarije, Polen, Marokko ...). Het gaat voornamelijk om de volgende activiteiten: gegevens- en informatie-invoer, de basisproductie van gegevens, IT-beheer, financiële diensten, enz. De relatie met de klant, de analyse van de klantgegevens en de adviesactiviteiten blijven echter in België/Brussel. Er worden verschillende redenen gegeven voor deze uitbestedingen/delokalisaties naar het buitenland:

- ▶ De ondernemingen in de sector zeggen moeilijkheden te hebben om werknemers te vinden die voldoen aan de vereiste competenties voor de uitvoering van deze taken;
- ▶ De kosten voor de uitbesteding van deze diensten in het buitenland zouden lager zijn dan de kosten om ze in België te laten uitvoeren (met name door de hoge sociale lasten in België). De economische crisis die sommige ondernemingen getroffen heeft, en de structurele trends in de sector, verplichten ondernemingen om zich te reorganiseren en hun kosten te rationaliseren.



## 2/ De impact op de werkgelegenheid in de sector van de zakelijke dienstverlening

De verschillende veranderingen in de ondernemingen hebben gevolgen voor de werkgelegenheid. Vooral de druk op de prijs/kwaliteitverhouding bij de ondernemingen en de strategieën die ze invoeren lijken gevolgen te hebben voor de arbeidsvoorwaarden.

### **De nettogroei van de totale werkgelegenheid neemt af in de sector**

Gezien de relatief hoge 'verzadigingsgraad' van sommige markten en de kostenrationalisatie (vermindering omkaderend personeel, van het ondersteunende personeel, en delokalisatie van sommige activiteiten) bij de ondernemingen, heeft de nettogroei van de werkgelegenheid in deze sector de neiging om af te nemen. Dankzij de aanwezigheid van een collectieve overeenkomst in sommige subsectoren van de ZD kan men echter een zekere stabiliteit van de werkgelegenheid garanderen voor de werknemers in deze subsectoren.

### **De ondersteunende functies hebben de neiging om te verdwijnen**

Zoals hierboven vermeld, doen de dienstverleners iets aan de behoefte om hun kosten te verminderen. Dit vertaalt zich in verminderingen van de kosten voor ondersteunende activiteiten. Sommige van deze activiteiten worden verhuisd of uitbesteed naar het buitenland (bv. facturering, gegevensinvoer). In andere gevallen wordt van de werknemers van de onderneming vereist dat ze zelf bepaalde taken uitvoeren (bv. receptie, telefoon, klein secretariaat, enz.). Deze rationalisatie leidt dus tot een vermindering of zelfs verdwijning van dit type functies bij ondernemingen van de sector (receptionisten, onthaal, enz.) en dus een vermindering van de jobs met lage tot middelmatige kwalificaties in het BHG.

### **De vereiste competenties veranderen**

Met betrekking tot de vereiste competenties stelt men de volgende evoluties vast:

- ▶ Om hun activiteiten te kunnen diversifiëren en hun eigen ondersteuningskosten te verminderen, eisen de ondernemingen in de sector polyvalentie van hun medewerkers. Een werknemer moet op geïntegreerde wijze verschillende soorten diensten/activiteiten kunnen leveren aan de klanten, en tegelijk kleine taken uitvoeren die vroeger door andere personeelsleden werden gedaan (bv. telefoon, onthaal, klein secretariaat).
- ▶ Flexibiliteit was altijd al belangrijk in de sector, en wordt nog steeds belangrijker. Men moet regelmatig van klant kunnen veranderen (of van werkgever in sommige subsectoren), maar ook van type activiteit, en zich aanpassen aan de nieuwe vereisten van de klant en de werkplaats.

### **De druk op de werknemers neemt toe**

De grote meerderheid van de kosten in de sector van de ZD heeft betrekking op de arbeidskrachten. De verhoogde druk op de prijs/kwaliteitverhouding door de eisen van de klanten zorgt ervoor dat dienstverleners hun loonkosten beperken. Dit vertaalt zich in steeds grotere druk op de werknemers:

- ▶ Doordat klanten vaak minder werkuren vragen als gevolg van de economische crisis, moeten de werknemers (vooral in de reinigings- en bewakingssector) meerdere werkplaatsen combineren, bij verschillende klanten.
- ▶ Aangezien het aantal te leveren uren en de budgetten beperkt worden door de klanten, moeten de werknemers steeds efficiënter worden.
- ▶ De afname/verdwijning van ondersteunende functies kan ook leiden tot een stijging van de werkmassa (werklast voor de werknemer).

### **Er worden steeds meer zelfstandigen ingezet in sommige subsectoren**

In de subsectoren met hooggeschoolde werknemers doet men steeds vaker een beroep op zelfstandigen. Zo kan de werkgever besparen op de sociale lasten, en hoeft hij zijn werknemers ook niet te betalen als er geen werk is. Het verhoogde gebruik van zelfstandigen verschuift de verantwoordelijkheden van de werkgever naar de werknemer. Werknemers met een zelfstandigenstatuut worden geacht zelf nieuwe klanten/contracten te zoeken en hun opleidingen te financieren zodat ze hun kennis permanent kunnen bijschaven.

