



**DE ARBEIDSMARKT IN DE ZAKELIJKE DIENSTVERLENING
IN DE METROPOOLREGIO AMSTERDAM**

Sectorscan in opdracht van de gemeente Amstelveen en de Platforms
Arbeidsmarkt en Onderwijs (PAO's) die zijn verbonden aan de gemeenten
Amsterdam, Haarlemmermeer, Zaanstad en de regio Zuid-Kennemerland

Blaauwberg, juli 2012

Voorwoord: waarom een sectorscan zakelijke diensten?

De zakelijke dienstverlening staat volop in de belangstelling van beleidsmakers op het terrein van economie en arbeidsmarkt. Die belangstelling heeft vooral twee redenen. Ten eerste zijn de zakelijke diensten de drijvende kracht achter de economische ontwikkeling in de regio van de laatste vijftien jaar. Dat roept de vraag op wat er moet gebeuren om de 'factor arbeid' in het vestigingsklimaat voor de zakelijke diensten op peil te houden. Ten tweede biedt de zakelijke dienstverlening niet alleen kansen voor hoger opgeleiden, maar ook voor minder gekwalificeerde werkzoekenden op de arbeidsmarkt. Dat biedt wellicht kansen voor de uitvoering van de aanstaande Wet werken naar vermogen. Beide vragen komen in deze notitie aan de orde.

Plaats van handeling is de Metropoolregio Amsterdam, die bestaat uit de regio's Almere en Lelystad, Gooi en Vechtstreek, Amsterdam, Zaanstreek, Waterland, IJmond, Zuid-Kennemerland, Haarlemmermeer en Amstel-Meerlanden.

Dit rapport begint met een verkenning van de vraag: waarom is de zakelijke dienstverlening - die helemaal geen economische sector in de traditionele zin van het woord is - toch interessant als het gaat om arbeidsmarktbeleid, nog los van het feit dat het een sector met veel werkgelegenheid is? Vervolgens gaat hoofdstuk 2 in op de feiten en cijfers, om zo de diversiteit in de sector beter in beeld te krijgen.

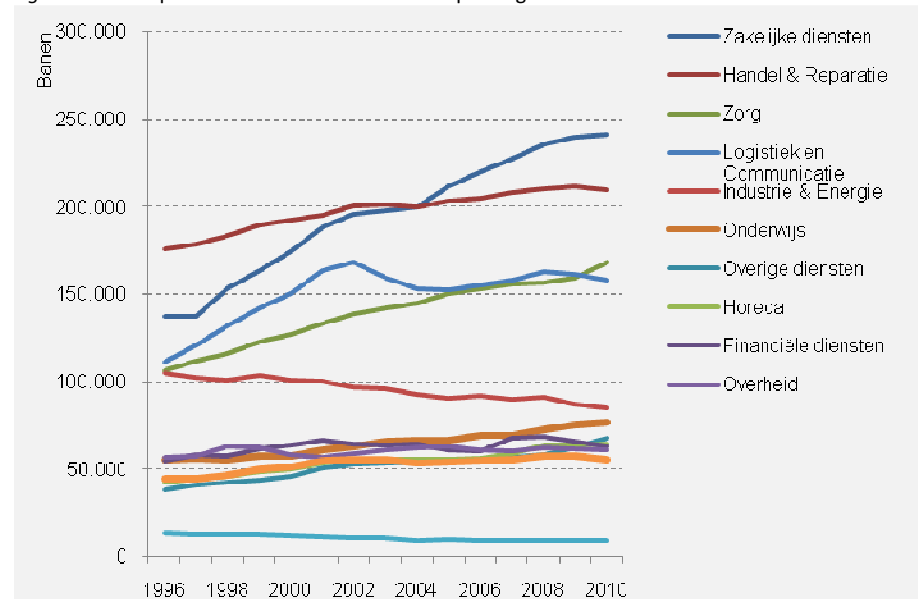
Hoofdstuk 3 gaat aan de hand van vier hoofdgroepen op de arbeidsmarkt van de zakelijke dienstverlening in op ontwikkelingen, kansen en opgaven voor het beleid: hooggekwalificeerde professionals in de zakelijke diensten, middelbaar geschoolden, zzp'ers en laaggekwalificeerde functies in de zakelijke diensten.

Samenvatting

Welk oplossend vermogen heeft de zakelijke dienstverlening voor de gevreesde instabiliteit op de arbeidsmarkt van de komende jaren: aan de ene kant een tekort aan goed gekwalificeerde arbeidskrachten en aan de andere kant een kwetsbaardere onderkant van de arbeidsmarkt. Welke beleidsmaatregelen zijn nodig om dat oplossend vermogen zo effectief mogelijk in te zetten? Die vraag staat centraal in deze studie. In deze samenvatting benoemen we de voornaamste tien punten uit het rapport.

1. De zakelijke dienstverlening is de snelst groeiende en grootste sector van de Metropoolregio Amsterdam (figuur 1).

Figuur 1 Groei op de arbeidsmarkt van de Metropoolregio



Bron: SEO, *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016*¹

2. Maar het is moeilijk om over één sector te spreken, gezien de diversiteit aan beroepsgroepen en subsectoren (figuur 2). Bij het woord 'sector' valt te denken aan een groep bedrijven of instellingen die een samenhangend en herkenbaar product leveren. Dat is in de zakelijke dienstverlening nauwelijks het geval. De enige overeenkomst is dat het gaat om bedrijven die hoofdzakelijk *business-to-business* werken. Maar een sector beschikt ook over

¹ Dosker, R., A. Heyma, J. Prins, J. Theeuwes & M. Volkerink. (2012). De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016. SEO-rapport 2012-01. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek [in opdracht van de Kamer van Koophandel Amsterdam]

een eigen infrastructuur van werkgeversorganisaties, scholingsinstellingen en onderzoeksinstituten. Een sector heeft doorgaans ook een eigen cao. En er is sprake van een vorm van centrale woordvoering. Dat is in de zakelijke dienstverlening allemaal niet aan de orde.

Figuur 2 De zakelijke diensten in zestien clusters en het aantal banen per cluster

| | | | |
|----------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| Professionele adviesdiensten | 84.000 | Arbeidsmarkt | 15.000 |
| Financiële sector | 63.000 | Onroerend goed | 14.000 |
| ICT | 31.000 | Uitgeverij en pers | 12.000 |
| Reclame, vertalers en fotografie | 30.000 | Beveiliging | 10.000 |
| Architecten en ingenieurs | 24.000 | Facilitair | 9.000 |
| Schoonmaak | 23.000 | Reisbemiddeling | 7.000 |
| Media | 17.000 | Verhuur en lease | 5.000 |
| Onderzoek | 16.000 | Landschap | 3.000 |
| Totaal | | | 362.000 |

Bron: SEO, *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016*

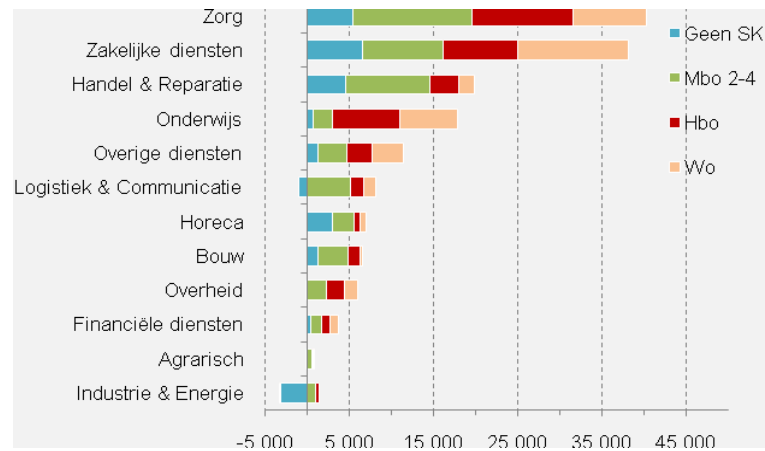
3. De opkomst van de zakelijke dienstverlening staat symbool voor de transformatie van een industriële naar een diensteneconomie. Dat houdt verband met grote veranderingen op de arbeidsmarkt, zoals de fors toegenomen arbeidsparticipatie van vrouwen, de flexibilisering van arbeid (onder meer uitgedrukt in het aantal zelfstandige ondernemers) en de onderwijsrevolutie, uitgedrukt in de toename van het opleidingsniveau. Die processen zijn met elkaar verknoopt. Dat maakt de zakelijke dienstverlening tot een uitermate interessant speelveld op de arbeidsmarkt, ook al zijn er geen 'vier o's' (onderwijs, ondernemers, overheid en onderzoek) om afspraken mee te maken en geen centrale mechanismen om vraag en aanbod mee te beïnvloeden.
4. De zakelijke dienstverlening kent ook niet overal in de Metropoolregio Amsterdam dezelfde zwaartepunten. Een paar observaties uit figuur 3: Amsterdam is het centrum van de adviesdiensten, in Haarlemmermeer zit een concentratie van werkgelegenheid in de beveiliging (vanwege Schiphol), het Gooi kent uiteraard een sterke mediasector en IJmond telt relatief veel ingenieursbureaus.

Figuur 3 Zwaartepunten in de zakelijke diensten per subregio

| | | |
|--|---|--|
| <i>Amsterdam</i> | <ul style="list-style-type: none"> • financiële sector • onderzoek • uitgeverijen en pers | <ul style="list-style-type: none"> • creatieve dienstverlening • professionele adviesdiensten |
| <i>Amstel-Meerlanden en Haarlemmermeer</i> | <ul style="list-style-type: none"> • beveiliging • reizen | <ul style="list-style-type: none"> • facilitair • ict-diensten |
| <i>Gooi- en Vechtstreek</i> | <ul style="list-style-type: none"> • media • onroerend goed | <ul style="list-style-type: none"> • ict-diensten • landschap |
| <i>Zuid-Kennemerland</i> | <ul style="list-style-type: none"> • reizen • architecten en ingenieursbureaus | <ul style="list-style-type: none"> • ict-diensten • onroerend goed |
| <i>IJmond</i> | <ul style="list-style-type: none"> • reizen • architecten en ingenieursbureaus | <ul style="list-style-type: none"> • onroerend goed • landschap • verhuur en lease |
| <i>Zaanstreek</i> | <ul style="list-style-type: none"> • schoonmaak • beveiliging • landschap | <ul style="list-style-type: none"> • onroerend goed • professionele adviesdiensten |
| <i>Waterland</i> | <ul style="list-style-type: none"> • schoonmaak • landschap | <ul style="list-style-type: none"> • verhuur en lease |
| <i>Almere en Lelystad</i> | <ul style="list-style-type: none"> • arbeidsmarktbemiddeling • facilitair • verhuur en lease | <ul style="list-style-type: none"> • onderzoek • ict-dienstverlening • reclame, vertalers en fotografie |

5. De zakelijke diensten blijven de komende jaren naar verwachting een groeier op de arbeidsmarkt. Er wordt voorspeld dat er tot 2016 vraag is naar 37 duizend nieuwe arbeidskrachten (figuur 4). Na de zorg zijn de zakelijke diensten daarmee de snelste groeier. Het is wel goed bij dergelijke vooruitzichten een slag om de arm te houden. Het is tenslotte de afgelopen jaren duidelijk geworden dat de arbeidsmarkt zich moeilijk laat voorspellen als het gaat om reacties op de conjunctuurbewegingen. Maar dat er vraag naar arbeid blijft, lijkt wel duidelijk. Die vraag concentreert zich aan de bovenkant: op functies op hbo- en wo-niveau. Maar ook aan de onderkant van de arbeidsmarkt (d.w.z. diegenen zonder sterkqualificatie) verwacht het SEO nog opvallend veel vraag naar arbeidskrachten in de zakelijke diensten.

Figuur 4 Vraag naar arbeid in de Metropoolregio tot 2016 volgens SEO



Bron: SEO, *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016*

6. Vanuit het perspectief van aanknopingspunten voor arbeidsmarktbeleid - in het samenspel van overheid, onderwijs, ondernemers, oftewel de *triple helix* - is de zakelijke dienstverlening hanteerbaar te maken door onderscheid te maken in vier segmenten:
 - de *hooggeschoolden in de zakelijke dienstverlening* (professionele adviesdiensten, de financiële sector, reclame, architecten- en ingenieursbureaus, media, onderzoek)
 - de *arbeidsmarkt voor functies op mbo-niveau* (voornamelijk ondersteunende functies in de gehele zakelijke diensten)
 - de *zzp-ers* (binnen de zakelijke diensten veelal in het segment van de hoogopgeleide werkzaamheden)
 - het *uitvoerende segment*: de schoonmaak, beveiliging, facility management, landschapsonderhoud.

7. De *hooggekwalificeerde professionals* (architecten, accountants, advocaten en juristen, financiële deskundigen, bedrijfs- en organisatieadviseurs et cetera) vormen een legioen van beroepsgroepen met hun eigen, specifieke kwalificatie-eisen, infrastructuur (vaak met een internationaal karakter), eigen concurrentieverhoudingen en eigen loopbaanpatronen. Deze groep is nauwelijks vatbaar voor algemeen arbeidsmarktbeleid. Maar ze is van levensbelang voor de Metropoolregio Amsterdam. De regio zal dus zijn best voor hen moeten blijven doen door het scheppen van goede randvoorwaarden: zorgen voor hoger onderwijs dat een brede basis blijft bieden met daarnaast top-opleidingen, een veilige en gastvrije stad die op 'city quality' kan concurreren met het buitenland, een flexibele woningmarkt en een aantrekkelijk cultureel klimaat.

In de - aan elkaar gelieerde - Amsterdam Economic Board en het Platform Regionaal Economische Structuur (PRES) van de Metropoolregio Amsterdam is de zakelijke dienstverlening een speerpunt. Vanuit de door hen opgezette Kennis- en Innovatieagenda (zie: Amsterdam Economic Board, *Clusterstrategie financiële en zakelijke dienstverlening*, juni 2011) wordt ingezet op onder meer een betere aansluiting tussen hoger onderwijs en arbeidsmarkt. Vanuit de PAO's ligt geen aparte actielijn voor de hand.

8. Voor de mbo-opgeleiden in de ict, financiële administratie, secretariaatwerk, beveiliging en juridische dienstverlening is de zakelijke dienstverlening de grootste arbeidsmarkt.

De perspectieven op de arbeidsmarkt vanuit deze opleidingen zijn wisselend. Op niveau 2 zijn de perspectieven op de arbeidsmarkt niet goed, met uitzondering van de beveiliging. Op niveau 4 en in iets mindere mate op niveau 3 zijn de kansen over het algemeen goed.

Er is daarmee nog veel vraag naar goede mbo-geschoolden in de zakelijke diensten, maar die vraag verschuift. Eenvoudig administratief of ict-werk (op niveau 2) is er eigenlijk niet meer. Technisch ingewikkeld ict-werk wel. En wat moeilijker financieel-administratief of juridisch werk (personeel en arbeid) ook. Er zijn nieuwe trends, zoals mobiele diensten, maar het is nog niet geheel duidelijk wat die voor de arbeidsmarkt gaan betekenen.

In algemene zin gaat het bij dit segment van de arbeidsmarkt om 'klassiek' onderwijs-arbeidsmarktbeleid: goede curriculumafstemming met het bedrijfsleven, voldoende en goed georganiseerde stages, goede doorstroom in de kolom vmbo-mbo-hbo en krachtige bestrijding van voortijdige schooluitval. Dat vergt veel contacten tussen scholen en bedrijfsleven op de werkvloer, op het niveau van docenten en opleidingsdirecteuren. De theorie over hoe het moet, is wel bekend. Het komt aan op een gedegen en gedisciplineerde uitvoering.

Mogelijke acties op de korte termijn in het mbo-segment van de arbeidsmarkt in de zakelijke diensten liggen op drie punten: een realistischere positionering van niveau-2-opleidingen, een 'beleids gesprek' tussen bedrijven, scholen en overheid over de minimale werknemerscompetenties en een onderzoek naar nieuwe beroepsperspectieven in de ict en de callcenters.

- Ontmoedig opleidingen in ict, secretariaatwerk en financieel-administratieve beroepen op niveau 2. Er zijn al geluiden dat zelfs niveau 3 soms al niet meer genoeg is. Als leerlingen beginnen aan een niveau-2-opleiding in deze beroepsgroepen, moeten ze eigenlijk een reëel perspectief hebben op

doorstroom naar niveau 3. Als dat niet het geval is, is een studieadvies richting bijvoorbeeld handelsopleidingen of de beveiliging aan de orde, waar nog wel arbeidsmarktperspectieven zijn voor opgeleiden op niveau 2. Voor de leerlingen die toch een niveau-2-opleiding in de ict, secretariële en financieel-administratieve beroepen kiezen, maar niet toekomen aan doorstroom naar niveau 3, is overleg nodig met werkgevers. Zijn er (pilot)-projecten te ontwerpen waarin deze groep toch een plek op de arbeidsmarkt krijgt met perspectief? Bijvoorbeeld met een bredere opleiding? Anders dreigt deze groep leerlingen tussen wal en schip te vallen: wel een startkwalificatie, maar geen perspectief op de arbeidsmarkt.

Betrokken partijen zijn de roc's, Kenniscentrum Ecabo en werkgevers(organisaties). De PAO's kunnen een faciliterende rol spelen, bijvoorbeeld in de vorm van specifieke lokale of regionale werkgroepen zakelijke dienstverlening gefaciliteerd door de PAO's.

- Onderzoek de mogelijkheden voor nieuwe mbo-opleidingen op het gebied van mobiel dataverkeer (ict) en callcenters. De callcenters groeien, met name in de hoek van de klantenservice. Het wordt moeilijker om aan goed gekwalificeerd personeel te komen, al wordt het wervingsgebied steeds breder (eerst vooral bijbaantjes van studenten, nu ook herintreders en ouderen). De opleidingsmarkt wordt nu beheerst door particuliere opleiders. Er lijken kansen te liggen voor een goede mbo-opleiding.

Betrokken partijen zijn de roc's, Kenniscentrum Ecabo en werkgevers(organisaties). De PAO's kunnen een faciliterende rol spelen.

9. Een jonge, creatieve bevolking - zoals in de Metropoolregio Amsterdam – brengt met zich mee dat velen de weg van het zelfstandig ondernemerschap inslaan. Er zijn met 'deeltijdondernemers' (deels in loondienst, deels zelfstandig) of 'serieel ondernemers' (zelfstandig ondernemerschap en loondienst afwisselen tijdens een loopbaan) ook tussenvormen aan het ontstaan, ergens tussen loondienst en volledig ondernemerschap in. Het gaat om onafhankelijke, zelfredzame mensen. En de zakelijke dienstverlening is bij uitstek hun biotoop, omdat je daar zonder veel investeringen en enkel op basis van je eigen talent kunt beginnen. De ontwikkeling heeft ook z'n schaduwzijden: kennis dreigt van bedrijven en instellingen te verdwijnen naar informele netwerken, de kwaliteit is soms onberekenbaar, pensioenen zijn slecht geregeld. Maar de ontwikkeling naar meer zelfstandig ondernemerschap als geheel wordt over het algemeen positief gewaardeerd.

De beleidsinspanningen kunnen zich richten op flexibele en betaalbare werkruimtes, toegang tot kredietfaciliteiten, het versterken en promoten van ondernemersvaardigheden, goede coaching en advisering en het

stimuleren van nieuwe kennisnetwerken. Daarvoor is een nauwe samenwerking tussen overheid, bedrijven en hun organisaties en de scholingsinstellingen meer dan ooit van belang.

Voor arbeidsmarktbeleid voor zzp-ers geldt - net als bij de hoger opgeleiden onder punt 7 - dat het vooral gaat om randvoorwaardelijk beleid; een aantrekkelijke stad, waar ondernemerschap wordt gestimuleerd en waar ondersteuning te vinden is waar nodig. Arbeidsmarktbeleid en economisch startersbeleid vallen hier samen. Voor de PAO's lijkt dan ook niet direct een activerende rol op korte termijn weggelegd.

10. In de schoonmaak, in het facilitair management, voor de uitzendondernemingen en in het landschapsonderhoud werken veel laaggeschoolden. Het zijn belangrijke takken van bedrijvigheid, niet alleen vanwege het werk dat er gedaan wordt, maar ook omdat ze vaak functioneren als entree tot de arbeidsmarkt voor de meer kwetsbare en laaggekwalificeerde groepen. Er is sprake van enige groei in deze branches - waarschijnlijk ook de komende jaren - en er is een behoorlijke uit- en doorstroom. Er zijn dus ook vaak vacatures. Maar er is voor mensen vanuit een uitkeringssituatie nog steeds concurrentie aan de onderkant van de arbeidsmarkt, van bijvoorbeeld studenten, herintreders, klassieke migrantengroepen, Oost- en Midden-Europeanen. De arbeidsmarkt in dit segment wordt ook nog steeds flexibeler.

Er wordt al jaren gezocht naar mogelijkheden om meer uitkeringsgerechtigden succesvol in deze vacatures te laten instromen. Daar worden ook wel successen mee geboekt. De uitdaging voor de komende jaren is vooral om het nieuwe instrument van de Wet werken naar vermogen te benutten. Toepassen van het loonwaardebeginsel kan een duw in de rug zijn voor werkgevers om mensen aan het werk te helpen die nu nog aan de kant blijven staan. De discussie over de effectiviteit van de aanstaande nieuwe wet is nu (voorjaar 2012) volop gaande en de praktijk zal uiteindelijk moeten uitwijzen welke resultaten geboekt kunnen worden. Zo maken gemeenten zich zorgen over de administratie rondom de wet (toetsing van inzetbaarheid en loonwaarde van werkzoekenden) en uiten werkgevers hun zorgen over de begeleiding op de werkvloer van deze werknemers.

De concurrentie en flexibilisering op de arbeidsmarkt maken het aan de ene kant lastiger voor mensen uit een uitkeringssituatie. Aan de andere kant biedt de flexibilisering wellicht mogelijkheden, met loonsuppletie als arbeidsmarktinstrument. Juist in de schoonmaak en de facilitaire dienstverlening kunnen daar kansen liggen.

Het gaat er dan niet in de eerste plaats om dat UWV en gemeenten hun uitkeringsbestanden openstellen voor werkgevers. Dat kan nuttig zijn, maar het interessante van de Wet werken naar vermogen - vanuit een arbeidsmarktperspectief - is het kunnen doen van een propositie aan werkgevers. Dat kan op individueel niveau (met een loonsuppletie), maar ook door niet alleen mensen te bemiddelen op een vacature, maar een deel van het arbeidsproces te organiseren.

Mogelijk actiepoint is een regionale, sectorale pilot, om krachten richting werkgevers te kunnen bundelen. Een pilot, waarbij een aantal bedrijven opdracht geeft voor een bepaald aantal concrete vacatures, waarbij het niet gaat om de specifieke functie-eisen, maar om een bepaalde hoeveelheid werk die gedaan moet worden. Dat geeft de publieke dienst dan de kans om ook andere manieren van de indeling van het werk voor te stellen. Dat is een praktijk die nu ook al bestaat (bijvoorbeeld in de groenvoorziening door wsw-bedrijven), maar die wellicht verbreed kan worden. Mogelijk kan de dienstverlening van uitzendbureaus daarbij van belang zijn, als intermediair tussen de bestanden van gemeenten en UWV en de werkgevers.