### **De rekrutering van werknemers wordt steeds moeilijker**



Ondanks de beperkte groei van de werkgelegenheid, zeggen ondernemingen in de sector (behalve in de reinigungssector) dat ze enorme moeilijkheden ondervinden om de gezochte profielen aan te werven. Ze vinden ook dat dit een rem is voor de ontwikkeling van hun activiteiten. Dit is ook een van de redenen die sommige ondernemingen geven voor de uitbesteding van een deel van hun activiteiten in het buitenland. De voornaamste moeilijkheden die de ondervraagde ondernemingen citeren, zijn de moeilijkheden om kandidaten te vinden die:

- ▶ Voldoen aan de recente evoluties inzake vereisten en competenties zoals hierboven reeds vermeld (polyvalentie, flexibiliteit, efficiëntie ...);
- ▶ Beschikken over de vereiste kwalificaties of diploma's;
- ▶ De nodige taalkennis hebben (vooral in de activiteiten waarvoor weinig kwalificaties nodig zijn).

Een belangrijke opmerking is ook dat de meeste ondervraagde ondernemingen geen beroep doen op Actiris voor de rekrutering van werknemers voor hun onderneming.

### **Invoering van strategieën voor het behoud van arbeidskrachten**

Gezien de moeilijkheden die ze hebben om te rekruteren, voeren sommige ondernemingen strategieën in voor een hogere retentiegraad van hun werknemers. Hoewel dit momenteel (wegens hun beperkte manoeuvreerruimte) beperkt is tot het aanbieden van opleidingen voor werknemers (hieronder vermelde verandering) of meer flexibiliteit in het werk (telewerk enz.), zou deze trend zich in de toekomst nog kunnen versterken, vooral in de subsectoren met hooggeschoolde werknemers.

### **Investerings in opleidingen worden cruciaal voor ondernemingen**

Het beleid voor opleidingen in de sectoren van de ZD varieert sterk van de ene subsector tot de andere maar ook van de ene onderneming tot de andere. Subsectoren met de best gekwalificeerde werknemers investeren meestal het meeste in de permanente bijscholing van hun werknemers. Dit gebeurt ook op meer structurele wijze in grote ondernemingen.

Zoals hierboven vermeld, maken strategische veranderingen bij de ondernemingen voor ZD (diversificatie van de activiteiten, specialisatie, geïntegreerd dienstenaanbod, enz.) en, meer in het algemeen, de huidige veranderingen op de markt van de ZD, het noodzakelijk om werknemers permanent op te leiden zodat ze nieuwe competenties verwerven.

Door de moeilijkheden die de meeste ondernemingen in de sector ondervinden om werknemers met de nodige competenties te rekruteren, zal de noodzaak aan investeringen in de opleiding van werknemers steeds groter worden voor ondernemingen in de sector, ongeacht het type activiteiten dat ze aanbieden.

Door hun beperkte manoeuvreerruimte is het behoud/de ontwikkeling van de investeringen in opleidingen echter een grote uitdaging voor ondernemingen in de sector van de ZD.



## DEEL 5 Bijlagen



## 1/ Bibliografie

---

- ▶ Alajääskö, Pekka (2008), Main features of the EU-27 service sector, Eurostat-rapport 78/2008, Luxemburg.
- ▶ BakBasel Economic Research&Consultancy (2010), *Brussels Metropolitan Region Benchmarking Analysis 2010*.
- ▶ De Bruyne, K. Van Hove, D., Magerman, G. en Van Assche, A. (2012), De specialisatie en sectorale performantie van de Brusselse Economie, HUB-UNIZO-Graydon.
- ▶ Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (2011), *Studie over het concurrentievermogen van de Belgische zakelijke dienstverlening*.
- ▶ Cushman & Wakefield (2010), *European Cities Monitor*.
- ▶ Economische en Sociale Raad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Kamer van de Middenstand (2008), Studie betreffende de vrije en intellectuele beroepen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, studie door Bruno Bianchet en Stratelia, 16 december 2008
- ▶ D'Andrimont C., Wayens B., Van Hamme G., Romainville A., onder leiding van Vandermotten C. (2007), *Localisation et délocalisation d'entreprises en Région bruxelloise*, IGEAT, EUDIP-TWO, onuitgegeven rapport.
- ▶ Devillé, H. (2008), *Le chômage bruxellois entre inadéquation de qualification et déqualification en cascade, À propos de la nécessité de combiner les politiques sélectives et globales de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale*.
- ▶ Englert, M. en Plasman, R. (2013), *Analyse des déterminants du chômage urbain et politique de rééquilibrage entre l'offre et la demande de travail en Région de Bruxelles-Capitale*.
- ▶ Europese Commissie – Directoraat-generaal Ondernemingen en Industrie (2004), *Business-related services: a key driver of European competitiveness. An enhanced economic analysis*.
- ▶ Hertveldt, B. en Michel, B. (2012), *Offshoring and the Skill Structure of Labour Demand in Belgium*, Federaal Planbureau, working paper 7-12.
- ▶ Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (2010), *Cultuurbarometer van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*, nummer 23, april 2012
- ▶ Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse en Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2012), Verkennde analyse van de activiteitstakken waar economische mutaties optreden, Nota opgesteld door het BISA en het BOW, in het kader van het PDSG/New Deal, juni 2012.
- ▶ Kox, H. en Rubalcaba, L. (2007), *Analysing the contribution of business services to European economic growth*.
- ▶ Kox, H., Van Leeuwen, G. en Van der Wiel, H. (2010), Competitive, but too small productivity and entry-exit determinants in European business services, CPB paper.
- ▶ Lambert A. (2011), *L'emploi bruxellois dans le cadre de la forte croissance démographique régionale 2010 – 2020*, vzw ADRASS in opdracht van de Minister van Economie en Werkgelegenheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maart 2011.
- ▶ Moyart, L. (2000), *Croissance des services aux entreprises comme source de nouvelles inégalités spatiales : application aux régions urbaines en Belgique*, Bulletin de la Société géographique de Liège, 39, 2000/2, 41-52.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2003), *De Brusselse arbeidsmarkt en etnische discriminatie: Klemtoon op Subsaharaanse Afrikaanse bevolkingsgroepen (of van origine)*.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2009), *Evolutie van de werkgelegenheid en de werkloosheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: 1989-2009*.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2010), *De stand van zaken op de Brusselse arbeidsmarkt in 2000-2010, in het kader van het regionaal plan voor duurzame ontwikkeling*.



- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2010), *De tewerkstelling van de Brusselse vrouwen: overzicht van de genderongelijkheden*.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2011), *Bijdrage van het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid aan het colloquium van de ESRBHG op 15 juni 2011 over de "De sociaaleconomische uitdagingen van het 'demografisch' GBP"*.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2011), *De stand van zaken op de Brusselse arbeidsmarkt – 2011*.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2011), *De taalvereisten op de arbeidsmarkt en de talenkennis van de Brusselse werkzoekenden*.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2012), *Mobilité interrégionale – rapport FSE 2011*.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2012), *De situatie van allochtone vrouwen of vrouwen van allochtone afkomst op de arbeidsmarkt in het Brussels Gewest: Territoriale benadering*.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid (2013), *Precariteit bij jongeren: De positie van jongvolwassenen op de Brusselse arbeidsmarkt*.
- ▶ Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid, UNIZO, UCM (2013), *Enquête over het aanwervings- en personeelsbeleid bij de Brusselse KMO's*.
- ▶ OESO (2001), *Caractéristiques et qualité des emplois dans le secteur des services*.
- ▶ Rorive, B. (2005), *L'entreprise réseau revisitée. Une tentative d'ordonnement des nouvelles formes d'organisation*, *Gérer et comprendre* n° 79.
- ▶ Rubalcaba (ed.) (2007), *Business services in European economic growth*, Palgrave Macmillan.
- ▶ Thys, S. (2009), *Werkgelegenheid en werkloosheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: feiten en uitdagingen*, *Cahier van het ATO nr. 7*, Brussel januari 2009.
- ▶ Van Assche, A. (2010), *Het belang van de Brusselse kmo's voor de tewerkstelling van de Brusselaars*, UNIZO.
- ▶ Van Overbeke, M. (2000), *Croissance et emploi dans le secteur des services*, Federaal Planbureau, Working Paper 6-00.
- ▶ Vandermotten, C. (2009), *L'état de l'économie bruxelloise, vingt ans après la création de la Région*.
- ▶ Vandermotten, E. (2008), *Évolution socio-économique, reproduction sociale et formation à Bruxelles*.
- ▶ Vandermotten, E. Leclercq, T. Cassiers, B. Wayens (2009), *États généraux de Bruxelles. L'économie bruxelloise*, Brussels Studies, Synthesenota nr. 7.
- ▶ Vandermotten C., E. Leclercq, T. Cassiers, B. Wayens (2009), *États généraux de Bruxelles. L'économie bruxelloise*, Brussels Studies, Synthesenota nr. 7, 26 januari 2009
- ▶ Vandermotten C., E. (2008), *Évolution socio-économique, reproduction sociale et formation à Bruxelles*
- ▶ Vanhaverbeke F. (2009), *Mobilité, espace public et (télé)communications*
- ▶ Veltz P., (2001), *Le travail en réseau : tendances et tensions*, in Jeannot G., Veltz P., *Le travail, entre l'entreprise et la cité*, Colloque de Cerisy, éditions de l'Aube, 2001.





## 2/ Gegevensbronnen

De verschillende bronnen van statistische gegevens worden hieronder kort beschreven. Voor sommige bronnen gelden bijzondere aandachtspunten.