Inhoud

1. **Analytisch kader voor een sector die er geen is**
 - 1.1 *Is de zakelijke dienstverlening wel een sector?*
 - 1.2 *Gevolgen van het 'geen sector' zijn*
 - 1.3 *Waarom is het toch zinvol om over een sector te praten?*
 - 1.4 *Zakelijke dienstverlening als autonome stuwfactor?*
 - 1.5 *De zakelijke diensten als buffer op de arbeidsmarkt?*
 - 1.6 *Conclusie: geen sector, wel een bron van dynamiek in de markt*

2. **Feiten en cijfers**
 - 2.1 *Wat verstaan we onder de zakelijke dienstverlening?*
 - 2.2 *De opkomst van de zakelijke diensten*
 - 2.3 *Diensten als steeds nadrukkelijker profilering van de Metropoolregio*
 - 2.4 *Profiel van de regio's binnen de Metropoolregio Amsterdam*
 - 2.5 *De toekomstige vraag naar arbeid in de zakelijke dienstverlening*

3. **Beleid: waar liggen knelpunten en kansen?**
 - 3.1 *Hooggekwalificeerde professionals in de zakelijke diensten*
 - Zwaartepunt in de zakelijke diensten: de professionele adviesdiensten
 - Het Centurion-effect in de zakelijke diensten
 - Geen klassiek arbeidsmarktinstrumentarium, maar *region & city quality*

 - 3.2 *Middelbaar geschoolden*
 - Ecabo: economie, administratie, ict en beveiliging
 - Perspectief voor werkgevers en schoolverlaters
 - Eisen verschuiven: minder kansen voor mbo-niveau 2

 - 3.3 *ZZP'ers*
 - Zakelijke diensten: koploper in aantal zzp'ers
 - Zzp'ers blijven zzp'ers
 - Verschillen binnen de Metropoolregio Amsterdam
 - Waardering van zzp-schap en aanknopingspunten voor beleid

 - 3.4 *Laag gekwalificeerde functies in de zakelijke diensten*
 - Ruimte voor klassiek arbeidsmarktbeleid
 - De Wet werken naar vermogen (WWNV) en de zakelijke diensten
 - WWNV: een methodische blik
 - Aanwijzingen voor een succesvolle praktijk in de WWNV
 - Kansen voor laaggekwalificeerde werkzoekenden

 - 3.4 *Slotwoord*

1. Analytisch kader voor een sector die er geen is

De zakelijke dienstverlening is de grootste sector op de Nederlandse arbeidsmarkt, ook in de Metropoolregio Amsterdam. Toch is de sector tot nu toe niet goed in beeld als het gaat om arbeidsmarktbeleid. De aandacht gaat doorgaans uit naar goed georganiseerde en goed definieerbare sectoren als techniek, zorg en onderwijs.

Het is nu tijd om de zakelijke dienstverlening in de Metropoolregio beter te 'ontsluiten' voor het arbeidsmarktbeleid. Daar zijn twee redenen voor:

- de zakelijke dienstverlening is niet alleen de grootste sector, het is ook de grootste groeier en daarmee van groot belang voor de economische stabiliteit en groei van de regio
- de komst van de Wet werken naar vermogen dwingt gemeenten hun re-integratiebeleid opnieuw vorm te geven, waarbij de eventuele mogelijkheden in de zakelijke diensten nadrukkelijk in beeld moeten komen.

De centrale vraag in deze studie luidt: welk oplossend vermogen heeft de zakelijke dienstverlening voor de gevreesde instabiliteit op de arbeidsmarkt van de komende jaren - aan de ene kant een tekort aan hoogopgeleide specialisten en aan de andere kant een kwetsbaarder onderkant van de arbeidsmarkt - en welke beleidsmaatregelen zijn nodig om dat oplossend vermogen zo effectief mogelijk in te zetten?

De zakelijke dienstverlening brengt voor het arbeidsmarktbeleid wel een aantal vragen met zich mee. We benoemen er vijf, die samen een analytisch kader voor deze studie en voor beleidsvorming weergeven:

1. is de zakelijke dienstverlening wel een sector?
2. wat zijn de gevolgen van het 'geen sector zijn'?
3. waarom is het dan toch zinvol om over een sector te praten?
4. zijn zakelijke diensten een autonome stuwfactor?
5. fungeert de zakelijke dienstverlening als buffer op de arbeidsmarkt?

1.1 Is de zakelijke dienstverlening wel een sector?

Bij het woord 'sector' valt te denken aan een groep bedrijven of instellingen die een samenhangend en herkenbaar product leveren. Maar dat niet alleen: een sector beschikt ook over een eigen infrastructuur van werkgeversorganisaties, scholingsinstellingen en onderzoeksinstituten. Een sector heeft doorgaans ook een eigen cao. En er is sprake van een vorm van centrale woordvoering. De bouw en de grootmetaal zijn voorbeelden van 'echte' sectoren: eigen opleidingen, cao's, erkenningen, kennissystemen en een boegbeeld, dat journalisten kunnen bellen voor een eerste commentaar op de Miljoenennota. In dergelijke goed beschreven sectoren is het 'relatief' gemakkelijk om sectoraal beleid te ontwikkelen en bijvoorbeeld scholingsafspraken te maken. Op dat woord 'relatief' komen we zo terug.

Dan zijn er sectoren die vooral uit 'subsectoren' bestaan. De overheid is een sector, maar de infrastructuur – scholing, kennisinstituten, cao's, enzovoort – zit vooral op subsectoraal niveau: het gemeentepersoneel, de provincies waterschappen, rijk, politie, rechterlijke macht, onderwijs. Wie beleid wil maken, moet al vrij nauwkeurig weten om welke subsector het gaat.

Voor de zorg geldt iets dergelijks: in het publieke discours heeft iedereen het over de zorg, maar bij nadere beschouwing gaat het eerder om een verzameling subsectoren met onderling grote verschillen. Een kleine sector als de landbouw lijkt over een stevige samenhang te beschikken, mede door de eigen plaats van LTO aan de grote landelijke vergadertafels als de SER. Maar de verschillen op subsectoraal niveau zijn groot.

Zo bezien is de zakelijke dienstverlening helemaal geen sector. De verschillen zijn zo groot, dat het geen zin heeft om naar sectorbrede afspraken of besluitvorming te streven. Er zijn een paar subsectoren, die kenmerken hebben van een volwaardige sector, zoals de schoonmaak, de beveiliging en de uitzendondernemingen. Daar zijn branchestructuren, eigen cao's en soms ook centrale woordvoerders. Maar het meest beeldbepalende deel van de zakelijke dienstverlening – de juridische dienstverlening en het grote legioen van zzp-ers en kleine tot middelgrote ondernemingen in de architectuur, communicatie, vormgeving en advisering – leeft zonder cao, zonder sectorinstituten en zonder centraal vastgelegde kwalificaties. Er is ook geen boegbeeld voor de zakelijke dienstverlening en die zal er ook niet komen: iemand die zich opwerpt als een boegbeeld zou in die vloot van allemaal eigenzinnige bedrijven een potsierlijke indruk maken.

We gaan in het verloop van deze sectorscan uitvoerig in op de pluriformiteit van de zakelijke dienstverlening. Voor dit moment moeten we vaststellen dat de dienstverlening niet een met de bouw, de metaal, het onderwijs of

de tuinbouw vergelijkbare sector is, waarvoor aan een centrale tafel beleid kan worden gemaakt. De zakelijke dienstverlening is alleen in statistische zin een sector.

1.2 Gevolgen van het 'geen sector zijn'

We merken net op dat het in 'echte' sectoren 'relatief' gemakkelijk is om sectoraal beleid te formuleren. We hebben het dan over het vinden van algemeen geaccepteerde woordvoering namens de sector, het benutten van een infrastructuur om over kwalificaties en over instroom in opleidingen te praten, het voorhanden zijn van kennis over de personeelsbehoefte en de factor arbeid in algemene zin, over innovatie en onderzoek, over trends, over de matching van vraag en aanbod, enzovoort.

Maar het woord 'relatief' is op z'n plaats: ook in meer homogene sectoren is het voeren van sectorbeleid aan een strikte grens gebonden. Het staat uiteindelijk aan individuele bedrijven of instellingen in bouw, metaal, tuinbouw of zorg vrij om wel of niet personeel aan te nemen en eigen selectiecriteria te hanteren, naast de in een sector afgesproken kwalificaties.

Sectoraal beleid is uiteindelijk niet meer of minder dan wat de verzameling van individuele bedrijven besluit om gezamenlijk te doen. Het scheppen van werkgelegenheid en het open stellen van vacatures vallen daar zo goed als altijd buiten. De meest wezenlijke relatie op de arbeidsmarkt - namelijk die tussen sollicitant en werkgever - blijft uiteindelijk buiten het beleid.

In de zakelijke dienstverlening is het maken van strakke afspraken over instroom en vacatures sowieso niet aan de orde, maar ook de onderwerpen die elders wel tot een 'normaal' sectorbeleid gerekend kunnen worden, komen in de zakelijke dienstverlening niet voor. Althans niet op het niveau van die grote sector. Een sectorscan over de zakelijke dienstverlening kan dus niet uitmonden in sectorbrede aanbevelingen. Conclusies voor de beleidsvorming hebben, als het gaat om de zakelijke dienstverlening, altijd betrekking op segmenten, randvoorwaarden en trends, niet op het totaalbeeld.

1.3 Waarom is het toch zinvol om over een sector te praten?

De 'sector' zakelijke dienstverlening is dus vooral een statistisch begrip. Maar als we er van iets grotere afstand naar kijken, is er wel een empirische betekenis van aan te geven. We gaan daartoe even de geschiedenis in en plaatsen enkele gegevens uit 1960 naast actuele cijfers (tabel 1.1 - 1.4). Het gaat om gegevens uit de zeven gemeenten in de huidige Metropoolregio Amsterdam die in 1960 al meer dan 50.000 inwoners hadden.

Gedetailleerde statistische gegevens waren in die tijd afkomstig uit de tienjaarlijkse volkstelling (de laatste werd in 1970 gehouden). 1960 was het laatste peiljaar voordat de storm van de babyboomers opstak: in 1964 werden de vroege babyboomers 18 jaar en gingen tot de beroepsbevolking behoren. De arbeidsmarktproblematiek zoals we die nu waarnemen, wordt in hoge mate bepaald door het afscheid van de babyboomers. Door 1960 naast 2010 te zetten vergelijken we dus de wereld van vlak voor het begin van de loopbaan van de grootste cohorten ooit op de arbeidsmarkt met die van hun aanstaande afscheid. Hoe is die wereld in één werkend leven veranderd?

Tabel 1.1 Groei van de dienstverlening

| | Werkenden in banken, verzekeringswezen, huiselijke diensten en overige dienstverlening | Arbeitsplaatsen in zakelijke dienstverlening |
|----------------|---|---|
| | 1960 | 2010 |
| Amsterdam | 11,6 % | 30,8 % |
| Amstelveen | 11,1 % | 35,2 % |
| Haarlem | 9,7 % | 17,2 % |
| Haarlemmermeer | 7,9 % | 15,6 % |
| Hilversum | 13,3 % | 16,0 % |
| Velsen | 5,3 % | 11,3 % |
| Zaandam/stad | 10,1 % | 19,4 % |

Bron 1960: Statistisch stedenboek, 1960-1965 (uitgave Vereniging van Hoofden van Gemeentelijke Statistische Bureaus). Bron 2010: O+S Amsterdam, *Metropoolregio Amsterdam in Cijfers 2011*.

Tabel 1.2 Toenemende arbeidsparticipatie van vrouwen

| | Netto arbeidsparticipatie vrouwen | |
|----------------|-----------------------------------|--------|
| | 1960 | 2010 |
| Amsterdam | 31,2 % | 63,6 % |
| Amstelveen | 20,3 % | 62,8 % |
| Haarlem | 29,5 % | 67,4 % |
| Haarlemmermeer | 22,2 % | 65,2 % |
| Hilversum | 29,3 % | 63,2 % |
| Velsen | 21,6 % | 63,8 % |
| Zaandam/stad | 24,9 % | 62,7 % |

Bron 1960: Statistisch stedenboek, 1960-1965. Bron 2010: CBS Statline (driejaarsgemiddelde 2008-2010).

Tabel 1.3 Opkomst van zelfstandig ondernemerschap

| | % bedrijfshoofden (incl. vrije beroepen) zonder personeel | % zelfstandigen in de werkzame beroepsbevolking |
|----------------|---|---|
| | 1960 | 2010 |
| Amsterdam | 6,7 % | 18,5 % |
| Amstelveen | 5,3 % | 15,1 % |
| Haarlem | 6,2 % | 11,5 % |
| Haarlemmermeer | 6,9 % | 10,9 % |
| Hilversum | 7,3 % | 15,7 % |
| Velsen | 3,7 % | 10,4 % |
| Zaandam/stad | 4,3 % | 11,0 % |

Bron 1960: Statistisch stedenboek, 1960-1965. Bron 2010: CBS Statline (driejaarsgemiddelde 2008-2010).

Tabel 1.4 Toename van het opleidingsniveau²

| | % laag opgeleiden (lager algemeen vormend onderwijs) in de beroepsbevolking | % laag opgeleiden (geen startkwalificatie) in de beroepsbevolking |
|----------------|---|---|
| | 1960 | 2010 |
| Amsterdam | 75,3 % | 14,3 % |
| Amstelveen | 61,9 % | 15,9 % |
| Haarlem | 77,0 % | 18,9 % |
| Haarlemmermeer | 84,8 % | 24,1 % |
| Hilversum | 74,3 % | 22,6 % |
| Velsen | 80,0 % | 28,8 % |
| Zaandam/stad | 83,8 % | 25,6 % |

Bron 1960: Statistisch stedenboek, 1960-1965. Bron 2010: CBS Statline (driejaarsgemiddelde 2008-2010).

We laten de cijfers uit de vier tabellen voor zich spreken. Met een methodologische kanttekening: de cijfers zijn niet meer één-op-één met elkaar te vergelijken, daarvoor zijn de categorieën die het CBS hanteert te zeer aan verandering onderhevig. Zo bestond bij de volkstelling van 1960 de categorie 'zakelijke dienstverlening' nog niet. En de score in tabel 1.1 van Hilversum is zo hoog omdat die gemeente met 7,7 procent de grootste categorie 'overige dienstverlening' van het land had. Daarin was het toen al omvangrijke mediacomplex ondergebracht.

De tabellen brengen de opmars in kaart van de diensteneconomie, de arbeidsparticipatie (en daarmee maatschappelijke participatie) van vrouwen, de flexibilisering van de arbeid (uitgedrukt in het aantal zelfstandig ondernemers) en de onderwijsrevolutie, uitgedrukt in de toename van het opleidingsniveau hoogopgeleiden. Die processen zijn met elkaar verknoopt. De zakelijke dienstverlening is een soort prisma: er gaan fundamentele transformatieprocessen van samenleving en arbeidsmarkt

² Deze tabel vergelijkt feitelijk de groep in 1960 en 2010 die we nu benoemen als degenen zonder startkwalificatie. *Lager Algemeen Vormend Onderwijs (1960)*: het niet op een bepaald beroep of groep van beroepen gericht basisonderwijs en het daarop aansluitend onderwijs met een algemeen vormend karakter (...) Het omvat het gewoon lager onderwijs, het buitengewoon lager onderwijs en het voortgezet gewoon lager onderwijs. Ook opleidingen aan een (m.)u.l.o. of 3-jarig h.b.s. of een daarmee gelijk te stellen opleiding, waarbij niet het diploma werd verworven zijn in deze groep ondergebracht. (www.volkstellingen.nl). Laag opgeleid (2010): iedereen zonder startkwalificatie, d.w.z. met alleen basisonderwijs, de eerste fase van het voortgezet onderwijs (lbo/ vbo/ vmbo, mulo/ mavo, de eerste 3 leerjaren van havo/vwo) en het laagste niveau van het beroepsonderwijs (mbo niveau 1).

schuil. Het past niet in het bestek van deze sectorscan om het verband tussen deze vier fundamentele processen te onderzoeken. Maar dat er een verband is, is zeker.

1.4 Zakelijke dienstverlening als autonome stuwfactor?

Op de opkomst van de dienstensector - en dan met name het adviesdeel daarvan - wordt vaak schamper gereageerd. De toename van de inhuur door de overheid van adviseurs en interim-managers zorgt (zeker in tijd van bezuinigingen) voor terugkerende discussies. En de stereotype bedrijfseconomisch adviseurs "die steeds weer hun eigen werk scheppen" is ook een populair beeld. Maar fundamenteler is de kritiek dat er geen reële waarde staat tegenover de prestatie van adviseurs: "dienstverleners die diensten verlenen aan dienstverleners, daar kan een land toch niet van leven?"

En toch is dat wel wat er aan het gebeuren is. De verklaring is gelegen in de intersectorale verbondenheid: waarde wordt niet meer in een afzonderlijke sector gecreëerd, maar in een keten van activiteiten door verschillende sectoren heen. De industrie draagt daar mooie voorbeelden van aan. De industrie vertegenwoordigt als sector nog maar een minderheidsaandeel van de Nederlandse economie. Als het alleen maar om de primaire productie zou gaan - het feitelijk vervaardigen van een industrieel goed - zou de Nederlandse industrie allang 'out of business' zijn. De kosten van industriële arbeid, van de productieruimte en van de grondstoffen zijn in andere landen zo veel lager, dat Nederland alleen op kennis kan concurreren.

Een groot deel van die kennis komt niet uit de industrie zelf, maar uit de zakelijke dienstverlening. Ontwerpers, 'financial engineers', vertalers, marketeers en andere dienstverleners zijn nodig om de feitelijke productie en vermarkting van de industrie te ondersteunen. Hoe die verhouding voor de Nederlandse industrie precies ligt, is niet bekend. Maar er zijn extreme voorbeelden van bedrijven uit *high tech* sectoren waar de dienstverlenende expertise van dertig tot veertig hooggeschoolden nodig is om de feitelijke productie door een handvol middelbaar geschoolde technici mogelijk te maken. Die feitelijke productie bestaat dan uit het afmonteren en afstellen van componenten die vanuit elders worden geïmporteerd.

De vorming van intersectorale waardeketens is een belangrijke drijfveer achter de verdienstelijking. Dat geldt ook voor een zeer abstract product als 'overheidsbeleid'. Toen Mark Rutte nog geen minister-president was, haalde hij bij herhaling hardhandig uit naar de in zijn ogen alom aanwezige

adviesindustrie, met het cliché dat een adviseur iemand is die jouw horloge ontvreemdt en je vervolgens vertelt hoe laat het is. Hij zal intussen beter weten: de overheid is grootgebruiker van juristen, ontwerpers, adviseurs en communicatiespecialisten. Want de intrinsieke waarde van 'beleid' is beperkt. Beleid heeft articulatie nodig, bewerking, gesprek, respons, verkoop en verspreiding. Beleid krijgt, net als een *high tech* industrieel goed, een belangrijk deel van z'n waarde uit een keten. En de zakelijke dienstverlening is een prominent onderdeel van veel waardeketens in Nederland.

1.5 De zakelijke dienstverlening als buffer op de arbeidsmarkt

We komen op een hele praktische overweging om de zakelijke dienstverlening als sector interessant te vinden, ook al is het een vergaarbak van van alles en nog wat. Die overweging is dat het inderdaad van alles en nog wat is. Juist de afwezigheid van typische sectorkenmerken en de openheid maken de zakelijke dienstverlening tot een laagdrempelige buffer. De zakelijke dienstverlening levert hulptroepen wanneer de 'echte' sectoren handen te kort komen en absorbeert 'boventalligen' wanneer de sectoren moeten bezuinigen.

We zijn het er in Nederland wel ongeveer over eens dat er een aantal beroepsgroepen is waar mensen bij voorrang voor moeten worden opgeleid, waarbij steevast de techniek en de zorg worden genoemd. De techniek vanwege het verdienvermogen van de bètaberoepen en vanwege de steeds hogere eisen aan de staat van onderhoud van het land. En de zorg vanwege de kwaliteitsaspiraties die bij een welvarend land horen. Het grote nadeel van juist deze twee beroepsgroepen is dat ze als een omgekeerde fuik werken. In een gewone fuik zwem je met groot gemak, en vervolgens kom je er niet meer uit. In een omgekeerde fuik – de zorg of de techniek – kom je moeilijk terecht. De beroepen zijn geïntegreerd, van minimum diplomaniveaus voorzien. Je hebt voor het overgrote deel van de functies in techniek en zorg minimaal vier jaren van specifiek, taakgericht beroepsopleiding nodig om een start te kunnen maken. Ben je eenmaal technicus of zorgverlener, dan kun je er alsnog gemakkelijk uitstappen en iets anders gaan doen. Maar dat heeft een prijs: al na een half jaar beginnen certificaten te verlopen en ervaring te verouderen. Terugkeren in het oude technische of zorgberoep wordt moeilijk.

Dat heeft de zakelijke dienstverlening niet. Juist het ontbreken van een sterke sectorstructuur maakt de dienstverlening tot een flexibele buffer. En ook tot een proeftuin waar allerlei nieuwe manieren van werken voor het eerst beproefd worden.

1.6 Conclusie: geen sector, wel een bron van dynamiek in de markt

Over het karakter van de zakelijke dienstverlening valt natuurlijk veel meer te zeggen dan met deze vijf overwegingen, maar de conclusie is wel duidelijk: de dienstverlening leent zich niet voor een sectorbeleid zoals dat in de bouw, het onderwijs of de transportsector zou werken. Er zijn geen 'vier o's' om afspraken mee te maken, geen centrale mechanismen om vraag en aanbod mee te beïnvloeden.

Maar tegelijk is de zakelijke dienstverlening een uitermate interessant speelveld. We gaan in het vervolg van deze studie op zoek naar aanknopingspunten voor beleid die recht doen aan de dynamiek in deze 'sector'.

2. Feiten en cijfers

2.1 Wat verstaan we onder de zakelijke dienstverlening?

Hoofdstuk 1 constateerde dat de zakelijke dienstverlening geen duidelijk af te bakenen sector is. Dat geldt niet alleen voor het handelen op de arbeidsmarkt, maar ook voor de statistiek. De status van 'statistische vergaarbak' leidt ertoe dat verschillende onderzoekers steeds op zoek gaan naar beter bij hun specifieke onderzoek passende definities.

De drie belangrijkste recente publicaties over de economische ontwikkelingen in de Metropoolregio Amsterdam hanteren alle drie andere definities van de zakelijke dienstverlening:

- O+S Amsterdam gebruikt voor *Amsterdam in Cijfers* en de *Metropoolregio Amsterdam in Cijfers* de indeling van het CBS en komt uit op 240 duizend banen in de zakelijke dienstverlening in de Metropoolregio Amsterdam
- TNO en VU combineren in de *Economische Verkenningen Metropoolregio Amsterdam 2011* een aantal CBS-categorieën en komen uit op 295 duizend banen in de 'financiële en zakelijke diensten' en op nog eens 206 duizend banen in de deels verwante rubriek 'media, ict, kennis en kunst'
- SEO combineert de CBS-rubrieken weer anders dan TNO en VU in *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016* en komt voor de 'zakelijke dienstverlening +' uit op 362 duizend banen.

De CBS-indeling

Het CBS hanteert de rubriek *onroerend goed en zakelijke diensten*. Die behelst in de Metropoolregio Amsterdam 240.974 banen in 2010, oftewel 19,2 procent van het totaal aantal banen (1,25 miljoen). Landelijk ligt dat op 14,3 procent.

Het CBS heeft recent deze categorie opgesplitst in drie sectoren:

- handel en verhuur van onroerend goed
- advisering en onderzoek
- overige zakelijke dienstverlening.

De onderverdeling in de twee laatste sectoren loopt (groveweg) langs de lijn van de kwalificatie van de werkzaamheden. *Advies en onderzoek* vertegenwoordigt het hooggekwalificeerde deel van de zakelijke dienstverlening, met een groot verdienvermogen (tabel 2.1). Het lager gekwalificeerde deel wordt vertegenwoordigd in de *overige zakelijke dienstverlening*: uitzendbureaus, beveiliging, schoonmaakbedrijven.