### 2.1 Algemene Directie Statistiek en Economische informatie (ADSEI)

Naam van de leverancier		Algemene Directie Statistiek en Economische informatie (ADSEI)		
<b>Beschrijving</b>	<p>Relevante, betrouwbare en becommentarieerde cijfergegevens over de Belgische maatschappij verzamelen, verwerken en verspreiden. De Algemene Directie Statistiek en Economische informatie (ADSEI) is verantwoordelijk voor de productie van nationale (officiële) statistieken over België. Ze is ook belast met de productie van de Europese statistieken.</p> <p>De ADSEI beschikt in het bijzonder over complete gegevens over btw-plichtige bedrijven.</p>			
<b>Type gegevens</b>	Geaggregeerde gegevens (per NACE-code)			
<b>Statistische populatie</b>	Btw-plichtige ondernemingen (en zelfstandigen)			
<b>Sectorale dekking</b>	NACE Rev.1 4 of 5 digits			
Statistische reeksen	Meeteenheid	Periodiciteit	Temporele reeks	
<b>Btw-aangiften: omzet, investeringen</b>	€ (1999-2008) of 1000 BEF (1995-1998)	Jaarlijks	1998-2008	
<b>Aantal btw-nummers: aantal actieve, gecreëerde en geschrapte entiteiten</b>	Aantal	Jaarlijks	1994-2007	
Opmerkingen/Beperkingen				
<p>▶ De gegevens werden door de ADSEI geleverd volgens de NACE Rev.1-typologie. Aangezien de overeenstemming tussen de NACE-BEL-codes van 2003 en 2008 niet perfect is, moet de evolutie in de loop der tijd van de gegevens over de sector met de nodige voorzichtigheid benaderd worden.<sup>39</sup></p>				

<sup>39</sup> Voor meer informatie, zie onder meer FOD Economie, ADSEI (2011), NACE-BEL, Activiteitsnomenclatuur; [http://statbel.fgov.be/nl/binaries/NL-NACE-BEL%202008%20met%20toelichtingen\\_tcm325-65642.pdf](http://statbel.fgov.be/nl/binaries/NL-NACE-BEL%202008%20met%20toelichtingen_tcm325-65642.pdf).



## 2.2 Bel-First

Naam van de leverancier		Bel-First		
<b>Beschrijving</b>	De individuele balansen en resultatenrekeningen van de ondernemingen van de Balanscentrale van de NBB worden ter beschikking gesteld door de Bel-First-database.			
<b>Type gegevens</b>	Individuele gegevens (per onderneming/btw-nummer)			
<b>Statistische populatie</b>	Alle ondernemingen die een jaarrekening moeten indienen			
<b>Sectorale dekking</b>	NACE Rev.1 5 digits			
Statistische reeksen	Meeteenheid	Periodiciteit	Temporele reeks	
<b>Winstmarge</b>	%	jaarlijks	2002-2011	
<b>Toegevoegde waarde per personeelslid</b>	€ 1.000	jaarlijks	2002-2011	
<b>Opmerkingen/Beperkingen</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Aangezien de huidige versie van Bel-First enkel de NACE Rev.2-typologie gebruikt, hebben we aan het Bureau Van Dijk gevraagd om alle bedrijven met de NACE-code 74 volgens de oude typologie uit zijn database te halen. We hebben vervolgens de lijst met ondernemingen die we van Bureau Van Dijk ontvingen in onze software ingevoerd.</li><li>▶ Enkel grote ondernemingen moeten een volledig schema gebruiken voor het indienen van hun rekening. Bijgevolg zijn niet alle gegevens beschikbaar voor alle ondernemingen (bv. de sociale balans). Bovendien is het adres van de ondernemingen in de Bel-First-database het adres van hun maatschappelijke zetel en niet van de exploitatielocatie.</li></ul>				



## 2.3 Rijkdienst voor Sociale Zekerheid

Naam van de leverancier		Rijkdienst voor Sociale Zekerheid	
<b>Beschrijving</b>	De Rijkdienst voor Sociale Zekerheid ontvangt en beheert de sociale werkgevers- en werknemersbijdragen waarmee hij de verschillende takken van de sociale zekerheid financiert. Hij verzamelt en verspreidt de administratieve basisgegevens voor het gebruik door andere instellingen van de sociale zekerheid. De RSZ beschikt over gedetailleerde gegevens over het aantal privéwerkgevers, de werkposten, het werkvolume, het aantal werknemers, studentenwerk, vergoedingen, de bijdragen, enz.		
<b>Type gegevens</b>	Geaggregeerde gegevens (per NACE-code)		
<b>Statistische populatie</b>	Werknemers die onderworpen zijn aan de sociale zekerheid voor werknemers en die onder de RSZ vallen Vestigingseenheid		
<b>Sectorale dekking</b>	NACE Rev.1 5 digits		
Statistische reeksen	Meeteenheid	Periodiciteit	Temporele reeks
<b>Werknemers</b>	Aantal werknemers	Jaarlijks, gegevens op 30 juni van elk jaar	2003-2007 2008-2010
<b>Vestigingen</b>	Aantal vestigingen	Jaarlijks, gegevens op 30 juni van elk jaar	2003-2007 2008-2010
<b>Opmerkingen/Beperkingen</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wanneer de RSZ zijn werkgelegenheidsstatistieken opstelt, gebruikt hij meerdere standpunten: een gecentraliseerd standpunt waarbij de onderneming (de werkgever) wordt beschouwd als een ondeelbaar geheel. De verdeling van de ondernemingen en de werknemers (werkposten) per economische activiteit zal gebeuren op basis van de voornaamste activiteit van de onderneming; de geografische verdeling zal gebaseerd zijn op de hoofdzetel van de onderneming (liever dan de maatschappelijke zetel, die soms niet meer is dan een brievenbus). Als de werknemers van de ondernemingen met meerdere zetels op deze manier geografisch gespreid worden, leidt dat natuurlijk tot een oververtegenwoordiging van de werkgelegenheid in het Brussels Gewest, aangezien de hoofdzetels van grote ondernemingen met meerdere zetels er vaak gevestigd zijn. Wij hebben dus voor de tweede benadering gekozen, die erin bestaat dat de werknemers (werkposten) worden verdeeld op basis van hun werkplaats (of wat daarvoor doorgaat). We gebruiken dus de uitdrukking 'geregionaliseerde statistiek' of 'gedecentraliseerde statistiek'. Daarvoor moeten de werknemers verdeeld worden volgens hun werkgever, volgens het identificatienummer van de lokale eenheid op hun kwartaalaangifte (in de wetgeving is de gebruikte naam die van de vestigingseenheid).</li> <li>▶ De NACE-codes werden gewijzigd in 2008. Om de evolutie tussen 2003 en 2010 te analyseren van het aantal werknemers en het aantal vestigingen, werd er een conversie uitgevoerd van sectie K, afdeling 74 van NACE-BEL 2003 naar NACE-BEL 2008. Deze afbakening stemt ook overeen met de voorgestelde afbakening van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven. Aangezien de overeenstemming tussen de NACE-BEL-codes van 2003 en 2008 niet perfect is, moet de evolutie in de loop der tijd van de gegevens over de sector met de nodige voorzichtigheid benaderd worden.</li> </ul>			