Tabel 2.1 Onderverdeling *Advies en onderzoek* en *overige zakelijke dienstverlening*

| Advisering en onderzoek | Overige zakelijke dienstverlening |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• rechtskundige dienstverlening, accountancy, belastingadvies en administratie• holdings (geen financiële), concerndiensten binnen eigen concern en managementadvies• architecten, ingenieurs en technisch ontwerp en advies; keuring en controle• speur- en ontwikkelingswerk• reclame en marktonderzoek• industrieel ontwerp en vormgeving, fotografie, vertaling en overige consultancy• veterinaire dienstverlening | <ul style="list-style-type: none">• verhuur en lease van auto's, consumentenartikelen, machines en overige roerende goederen• arbeidsbemiddeling, uitzendbureaus en personeelsbeheer• reisbemiddeling, reisorganisatie, toeristische informatie en reserveringsbureaus• beveiliging en opsporing• facility management, reiniging en landschapsverzorging• overige |

De indeling van TNO en VU

In de *Economische Verkenningen Metropoolregio Amsterdam 2011* hanteren TNO en VU een eigen definitie. Ze delen de arbeidsmarkt in tot acht hoofdgroepen, waaronder *financiële en zakelijke dienstverlening* en *media, ict, kennis en cultuur*.

De financiële en zakelijke dienstverlening bestaat vervolgens uit:

- *financiën, advies en recht* (banken, het verzekeringswezen en de pensioenfondsen, financiële hulpactiviteiten en de CBS-rubriek *advies en onderzoek*, behoudens de subrubrieken *architecten et cetera, speur- en ontwikkelingswerk* en *reclame en marktonderzoek* (zie tabel 2.1)
- *onroerend goed* (gelijk aan de CBS-rubriek)
- *overige zakelijke dienstverlening* (gelijk aan de CBS-rubriek).

De subrubrieken *architecten et cetera, speur- en ontwikkelingswerk* en *reclame en marktonderzoek* (zie de eerste kolom van tabel 2.1) brengen TNO en VU met een aantal andere sectoren onder in een aparte rubriek *media, ict, kennis en cultuur*.

SEO-indeling

Het SEO gebruikt in *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016* weer een andere indeling en komt tot een zakelijke dienstverlening +. Ze verdeelt die in zestien clusters (zie tabel 2.2), die weer bestaan uit in totaal 33 sectoren.

Het komt er in de indeling van het SEO op neer dat de CBS-rubrieken *handel en verhuur van onroerend goed, advisering en onderzoek en overige zakelijke dienstverlening* worden aangevuld met de *financiële sector*, de *dienstverlenende activiteiten in de ict*, de *reisbranche* en de *media*.

Tabel 2.2 De zestien SEO-clusters en het aantal banen per cluster in de ZD+

| | | | |
|----------------------------------|--------|--------------------|--------|
| Professionele adviesdiensten | 84.000 | Arbeidsmarkt | 15.000 |
| Financiële sector | 63.000 | Onroerend goed | 14.000 |
| ICT | 31.000 | Uitgeverij en pers | 12.000 |
| Reclame, vertalers en fotografie | 30.000 | Beveiliging | 10.000 |
| Architecten en ingenieurs | 24.000 | Facilitair | 9.000 |
| Schoonmaak | 23.000 | Reisbemiddeling | 7.000 |
| Media | 17.000 | Verhuur en lease | 5.000 |
| Onderzoek | 16.000 | Landschap | 3.000 |

Bron: SEO, *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016*

De hoofdlijnen uit tabel 2.2:

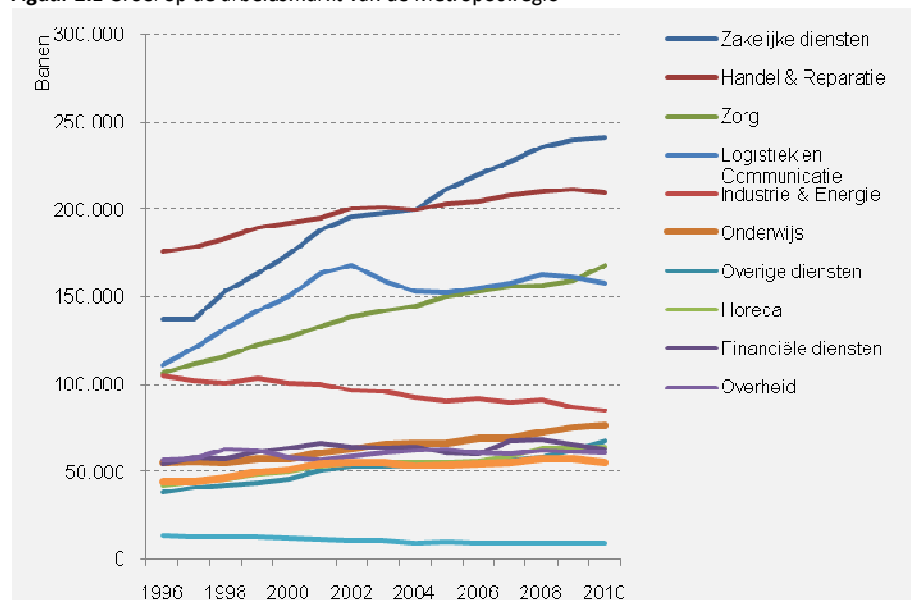
- van de zestien clusters zijn de *professionele adviesdiensten* (accountants, juridische dienstverlening en consultants) het grootst met 84.000 banen, gevolgd door de *financiële sector* (63.000 banen) en de dienstverlenende tak van de *ict* (31.000)
- het creatieve blok in de dienstverlening (*reclame, vertalers en fotografie, architecten en ingenieurs* en *media*) telt in totaal 71.000 banen
- de meer ondersteunende en uitvoerende dienstverlening (*schoonmaak, beveiliging, facilitair, verhuur en lease* en *landschap*) telt in totaal ongeveer 50.000 banen.

We maken in het vervolg van dit rapport vooral gebruik van de SEO-definitie, omdat die enerzijds het meest ruim is en anderzijds omdat het SEO-rapport tot op een zeker detailniveau de hele Metropoolregio Amsterdam beschrijft. Dat maakt deze indeling voor dit rapport het meest bruikbaar. Maar op enkele punten grijpen we voor specifieke informatie ook terug op de indelingen van het CBS en van TNO en VU.

2.2 De opkomst van de zakelijke diensten

De zakelijke dienstverlening staat te boek als de grootste banenmotor in de Metropoolregio Amsterdam sinds 1996. Het was de hardst groeiende sector en haalde in 2004 de handel in als grootste sector (figuur 2.1).

Figuur 2.1 Groei op de arbeidsmarkt van de Metropoolregio



Bron: SEO, *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016*

2.2 Ontwikkeling werkgelegenheid in de zakelijke diensten

Maar binnen de zakelijke dienstverlening treden ook forse verschillen in groei op. Tabel 2.3 zet de groei in de afgelopen tien jaar op een rij van de zestien SEO-clusters in de zakelijke dienstverlening +. De grootste groei zit bij de professionele adviesdiensten en bij de reclame, vertalers en fotografie (de creatieve dienstverlening). Ook meer ondersteunende diensten als beveiliging en landschap (hoveniers en groenvoorziening) stegen hard, maar daarbij gaat het om kleinere aantallen banen. De financiële sector is onder de grotere sectoren de enige die banen verloor.

Tabel 2.3 De banengroei van zestien clusters in de *zakelijke diensten* + 2001-2010

| | | | |
|----------------------------------|--------|--------------------|--------|
| Professionele adviesdiensten | + 48 % | Arbeidsmarkt | + 27 % |
| Financiële sector | - 5 % | Onroerend goed | + 15 % |
| ICT | + 3 % | Uitgeverij en pers | - 19 % |
| Reclame, vertalers en fotografie | + 48 % | Beveiliging | + 40 % |
| Architecten en ingenieurs | + 22 % | Facilitair | + 15 % |
| Schoonmaak | + 3 % | Reisbemiddeling | - 16 % |
| Media | + 12 % | Verhuur en lease | - 19 % |
| Onderzoek | + 26 % | Landschap | + 33 % |

Bron: SEO, *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016*

Recente gegevens uit *Amsterdam in Cijfers 2011* laten overigens zien dat de professionele adviesdiensten en de reclame in 2010 in Amsterdam flink profiteerden van de lichte economische opleving. De arbeidsbemiddeling, verhuur en lease, beveiliging en reisbemiddeling leverden in 2010 juist banen in. Blijkbaar leeft de markt voor advies- en creatieve diensten in de stad op met de conjunctuur, terwijl voor de meer ondersteunende zakelijke diensten de gevolgen van bezuinigingen op de inkoop ervan nog doorwerkt.

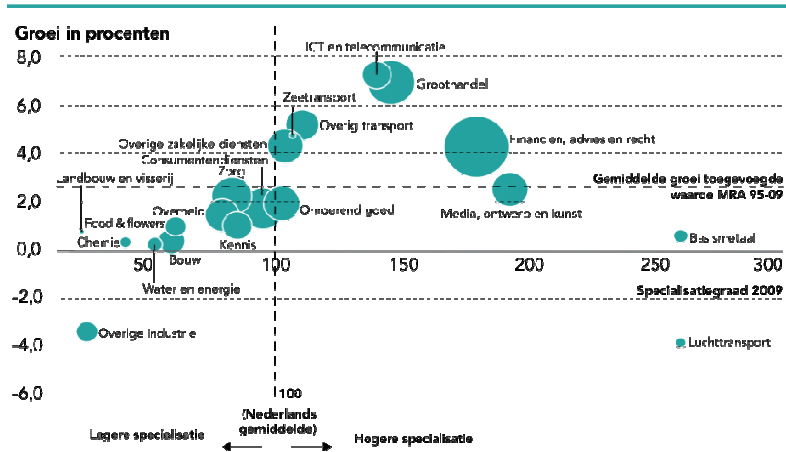
2.3 Diensten als steeds nadrukkelijker profilering van de Metropoolregio

Waar liggen de zwaartepunten van de verschillende sectoren binnen de zakelijke dienstverlening in de Metropoolregio? De *Economische Verkenningen Metropoolregio Amsterdam 2011* geeft daarvan een analyse op basis van de toegevoegde waarde: het geld dat in een sector wordt verdiend.

Figuur 2.2 laat voor de hele Metropoolregio zien waar de specialismen zitten in vergelijking met de Nederlandse economie als geheel. Voor de figuur geldt:

- hoe groter de bollen, hoe groter de omvang van de sector (cijfers over 2009)
- hoe hoger de bollen staan, hoe hoger de economische groei (gemiddelde jaarlijkse groei in de periode 1995-2009)
- hoe verder naar rechts de bollen staan, hoe zwaarder de sector oververtegenwoordigd is in de economie van de Metropoolregio (cijfers 2009).

Figuur 2.2 Specialisatiegraad van sectoren in de Metropoolregio



Bron: *Economische Verkenningen Metropoolregio Amsterdam 2011*

De conclusie van TNO en VU is: “De sectoren die ... in het kwadrant rechtsboven staan zijn van grote betekenis voor de Metropoolregio Amsterdam in termen van concurrentiekracht. ... Deze sectoren vormen de stuwende kracht achter de economische ontwikkeling in de Metropoolregio Amsterdam.”

Van die stuwende sectoren is de sector *Financiën, advies en recht* duidelijk de grootste. De *overige zakelijke diensten* zitten op het Nederlandse gemiddelde. De grafiek laat verder zien dat de *ict, groothandel* en *media, ontwerp en kunst* economische specialismen zijn van de Metropool. Dat klopt met het (zelf)beeld van een handelsregio, met veel creatieve industrie en financiële en zakelijke diensten. Die specialisatie en profilering neemt - met uitzondering van de ict - ook nog verder toe. Tenslotte is de Metropool geen technologieregio (met uitzondering van de IJmond) en is ook de overheid als sector op de arbeidsmarkt ondervertegenwoordigd.