## 2.4 Enquête naar de arbeidskrachten (EAK)

Naam van de leverancier		Enquête naar de arbeidskrachten (EAK)		
<b>Beschrijving</b>	De Belgische enquête naar de arbeidskrachten werd gevoerd met een steekproef bij huishoudens. Ze past in het kader van de gemeenschapsenquêtes, gecoördineerd door de statistische dienst van de Europese Gemeenschappen (Eurostat). De organisatie van dit soort enquêtes levert heel wat originele informatie op, die nergens anders beschikbaar is. Voorbeelden zijn het opleidingsniveau, de beroepen, het deeltijds werk, de duur van het werk, de verschillende vormen van tijdelijk werk, enz.			
<b>Type gegevens</b>	Geaggregeerde gegevens (per NACE-code)			
<b>Statistische populatie</b>	Leden van Belgische private huishoudens van 15 jaar of ouder			
<b>Sectorale dekking</b>	NACE Rev.1 2 digits			
Statistische reeksen	Meeteenheid	Periodiciteit	Temporele reeks	
<b>Werknemers en zelfstandigen</b>	Aantal personen	Jaarlijks	2003 - 2010	
<b>Opmerkingen/Beperkingen</b>				
▶ <b>Aangezien deze gegevens gebaseerd zijn op een enquête, is het moeilijk om significante gegevens te verkrijgen als een aanzienlijke hoeveelheid kruisingen noodzakelijk is (bv. gewest, sector, beroep).</b>				



## 2.5 Belgostat/Instituut voor de Nationale Rekeningen

Naam van de leverancier		Belgostat/Instituut voor de Nationale Rekeningen		
<b>Beschrijving</b>	De online database van de Nationale Bank van België biedt informatie over de gewestelijke rekeningen.			
<b>Type gegevens</b>	Geaggregeerde gegevens (per NACE-code)			
<b>Statistische populatie</b>	Ondernemingen, werknemers ...			
<b>Sectorale dekking</b>	NACE Rev.1 2 digits			
Statistische reeksen	Meeteenheid	Periodiciteit	Temporele reeks	
<b>Bruto toegevoegde waarde tegen basisprijzen</b>	Miljoen € (lopende prijzen)	Jaarlijks	1995-2008	
<b>Werknemers</b>	Aantal	Jaarlijks	1995-2009	
<b>Zelfstandigen</b>	Aantal	Jaarlijks	1995-2009	
<b>Vergoeding van de werknemers</b>	Miljoen € (lopende prijzen)	Jaarlijks	1995-2008	
<b>Opmerkingen/Beperkingen</b>				
▶ De gegevens werden geleverd door de ADSEI volgens de NACE Rev.1-typologie. Aangezien de overeenstemming tussen de NACE-BEL-codes van 2003 en 2008 niet perfect is, moet de evolutie in de loop der tijd van de gegevens over de sector met de nodige voorzichtigheid benaderd worden. <sup>40</sup>				

<sup>40</sup> Voor meer informatie, zie onder meer FOD Economie, ADSEI (2011), NACE-BEL, Activiteitenomenclatuur; [http://statbel.fgov.be/nl/binaries/NL-NACE-BEL%202008%20met%20toelichtingen\\_tcm325-65642.pdf](http://statbel.fgov.be/nl/binaries/NL-NACE-BEL%202008%20met%20toelichtingen_tcm325-65642.pdf).