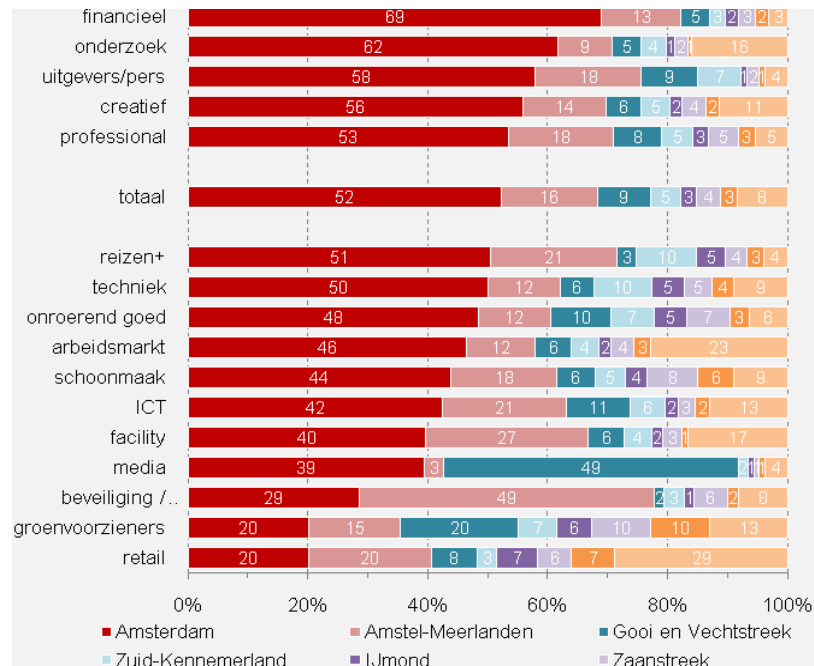
2.4 Profiel van de regio's binnen de Metropoolregio Amsterdam

Figuur 2.2 gaf de economische specialisatie weer, figuur 2.3 laat zien - volgens de indeling van de 16 clusters van het SEO - hoe de verdeling ligt van het aantal banen in de *zakelijke dienstverlening* + binnen de Metropoolregio Amsterdam.

De zesde rij in figuur 2.3 geeft het totaal weer: van de banen in de *zakelijke diensten* + zit iets meer dan de helft in Amsterdam, vervolgens bijna twintig procent in Amstel-Meerlanden, dan iets minder dan tien procent in het Gooi en Vechtstreek en zo verder tot een totaal van honderd procent.

De overige rijen geven per cluster dezelfde verdeling. We lopen de figuur in vogelvlucht af aan de hand van de verschillende subregio's.

Figuur 2.3 Verdeling van het aantal banen in de *zakelijke diensten* + per subregio



Bron: SEO, *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016*

Noot voor vergelijking met tabel 2.3: *creatief* = reclame, vertalers en fotografie; *techniek* = architecten en ingenieursbureaus; *groenvoorzieners* = landschap; *retail* = verhuur en lease.

Amsterdam

| | | |
|---------------|--|---|
| Zwaartepunten | <ul style="list-style-type: none"> • financiële sector • onderzoek • uitgeverijen en pers | <ul style="list-style-type: none"> • creatieve dienstverlening • professionele adviesdiensten |
|---------------|--|---|

Het beeld voor de hele Metropool wordt in *Amsterdam* nog eens uitvergroot. De *financiële sector* en de *professionele adviesdiensten* zijn in nog extremere mate dan op Metropoolniveau een specialisering van Amsterdam. Dat geldt ook voor de *creatieve dienstverlening*, de *uitgeverijen en pers* en het *onderzoek*. De *dienstverlening in de ict* en de *onroerend goed sector* zijn opvallend genoeg een lagere specialisatie in Amsterdam. De ict-dienstverlening zit relatief veel in Amstel-Meerlanden en Almere-Lelystad. Amsterdam is overigens wel weer het centrum voor de ontwikkelkant van de ict (maar die valt buiten de indeling van het SEO als het gaat om de zakelijke diensten +).

Amstel-Meerlanden en Haarlemmermeer

| | | |
|---------------|---------------|----------------|
| Zwaartepunten | • beveiliging | • facilitair |
| | • reizen | • ict-diensten |

De beveiliging springt er voor Amstel-Meerlanden echt uit en dat heeft uiteraard te maken met Schiphol. Ook de reisbranche is om die reden goed vertegenwoordigd en dat geldt ook voor het facilitaire cluster. De ict-diensten vormen een ander zwaartepunt.

Overigens zijn er binnen Amstel-Meerlanden ook weer duidelijke verschillen. Amstelveen heeft relatief veel werkgelegenheid in de professionele adviesdiensten. In Haarlemmermeer draait de economie natuurlijk voor een belangrijk deel om groothandel en transport, vanwege Schiphol. Dat legt veel nadruk op ondersteunende diensten voor de transport en groothandel.

Gooi en Vechtstreek

| | | |
|---------------|------------------|----------------|
| Zwaartepunten | • media | • ict-diensten |
| | • onroerend goed | • landschap |

In de Gooi en Vechtstreek springt het mediacomplex van Hilversum er duidelijk uit. Overigens telt Hilversum daaraan verwant ook veel zelfstandig ondernemers (zzp-ers in het hogere segment van de creatieve en zakelijke diensten). Verder zijn er meer dan gemiddeld banen in het onroerend goed, de ict-dienstverlening en landschapsontwerp en -onderhoud.

Zuid-Kennemerland

| | | |
|---------------|---------------------------------------|------------------|
| Zwaartepunten | • reizen | • ict-diensten |
| | • architecten en ingenieursbureaus | • onroerend goed |

In Zuid-Kennemerland spelen de financiële en professionele dienstverlening geen opvallende rol. Zwaartepunten zijn hier de reisbranche, de creatief-technische dienstverlening (architecten en ingenieursbureaus), de ict-dienstverlening en het onroerend goed. Dat overigens sluit goed aan op de binnen het PAO gekozen aandachtsectoren voor de komende beleidsperiode: toerisme, zakelijke dienstverlening, creatieve industrie en zorg.

IJmond

| | | |
|---------------|---|---|
| Zwaartepunten | <ul style="list-style-type: none">• reizen• architecten en ingenieursbureaus | <ul style="list-style-type: none">• onroerend goed• landschap• verhuur en lease |
|---------------|---|---|

IJmond is de techniekregio in de Metropoolregio Amsterdam. Financiële en zakelijke diensten spelen een minder prominente rol in de economie. IJmond zal de andere postindustriële gebieden uiteindelijk langzaam volgen voor wat betreft de verdiensteljing van de economie. Vooralnog zijn de reisbranche, de creatief-technische dienstverlening (architecten en ingenieursbureaus), het onroerend goed, landschapsontwerp en -onderhoud en verhuur en -lease de zwaartepunten in de zakelijke diensten.

Zaanstreek

| | | |
|---------------|--|---|
| Zwaartepunten | <ul style="list-style-type: none">• schoonmaak• beveiliging• landschap | <ul style="list-style-type: none">• onroerend goed• professionele adviesdiensten |
|---------------|--|---|

De economische identiteit van de Zaanstreek wordt nog steeds bepaald door de voedingsindustrie. Er is wel een lichte oververtegenwoordiging van professionele diensten, mogelijk mede door de aanwezigheid van het hoofdkantoor van Albert Heijn. Maar zwaartepunten in de dienstverlening liggen bij meer ondersteunende diensten: schoonmaak, beveiliging en groen. Ook onroerend goed is oververtegenwoordigd.

Waterland

| | | |
|---------------|--|--|
| Zwaartepunten | <ul style="list-style-type: none">• schoonmaak• landschap | <ul style="list-style-type: none">• verhuur en lease |
|---------------|--|--|

Waterland heeft een weinig opvallend profiel in de dienstverlening. De financiële, creatieve of professionele zakelijke dienstverlening spelen geen opvallende rol. Zwaartepunten liggen bij schoonmaak, het groen en de verhuur en lease.

Almere en Lelystad

| | | |
|---------------|--|--|
| Zwaartepunten | <ul style="list-style-type: none">• arbeidsmarkt-bemiddeling• facilitair• verhuur en lease | <ul style="list-style-type: none">• onderzoek• ict-dienstverlening• reclame, vertalers en fotografie |
|---------------|--|--|

Almere en Lelystad hebben een scherp profiel in de dienstverlening. De arbeidsmarkt bemiddelaars (waaronder de uitzendbureaus) springen eruit, net als het facilitaire cluster en verhuur en lease. Daarbij gaat het dus om de

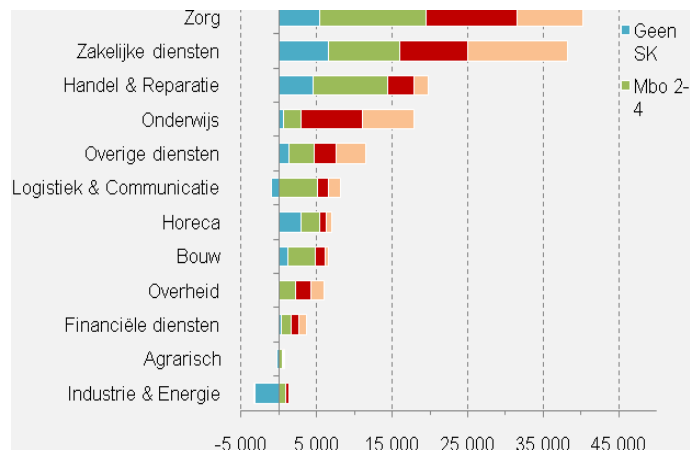
meer uitvoerend-ondersteunende kant van de zakelijke diensten. In het hogere segment zijn financiële en professionele adviesdiensten geen specialisatie van Almere en Lelystad, maar onderzoek, ict-dienstverlening en creatieve dienstverlening (reclame) wel.

2.5 De toekomstige vraag naar arbeid in de zakelijke dienstverlening

De zakelijke diensten (in de definitie volgens het CBS, zie paragraaf 2.1) is de komende jaren naar verwachting een grote vrager op de arbeidsmarkt van de Metropoolregio Amsterdam (figuur 2.4). Er zijn naar schatting zo'n 38.000 arbeidsplaatsen te vervullen. Dat is ongeveer een kwart van de in totaal 155.000 arbeidsplaatsen die tot 2016 in de Metropoolregio Amsterdam te vervullen zijn. Alleen in de zorg wordt de vraag naar arbeid groter dan in de zakelijke diensten.

De meeste banen - zo'n 13.000 - komen beschikbaar op wo-niveau. Hbo-functies zijn goed voor ongeveer 9.000 arbeidsplaatsen in de vraag, mbo-functies voor nog eens 9.000 en er komen naar verwachting zo'n 7.000 arbeidsplaatsen waarvoor geen startkwalificatie (sk) vereist is.

Figuur 2.4 Vraag naar arbeid in de Metropoolregio tot 2016 volgens SEO



Bron: SEO, *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016*

Tegenover de vraag staat ook een 'waarschijnlijk' aanbod: de uitstroom uit het onderwijs. SEO becijfert in *De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016* een verschil tussen vraag en aanbod in de zakelijke dienstverlening in de Metropoolregio van bijna tienduizend personen (tekort) in de periode 2011-2016. Dat zou betekenen dat bijna één op de vier vacatures de komende jaren niet te vervullen is. De prognose houdt echter wel rekening met de verwachte toestroom van schoolverlaters

en afgestudeerden, maar niet met een eventueel hogere arbeidsparticipatie of toestroom van werkenden van buiten de regio.

Verwacht mag worden dat in elk geval de laatste ontwikkeling zich zeker zal voordoen. Amsterdam is als cultureel en financieel centrum van Nederland immers een magneet voor jong talent.

Er zit ook nog enige rek in de arbeidsparticipatie. Maar het is onzeker of de arbeidsparticipatie de komende jaren veel zal stijgen. Mensen zijn, in het huidige sobere economische klimaat, minder geneigd om zich op de arbeidsmarkt te melden. Optimisme jaagt participatie aan en daaraan ontbreekt het nu even.

Al met al is het toch is het zeer de vraag of dat overschot in de vraag van die 10.000 echt manifest zal worden en daarmee zichtbaar zal worden in tellingen van (moeilijk vervulbare) vacatures. De zakelijke dienstverlening heeft immers een buitengewoon flexibele en voor een groot deel onderhandse personeelsvoorziening. Er komen werknemers over uit andere sectoren, werkzaamheden worden doorgeschoven of anders ingericht, capaciteit wordt ingeleend, 'high potentials' worden op voorraad aangenomen - dat wil zeggen, zonder dat er op dat moment een concrete vacature is, enzovoort.

Als het mechaniek van één-op-één matching - kort gezegd: tegenover elke werknemers die met pensioen gaat, moet een schoolverlater klaar staan die zijn of haar plek overneemt - érgens niet werkt, dan is het wel in de zakelijke dienstverlening.