## 2.6 Actiris

Naam van de leverancier		Actiris	
<b>Beschrijving</b>	De Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling beschikt over gedetailleerde gegevens over de werkzoekenden in Brussel, met name hun profielgegevens (geslacht, studieniveau, duur van inactiviteit, nationaliteit, leeftijdsklasse, gemeente), maar ook hun beroepsdomein. Zo kan men cijfers geven over de potentiële arbeidskrachten voor een bepaalde sector of een specifiek activiteitsdomein. Actiris beschikt ook over gegevens over het aantal openstaande functies die ondernemingen doorgeven aan Actiris, per activiteitssector of beroep.		
<b>Type gegevens</b>	Geaggregeerde gegevens (per NACE-code)		
<b>Statistische populatie</b>	Ingediende vacatures bij Actiris Inge vulde vacatures		
<b>Sectorale dekking</b>	NACE Rev.1 2 digits		
Statistische reeksen	Meeteenheid	Periodiciteit	Temporele reeks
<b>Ingediende vacatures bij Actiris</b>	Aantal ingediende vacatures bij Actiris	Jaarlijks	2008-2012
<b>Inge vulde vacatures</b>	Aantal inge vulde vacatures	Jaarlijks	2008-2012
Opmerkingen/Beperkingen			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dit dekt alle vacatures die Actiris rechtstreeks ontvangen heeft (alle verspreidingskanalen samen). Eventuele vacatures die niet naar Actiris werden verstuurd, worden dus niet in aanmerking genomen. Een belangrijke opmerking daarbij is dat Actiris maar zeer weinig vacatures voor tijdelijke functies ontvangt.</li> </ul>			



## 2.7 RSVZ

Naam van de leverancier		RSVZ		
<b>Beschrijving</b>	Het Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen, afgekort RSVZ, houdt zich bezig met uw sociaal statuut van zelfstandige. Uw bijdragen innen en u verzekeren is niet onze enige taak; wij helpen u ook met uw pensioen, met uw familiale prestaties, en in geval van ziekte of faillissement.			
<b>Type gegevens</b>	geaggregeerde gegevens (per beroepscode)			
<b>Statistische populatie</b>	Personen die zijn aangesloten bij een sociaal verzekeringsfonds voor zelfstandigen			
<b>Sectorale dekking</b>	Beroepscode			
Statistische reeksen	Meeteenheid	Periodiciteit	Temporele reeks	
<b>Zelfstandigen die zijn aangesloten bij een sociaal verzekeringsfonds voor zelfstandigen</b>	Aantal zelfstandigen aangesloten bij RSVZ	Jaarlijks	2000-2011	
<b>Opmerkingen/Beperkingen</b>				
▶ De conversie tussen de beroepscode van het RSVZ en de NACE 2003-classificatie kan fouten bevatten.				



### 3/ Vragenlijst voor gesprekken met stakeholders

---

#### **Doelstelling van de gesprekken**

De gesprekken hebben een dubbel doel:

- ▶ Eerst en vooral willen we **de analyse van de voornaamste economische mutaties bij de Brusselse zakelijke dienstverlening bevestigen en aanvullen** (zie volgende sectie).
- ▶ Ten tweede is het de bedoeling **de gevolgen van deze veranderingen voor de werkgelegenheid in de sector te identificeren**.

#### **Eerste resultaten van de studie**

De sector van de zakelijke dienstverlening is een belangrijke sector, die nog altijd sterk groeit (met name in het aantal vestigingen, de werkgelegenheid en de omzet). Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is bijzonder gespecialiseerd in deze sector maar lijkt terrein te verliezen ten opzichte van de andere Gewesten. Verschillende economische evoluties kunnen het steeds toenemende belang van de sector van de zakelijke dienstverlening verklaren:

- ▶ **Verhoogde globalisatie en internationale concurrentie:** De internationale concurrentie leidt tot de delocalisatie van de minder competitieve producten en productieprocessen en tot een grotere specialisatie in de domeinen waar België een concurrentieel voordeel heeft (activiteiten met grote kapitaal- en kennisintensiteit). Deze evoluties zijn gunstig voor de sectoren van de ZD die door hun activiteiten:
  - ◆ de reorganisatie van bestaande ondernemingen vergemakkelijken;
  - ◆ ondernemingen de mogelijkheid bieden om zich op hun basiscompetenties te concentreren;
  - ◆ leiden tot schaalvergroting.
- ▶ **Toenemende rol van de ICT:** De ontwikkeling van de ICT biedt nieuwe mogelijkheden voor onderaanneming en leidt tot een sterke daling van de transactiekosten ervan, wat ondernemingen in alle sectoren ertoe aanzet om meer activiteiten uit te besteden.
- ▶ **Het belang van (open) innovatie:** In een competitieve omgeving zijn innovatie en de inschakeling van **externe kennisbronnen** cruciaal om de competitiviteit te versterken.
- ▶ **De spanning tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt:** De moeilijkheden die ondernemingen ondervinden om geschikte werkkrachten te vinden, zorgen ervoor dat ze de selectie en rekrutering van werknemers uitbesteden of een beroep doen op externe kennisbronnen.