Dat neemt niet weg, dat de constatering van een tekort van 10.000 een signaal is voor een forse druk op de arbeidsmarkt van de zakelijke diensten. We beleven weliswaar een economisch moeilijke tijd - waarin bij elke voorspelling wordt verzucht dat alle voorspellingen onzeker zijn - maar het perspectief van de arbeidsmarkt in de zakelijke dienstverlening in de Metropoolregio Amsterdam er één van groei en schaarse arbeid.³ Dat is niet zozeer een conjunctuurkwestie, maar een zaak van veranderende economische structuren: de verdere verdienstelijking van de economie manifesteert zich in Amsterdam sneller dan waar ook in Nederland.

³ SEO voorziet eveneens een tekort in de zorg en het onderwijs. Voor de andere sectoren op de arbeidsmarkt wordt eerder een overschot aan arbeid verwacht; het meest in de industrie, vervoer, bouw en overheid.

3. **Beleid: waar liggen knelpunten en kansen?**

Hoofdstuk 1 concludeerde dat de zakelijke dienstverlening zich niet leent voor een klassiek sectorbeleid naar analogie van bijvoorbeeld de bouw of de zorg. Hoofdstuk 2 bracht vervolgens de enorme pluriformiteit van de dienstverlening in feiten en cijfers in beeld. Dit hoofdstuk geeft een verkenning van de aanknopingspunten voor beleid.

Vraag, aanbod en randvoorwaarden

Waar liggen knelpunten als het gaat om de vraag van werkgevers naar arbeid? Waar liggen kansen voor baanwisselaars en werkzoekenden op de arbeidsmarkt van de zakelijke dienstverlening? Als die twee vragen geheel op elkaar zouden passen, zou er geen beleid nodig zijn. Maar zo is het helaas niet: vacatures en werkzoekenden passen op macroniveau niet één-op-één bij elkaar.

Maar dat wil niet zeggen dat de overheid zich alleen op *matching* op de arbeidsmarkt moet richten. In sommige segmenten is dat wel aan de orde, in andere segmenten van de zakelijke diensten gaat het bij de rol van de overheid veel meer om de randvoorwaarden. In de zakelijke diensten is dat meer het geval dan in veel andere sectoren. Er zit veel zelfredzaamheid en flexibiliteit in de zakelijke diensten.

Vier segmenten in de zakelijke dienstverlening en de *triple helix*

Vanuit het perspectief van aanknopingspunten voor arbeidsmarktbeleid - in het samenspel van overheid, onderwijs, ondernemers, oftewel de *triple helix* – is de zakelijke dienstverlening hanteerbaar te maken door onderscheid te maken in vier segmenten:

- de hogeschoolden in de zakelijke dienstverlening (in termen van de zestien clusters uit tabel 2.3 gaat het hier vooral om de professionele adviesdiensten, de financiële sector, reclame, architecten- en ingenieursbureaus, media, onderzoek)
- de arbeidsmarkt voor (administratieve) functies op mbo-niveau (ondersteunende functies in de gehele zakelijke diensten)
- het legioen van het kleinbedrijf en de zzp-ers (binnen de zakelijke diensten veelal in het segment van de hoog opgeleide werkzaamheden)
- het uitvoerende segment: de schoonmaak, beveiliging, facility management, landschapsonderhoud.

Dit hoofdstuk behandelt de vier clusters in deze volgorde.

3.1 Hooggekwalificeerde professionals in de zakelijke diensten

Samengevat en actiepunten

Bij deze groep gaat het om de hooggekwalificeerde professionals: architecten, accountants, advocaten en juristen, financiële deskundigen, bedrijfs- en organisatieadviseurs et cetera. Het is een legioen van beroepsgroepen met hun eigen, specifieke kwalificatie-eisen, infrastructuur (vaak met een internationaal karakter), eigen concurrentieverhoudingen en eigen loopbaanpatronen. Ze zijn nauwelijks vatbaar voor algemeen arbeidsmarktbeleid. Maar ze zijn van levensbelang voor de Metropoolregio Amsterdam. De regio zal zijn best voor hen moeten blijven doen door het scheppen van goede randvoorwaarden: zorgen dat het hoger onderwijs een brede basis blijft bieden met daarnaast top-opleidingen, zorgen voor een veilige en gastvrije stad die op 'city quality' kan concurreren met het buitenland, zorgen voor een flexibele woningmarkt en voor een aantrekkelijk cultureel klimaat.

In de - aan elkaar gelieerde - Amsterdam Economic Board en het Platform Regionaal Economische Structuur (PRES) van de Metropoolregio Amsterdam is de zakelijke dienstverlening een speerpunt. Vanuit de door hen opgezette Kennis- en Innovatieagenda (zie: Amsterdam Economic Board, Clusterstrategie financiële en zakelijke dienstverlening, juni 2011) wordt ingezet op onder meer een betere aansluiting tussen hoger onderwijs en arbeidsmarkt. Vanuit de PAO's ligt geen aparte actielijn voor de hand.

Zwaartepunt in de zakelijke diensten: de professionele adviesdiensten

Een in de Metropoolregio zichtbaar zwaartepunt ligt bij hooggekwalificeerde en vaak specialistische dienstverlening: adviesbureaus, financiële professionals, reclamebureaus, ict, makelaardij, architecten en advocatuur. Die kant van de zakelijke dienstverlening heeft een hoog verdienvermogen voor de regio en is voor een stevig deel verantwoordelijk voor de economische bloei van de Amsterdamse Metropoolregio in de laatste vijftien jaar. Inmiddels heeft meer dan de helft van de Amsterdamse beroepsbevolking een diploma op hbo- of academisch niveau op zak en een belangrijk deel van hen werkt in de zakelijke dienstverlening. 'Klassieke' arbeidsmarktthema's als de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt, het bij elkaar brengen van vraag en aanbod en publieke arbeidsbemiddeling (re-integratie) zijn voor dit segment veel minder relevant: de sector is in hoge mate zelfsturend.

Het Centurion-effect in de zakelijke diensten

We kunnen dat illustreren aan de hand van de massa-ontslagen bij de financiële instellingen. Dat ging - en gaat - om grote aantallen, maar in de werkloosheidsstatistiek zijn ze amper terug te vinden. Er lijkt in Amsterdam -

en overigens ook in Noord-Holland-Noord toen daar aan eind 2009 de DSB Bank failliet ging - sprake van een 'Centurion-effect'. Operatie Centurion was de naam van de massasanering waarmee in de jaren negentig Philips weer gezond moest worden gemaakt. Gevreesd werd dat deze operatie de regio Eindhoven een stevige klap zou toebrengen. Maar die bleef uit: de ontslagenen bij Philips zochten elkaar op, begonnen voor zichzelf of konden bij een andere werkgever aan de slag. Na een aantal jaren bleek Centurion een *blessing in disguise* te zijn: het ondernemerschap in de regio werd er versneld door ontwikkeld, de technische kennis raakte beter verspreid en naast de afgeslankte reus Philips bleken er honderden kleinere spelers te zijn opgestaan. De sectorstructuur werd van deze differentiatie een stuk gezonder. Of er in de financiële dienstverlening in Amsterdam op dit moment een Centurion-effect optreedt, is nog niet duidelijk, maar de markt lijkt de vraaguitval bij de grote instellingen in elk geval goed te kunnen opvangen.

Geen klassiek arbeidsmarktinstrumentarium, maar *region* en *city quality*

Arbeidsmarktbeleid voor de 'high professionals' in de dienstverlening is dan ook vooral een zaak van de randvoorwaarden. Voor de verwachte krapte op de arbeidsmarkt zal de bekende arbeidsreserve (uitkeringsgerechtigden, niet-actieven) vanwege de specifieke kennis- en vaardigheidseisen nauwelijks een rol kunnen spelen. Het zal moeten komen van andere aanknopingspunten en voorwaarden, zoals:

- een pluriforme en op kennisuitwisseling gerichte stad
- veilige, goed vorm gegeven en goed ontsloten kantooromgevingen
- uitstekend hoger onderwijs
- een brede basis, waaruit competent mbo-geschoold personeel geput kan worden
- 'meetingpoints' voor professionals, bedrijven, scholen en kennisinstellingen, gekoppeld aan voldoende krachtig 'organiserend vermogen'
- aantrekkelijke en op kennis gerichte stad of regio, die jong talent blijft aantrekken
- een 'durfklimaat' dat optimisme en investeringen stimuleert.

De regionale arbeidsmarktstrategie zal zich moeten richten op het in stand houden en verbeteren van het zakelijk vestigingsklimaat, voor een belangrijk deel gericht op de stad Amsterdam. De regio heeft met Amsterdam een koppositie Nederland als het gaat om de aantrekkelijkheid voor jong talent. Maar er is altijd concurrentie van andere steden en regio's, in Nederland en in het buitenland. Die steden en regio's concurreren om schaars talent. Arbeidsmarktbeleid voor deze groep gaat naadloos over in beleid gericht op een zo hoog mogelijke *city quality*.

Box 3.1 De Amsterdam Economic Board over de financiële en zakelijke diensten

De hooggekwalificeerde groep professionals vormt de blikvanger van de zakelijke diensten en is daarmee in de presentatie voor een belangrijk deel het economisch gezicht van de Metropoolregio Amsterdam. Vanuit dat perspectief presenteerde de *Amsterdam Economic Board* recentelijk een swot-analyse van de zakelijke en financiële dienstverlening:

Sterktes

- omvangrijk cluster, met veel nationale en internationale bedrijven
- de nabijheid van Schiphol, positie als *global gateway*, goede infrastructuur
- de basis is op orde; stabiele economie, kwaliteit van leven is hoog en het belastingklimaat is gunstig voor nationale en internationale bedrijven
- veel nieuwe initiatieven om sector te innoveren en promoten, zoals Holland Financial Center, Capital Amsterdam, Derivates Technology Foundation, Amsterdam Bright City en overkoepelende organisaties

Zwaktes

- (slechte) imago van het cluster financiële en zakelijke dienstverlening waardoor het belang van het cluster wordt onderschat en promotiemogelijkheden onbenut zijn
- de Amsterdamse universiteiten werken te weinig samen en er is te weinig inhoudelijk aansluiting onderling en met het bedrijfsleven
- er is te weinig aansluiting tussen grote bedrijven in de regio en het mkb waardoor innovatiemogelijkheden onbenut blijven

Kansen

- voortbouwen op initiatieven die al van de grond zijn gekomen (HFC, HFC Plaza, Imqubator, Amsterdam Bright Cities, Duisenberg School of Finance, Amsterdam Institute of Finance, Amsterdam Centre for Corporate Finance, Amsterdam Business School, Amsterdam Centre for Service Innovation)
- verdere ontwikkeling van de Zuidas
- kennisuitwisseling tussen universiteiten en bedrijfsleven
- samenwerking van kennisinstellingen leidt tot een beter curriculum
- meer (internationale) publiciteit geven aan het belang van het cluster

Bedreigingen

- vestigingsklimaat in andere steden verbetert; dit kan leiden tot verlies aan internationale aantrekkingskracht van regio op jong talent en vestiging van nieuwe hoofdkantoren

Bron: www.iamsterdam.com/nl/economic-development-board

3.2 Middelbaar geschoolden uit het economisch en administratief beroepsonderwijs

Samengevat en actiepunten

Voor de mbo-opgeleiden in de ict, financiële administratie, secretariael werk, beveiliging en juridische dienstverlening is de zakelijke dienstverlening de grootste arbeidsmarkt.

De perspectieven op de arbeidsmarkt voor de economisch/administratieve, ICT- en veiligheidsberoepen op mbo-niveau zijn wisselend. Op niveau 2 zijn de perspectieven op de arbeidsmarkt niet goed, met uitzondering van de beveiliging. Op niveau 4 en in iets mindere mate op niveau 3 zijn de kansen over het algemeen goed.

Er is daarmee nog veel vraag naar goede mbo-geschoolden in de zakelijke diensten, maar die vraag verschuift. Eenvoudig administratief of ict-werk (niveau 2) is er eigenlijk niet meer. Technisch ingewikkeld ict-werk op niveau 3 en 4 wel. En wat moeilijker financieel-administratief of juridisch werk (personeel en arbeid) ook. Er zijn nieuwe trends, zoals mobiele diensten, maar nog niet duidelijk is wat dat voor de arbeidsmarkt betekent.