Dat leidt overigens tot meerdere economische mutaties (of organisatorische wijzigingen) bij de **ondernemingen** in de sector van de ZD<sup>41</sup>:

- ▶ **Sterke ondernemersdynamiek** die leidt tot de creatie van nieuwe activiteiten;
- ▶ **Sterke concurrentie in de sector**, geïllustreerd door woelige momenten, waardoor minder productieve ondernemingen hetzij moeten sluiten, hetzij hun productiviteit moeten verhogen via automatisering of andere herstructureringen om te besparen op arbeidskrachten;
- ▶ **Reorganisatie van de ondernemingen en meer gefragmenteerde productieprocessen** (inschakeling van onderaannemers);
- ▶ **Verhoogde ontwikkeling van sectorale netwerken en samenwerking** tussen dienstleveranciers;
- ▶ **Specialisatiestrategie:** specialisatie in de nichemarkten (meer expertise en minder concurrentie) maar met een breed gamma diensten om schaalvergroting en synergievoordelen mogelijk te maken. Dit leidt tot een vermindering van de grootte van de ondernemingen in de sector;
- ▶ ...

---

<sup>41</sup> Sommige veranderingen zijn minder relevant voor bepaalde subsectoren.





Deze veranderingen hebben ten slotte een impact op de werkgelegenheid in de sector:

- ▶ **Triangulatie van de arbeidsrelaties:** onderaanneming leidt tot driehoekvormige arbeidsrelaties (opdrachtgever – dienstverlener – werknemer);
- ▶ **Behoeftte aan hooggeschoolde en gespecialiseerde profielen** (*niet in de industriële reiniging*);
- ▶ **Atypische werkuren** (*vooral bij de industriële reiniging*).

## **Vragenlijst**

### **1. De sector van de zakelijke dienstverlening in de Brusselse context**

- ▶ Wat verstaat u onder de sector van de zakelijke dienstverlening? Welke subsectoren vormen volgens u deze sector?
- ▶ Welke zijn de factoren die het belang van de sector van de zakelijke dienstverlening in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kunnen verklaren?
- ▶ Hoe ziet u de sector van de ZD (en zijn verschillende onderdelen) de komende jaren evolueren in Brussel? Waarom?
- ▶ Welk type bedrijven doet een beroep op diensten in deze sector? Wat zijn hun kenmerken?

### **2. Economische mutaties in de sector van de ZD en impact op de werkgelegenheid**

- ▶ Sectie 2 biedt een eerste overzicht van de huidige economische mutaties in de zakelijke dienstverlening. Herkent u deze veranderingen (voor welke subsectoren)?
- ▶ Wat zijn volgens u de belangrijkste (andere) huidige evoluties in de sector van de zakelijke dienstverlening, op het vlak van:
  - ◆ herstructureringen van ondernemingen in de sector (*onder welke vorm?*)
  - ◆ reorganisaties van de ondernemingen in de sector (*van welk type?*)
  - ◆ humanresourcesbeheer
  - ◆ delokalisatie/relokalisatie van activiteiten, binnen Brussel en daarbuiten
  - ◆ de opkomst van nieuwe activiteiten (*dewelke?*)
  - ◆ relaties tussen ondernemingen
- ▶ Wat is de impact van deze veranderingen op de werkgelegenheid in de sector van de zakelijke dienstverlening in Brussel?
- ▶ Wat zijn volgens u de belangrijkste (andere) huidige evoluties in de sector van de zakelijke dienstverlening, op het vlak van:
  - ◆ kwalificaties voor een job (*dewelke?*)
  - ◆ vereiste competenties (*dewelke?*)
  - ◆ de opkomst van nieuwe banen (*dewelke?*)
  - ◆ het verdwijnen van banen (*dewelke?*)
  - ◆ de arbeidsomstandigheden (*welke vorm?*)
- ▶ Wat zijn de voornaamste verschillen tussen subsectoren inzake hun kenmerken (type activiteit, productie, grootte van ondernemingen), economische mutaties en hun impact op de werkgelegenheid (arbeidsvormen ...)?

### **3. Selectie van de subsectoren en ondernemingen**

- ▶ Welke zijn volgens u de subsectoren van de zakelijke dienstverlening die het meest representatief zijn voor een gedetailleerde analyse van de veranderingen in de sector in Brussel? Waarom?



- ▶ Welke zijn volgens u de **ondernemingen** in de sector (of in de subsectoren) die het meest representatief zijn voor de organisatie van grondige gesprekken over de lopende veranderingen in de sector van de ZD in Brussel? Waarom? Wat zijn de bijzonderheden van deze ondernemingen?



## 4/ Vragenlijst voor gesprekken met ondernemingen

---

### 1. Activiteit van de onderneming

- ▶ Wat zijn de activiteiten van uw onderneming?
- ▶ Welke types bedrijven doen een beroep op de activiteiten van uw onderneming? Wat zijn hun kenmerken (publieke overheden vs. privébedrijven)?
- ▶ Wat zijn de toewijzingscriteria van deze klanten?
- ▶ Waarom is uw onderneming in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gevestigd?
- ▶ Zijn uw activiteiten de afgelopen jaren sterk geëvolueerd? Op welke manier? Waarom?
- ▶ Hoe ziet u de activiteiten van uw onderneming in de toekomst evolueren? Waarom?

### 2. Economische mutaties

- ▶ Welke zijn de voornaamste lopende evoluties in uw onderneming, op het vlak van:
  - ◆ De herstructurering/reorganisatie van uw onderneming?
  - ◆ De relatie met de klanten?
  - ◆ De relatie met andere ondernemingen in de sector?
  - ◆ De concurrentie tussen ondernemingen? Wie zijn de voornaamste concurrenten? Waar komen ze vandaan?
  - ◆ Delokalisatie/relokalisatie van activiteiten, binnen Brussel en daarbuiten? Welke zijn de doorslaggevende factoren?
  - ◆ Opkomst van nieuwe activiteiten?
  - ◆ Humanresourcesbeheer?

### 3. Impact op de werkgelegenheid

- ▶ Wat is het beleid/de praktijk in uw onderneming met betrekking tot:
  - ◆ Het aantal klanten per werknemer?
  - ◆ De uitvoering van de activiteit? Bij de dienstverlener of bij de klant?
  - ◆ Het beheer van de verschillende werkplaatsen?
  - ◆ De opleiding van de werknemers?
  - ◆ Vakbondsafvaardigingen?
- ▶ Welke zijn de voornaamste lopende evoluties in uw onderneming op het vlak van:
  - ◆ Het aantal werknemers?
  - ◆ De kwalificaties voor de functies?
  - ◆ De vereiste competenties?
  - ◆ De arbeidsvoorwaarden?
  - ◆ De opkomst van nieuwe banen?
  - ◆ Het verdwijnen van banen?



## 5/ Lijst van tabellen en figuren

---

### **Lijst van tabellen**

Tabel 1: Subsectoren in sectie K, divisie 74 van de Nace Rev.1 .....	9
Tabel 2: Typologie van de subsectoren in de zakelijke dienstverlening.....	11
Tabel 3: Gesprekken – Lijst van de ondervraagde spelers op het terrein .....	14
Tabel 4: Typologie van de zakelijke dienstverlening en selectie voor de gesprekken.....	16
Tabel 5: Gesprekken – lijst van de ondervraagde ondernemingen .....	17
Tabel 6: Kerncijfers, 1995-2009 .....	21



## Lijst van figuren

Figuur 1: Algemeen kader .....	8
Figuur 2: Analyse kader.....	12
Figuur 3: Bijdrage van de ZD tot de toegevoegde waarde en de werkgelegenheid in de marktdiensten, 1995-2008 .....	23
Figuur 4: Evolutie van de toegevoegde waarde, de totale werkgelegenheid en de vergoeding van de werknemers tussen 1995 en 2008 (1995 = 100) .....	24
Figuur 5: Aantal vestigingen in de sector van de ZD in het BHG en in België .....	25
Figuur 6: Aantal vestigingen in de subsectoren van de ZD in het BHG .....	26
Figuur 7: Aandeel van de vestigingen in de verschillende subsectoren van de ZD in het BHG en in België in 2010 .....	27
Figuur 8: Aantal faillissementen in de sector van de ZD in het BHG, 1995-2012.....	28
Figuur 9: Aantal verloren banen (als gevolg van faillissementen) in de sector van de ZD in het BHG, 2003-2012 .....	29
Figuur 10: Nettoprocentage van de creatie van activiteit in de sector van de ZD in het BHG en in België, 1994-2007.....	30
Figuur 11: Grootte van de vestigingen in de sector van de ZD in het BHG tussen 2005 en 2010.....	31
Figuur 12: Grootte van de vestigingen van de subsectoren van de ZD in het BHG in 2010 .....	32
Figuur 13: Aandeel van de ZD in de totale omzet in het BHG en in België, 1995-2008 .....	33
Figuur 14: Omzet van de subsectoren van de ZD in het BHG, 1995-2008.....	34
Figuur 15: Aantal werknemers aan het werk in de sector van de ZD in het BHG en in België .....	36
Figuur 16: Aandeel van de werknemers aan het werk in de ZD in Brussel in verhouding tot het totaal van de werknemers in de ZD in België .....	36
Figuur 17: Aantal werknemers in de subsectoren van de ZD aan het werk in het BHG.....	37
Figuur 18: Aantal werknemers in de subsectoren van de ZD aan het werk in het BHG en in België in 2010 .....	38
Figuur 19: Aantal zelfstandigen en aandeel van de zelfstandigen in de sector van de ZD in het BHG ....	40
Figuur 20: Aantal zelfstandigen in de subsectoren van de ZD in het BHG .....	41
Figuur 21: Aantal en aandeel van de werknemers aan het werk en wonende in Brussel in de sector van de ZD, van 2005 tot 2010.....	42
Figuur 22: Aantal en aandeel van de werknemers aan het werk en wonende in Brussel in de subsectoren van de ZD in 2010 .....	43
Figuur 23: Aantal vacatures in de sector van de ZD in het BHG .....	44
Figuur 24: Percentage ingevulde vacatures in de sector van de ZD in het BHG .....	45