In algemene zin gaat het bij dit segment van de arbeidsmarkt om 'klassiek' onderwijs-arbeidsmarktbeleid: goede curriculumafstemming met het bedrijfsleven, voldoende en goed georganiseerde stages, goede doorstroom in de kolom vmbo-mbo-hbo en krachtige bestrijding van voortijdige schooluitval. Dat vergt veel contacten tussen scholen en bedrijfsleven op de werkvloer, op het niveau van docenten en opleidingsdirecteuren. De theorie over hoe het moet, is wel bekend. Het komt aan op een gedegen en gedisciplineerde uitvoering.

Mogelijke acties op de korte termijn op het mbo-segment van de arbeidsmarkt in de zakelijke diensten liggen op twee punten: een realistischere positionering van niveau-2-opleidingen en onderzoek naar nieuwe beroepsperspectieven in de ict en de callcenters.

- *Ontmoedig opleidingen in ict, secretariële en financieel-administratieve beroepen op niveau 2. Er zijn al geluiden dat zelfs niveau 3 soms al niet meer genoeg is. Als leerlingen beginnen aan een niveau-2-opleiding in deze beroepsgroepen, moeten ze eigenlijk een reëel perspectief hebben op doorstroom naar niveau 3. Als dat niet het geval is, is een studieadvies richting bijvoorbeeld handelsopleidingen of de beveiliging aan de orde, waar nog wel arbeidsmarktperspectieven zijn voor opgeleiden op niveau 2. Voor de leerlingen die toch een niveau-2-opleiding in de ict, secretariële en*

financieel-administratieve beroepen kiezen, maar niet toekomen aan doorstroom naar niveau 3, is overleg nodig met werkgevers. Zijn er (pilot)-projecten te ontwerpen waarin deze groep toch een plek op de arbeidsmarkt krijgt met perspectief? Bijvoorbeeld met een bredere opleiding? Anders dreigt deze groep leerlingen tussen wal en schip te vallen: wel een startkwalificatie, maar weinig perspectief op de arbeidsmarkt.

Betrokken partijen zijn de roc's, Kenniscentrum Ecabo en werkgevers(organisaties). De PAO's kunnen een faciliterende rol spelen.

- *Onderzoek de mogelijkheden voor nieuwe mbo-opleidingen op het gebied van mobiel dataverkeer (ict) en callcenters. De callcenters groeien, met name in de hoek van de klantenservice. Het wordt moeilijker om aan goed gekwalificeerd personeel te komen, al wordt het wervingsgebied steeds breder (eerst vooral bijbaantjes van studenten, nu ook herintreders en ouderen). De opleidingsmarkt wordt nu beheerst door particuliere opleiders. Er lijken kansen te liggen voor een nieuwe mbo-opleiding.*

Betrokken partijen zijn de roc's, Kenniscentrum Ecabo en werkgevers(organisaties). De PAO's kunnen een faciliterende rol spelen.

Ecabo: economie, administratie, ict en beveiliging

Ecabo is het Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven voor de sectoren economie, administratie, ict en de beveiliging. De omvangrijke groep middelbaar geschoolden uit dit kennisdomein vervult belangrijke ondersteunende functies in de hogeschoolde segmenten van de zakelijke dienstverlening. Achter elke financieel adviseur (wo/hbo) staat een administrateur (mbo). Het gaat om banen met een duidelijk competentieprofiel. Daarom is hier - in tegenstelling tot in paragraaf 3.1 - het meer klassieke arbeidsmarktinstrumentarium wél relevant: goed aansluitende curricula, een goede stagemarkt en voldoende wervingskracht van de opleidingen.

Jaarlijks brengt Ecabo regionale analyses uit van de perspectieven voor:

- werkgevers: is er krapte als het gaat om de Ecabo-beroepen (oftewel, is het moeilijk om aan personeel te komen)?
- schoolverlaters: hoe moeilijk of makkelijk is het om een baan te vinden?
- scholieren: zijn er voldoende stageplaatsen?

Perspectief voor werkgevers en gediplomeerde schoolverlaters

Over het algemeen zijn de perspectieven voor zowel werkgevers als schoolverlaters goed (tabel 3.1 en 3.2). Maar er is een betekenisvolle afwijking op die trend: de perspectieven voor schoolverlaters op niveau 2.

Voor ict-ers en secretariael medewerkers op niveau 2 zijn de perspectieven over het algemeen zelfs ronduit gering.

Tabel 3.1

Arbeidsmarktperspectieven Ecabo-beroepen voor *werkgevers* in 2010

| Beroependomein ▼ | |
|-----------------------------|---|
| Secretarieel | Ruim |
| Financieel | Ruim |
| Commercieel | Ruim, maar in Groot-Amsterdam en Gooi en Vechtstreek krap op niveau 3 |
| Bank- en verzekering (4) | Ruim |
| ICT | Ruim, maar in Groot-Amsterdam, Gooi en Vechtstreek en Zuid-Kennemerland; krap voor applicatieontwikkelaar (4) en netwerkbeheerder (4) |
| Juridisch (alleen niveau 4) | Ruim |

Noot: Ecabo neemt in haar regiorapportages de beveiliging niet als sector mee. Daarmee ontbreken recente gegevens over dit Ecabo-domein in dit overzicht. Bron: *Regiosheets Ecabo 2011*. Ecabo-regio's: Groot-Amsterdam, het Gooi en Vechtstreek, Zuid-Kennemerland, Flevoland en Zaanstreek/Waterland.

Tabel 3.2

Arbeidsmarktperspectieven Ecabo-beroepen voor *schoolverlaters* 2011-15

| Beroependomein ▼ | |
|-----------------------------|--|
| Secretarieel | Voldoende tot goed, maar secretariael medewerker (2) matig of gering (Flevoland). In Zuid-Kennemerland en Zaanstreek/Waterland ook matig perspectief voor directiesecretaresse (4) |
| Financieel | Voldoende tot goed. In Zaanstreek/ Waterland matig op niveau 2. In Flevoland gering tot matig voor niveau 2 en 3. |
| Commercieel | Voldoende tot goed |
| Bank- en verzekering (4) | Ruim voldoende tot goed |
| ICT | Matig of gering: niveau 2 en 3. Voldoende tot goed: niveau 4. |
| Juridisch (alleen niveau 4) | Personeel en arbeid: voldoende tot ruim voldoende. Sociale zekerheid: matig. Openbaar bestuur: matig in Gooi en Vechtstreek, Flevoland en Zaanstreek/ Waterland, maar voldoende tot ruim voldoende in Groot-Amsterdam en Zuid-Kennemerland. Zakelijke dienstverlening: voldoende tot ruim voldoende, maar matig in Gooi en Vechtstreek en Flevoland. |

Noot: Ecabo neemt in haar regiorapportages de beveiliging niet als sector mee. Daarmee ontbreken recente gegevens over dit Ecabo-domein. Bron: *Regiosheets Ecabo 2011*. Ecabo-regio's: Groot-Amsterdam, het Gooi en Vechtstreek, Zuid-Kennemerland, Flevoland en Zaanstreek/ Waterland.

Voor de beveiliging liggen de zaken iets anders. Daar is niveau 2 wel een perspectiefvolle opleiding. De komende jaren verwacht Ecabo zelfs weer een licht tekort aan beveiligers.

Eisen verschuiven: minder kansen voor mbo-niveau 2

We stuiten hier op een samenhang die we in het beginhoofdstuk van deze rapportage al signaleerden: de verdienstelijking van de economie is een aanjager van het opleidingsniveau van de beroepsbevolking. Een diploma op mbo-niveau 2 van de kwalificatiestructuur is landelijk erkend als het 'startbewijs' op de arbeidsmarkt, met als bijbehorend beleidsadagium: niemand de schoolpoort uit zonder minimaal een mbo-2 diploma. Maar in een groot segment, zoals de commerciële en administratieve beroepen in de dienstverlening, blijkt dat niveau eigenlijk te laag (met uitzondering van met name de beveiliging). De feitelijke startkwalificatie kruipt naar niveau 3 of zelfs 4. We zien iets dergelijks ook in de zorg en de techniek. En de Metropoolregio Amsterdam loopt voorop in deze sluipende verhoging van het minimale kwalificatieniveau: een hoogproductieve economie met een veeleisende thuismarkt stelt hogere eisen aan het personeel dan vergelijkbaar werk elders in het land.

Dat is geen goed nieuws als het gaat om de kansen voor laaggeschoolde werkzoekenden in de zakelijke diensten. Beleidsmatig is hier het bestrijden van de voortijdige onderwijsuitval en het verhogen van de prestatie-eisen aan de onderwijsdeelnemers op de Amsterdamse roc's aan de orde.

Zoals al opgemerkt komt effectief arbeidsmarktbeleid voor het 'Ecabosmaldeel' in de zakelijke dienstverlening vooral neer op de inzet van het klassieke instrumentarium: *real life* georiënteerd onderwijs, stevige stageafspraken, naadloze overgangen van vmbo naar mbo en van mbo naar hbo en tegengaan van voortijdige schooluitval.

3.3 Zzp'ers in de zakelijke diensten

Samengevat en actiepunten

Een jonge, creatieve bevolking - zoals in de Metropoolregio Amsterdam - bevordert dat velen de weg van het zelfstandig ondernemerschap inslaan. Er zijn met 'deeltijdondernemers' (deels in loondienst, deels zelfstandig) of 'serieel ondernemers' (zelfstandig ondernemerschap en loondienst afwisselen tijdens een loopbaan) ook tussenvorm aan het ontstaan, ergens tussen loondienst en volledig ondernemerschap in. Het gaat om onafhankelijke, zelfredzame mensen. En de dienstverlening is bij uitstek hun biotoop, omdat je daar zonder veel investeringen en puur op basis van je eigen talent kunt beginnen. De ontwikkeling heeft ook z'n schaduwzijden: kennis dreigt van bedrijven en instellingen te verdwijnen naar informele netwerken, de kwaliteit is soms onberekenbaar, pensioenen zijn slecht geregeld. Maar de ontwikkeling naar meer zelfstandige arbeid als geheel

wordt over het algemeen positief gewaardeerd. De beleidsinspanningen kunnen zich richten op flexibele en betaalbare werkruimtes, toegang tot kredietfaciliteiten, het versterken en promoten van ondernemersvaardigheden, goede coaching en advisering, het stimuleren van nieuwe kennisnetwerken. Daarvoor is nauwe samenwerking tussen overheid, bedrijven en hun organisaties en de scholingsinstellingen meer dan ooit van belang.

Voor arbeidsmarktbeleid voor zzp-ers geldt - net als bij de hoger opgeleiden in paragraaf 3.1 - dat het vooral gaat om randvoorwaardelijk beleid. Een aantrekkelijke stad, waar ondernemerschap wordt gestimuleerd en waar ondersteuning te vinden is waar nodig. Arbeidsmarktbeleid en economisch startersbeleid vallen hier samen. Voor de PAO's lijkt dan ook niet direct een activerende rol op korte termijn te zijn weggelegd.

Zakelijke diensten: koploper in zzp'ers

Het aantal zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) of anderszins bedrijven die we micro-ondernemingen kunnen noemen, neemt in veel sectoren toe, maar de zakelijke dienstverlening is koploper. Dat het aantal zelfstandigen juist in de dienstverlening snel stijgt, heeft met twee factoren te maken:

- Voor een start-up in de dienstverlening zijn nauwelijks kapitaalsinvesteringen nodig. Een bouwvakker heeft een opslagruimte, een auto en gereedschap nodig, terwijl een dienstverlener kan volstaan met een computer. De investeringen zijn vooral immaterieel: een netwerk, een aansprekende bedrijfsformule. Door de laagdrempeligheid is een start-up in de dienstverlening ook voor veel baanwisselaars of baanzoekers een aantrekkelijke optie: gewoon proberen. Gaat het niet, dan is ontvlechting van de zaak zonder grote schade weer mogelijk.
- De populariteit van zelfstandig ondernemerschap heeft te maken met grote maatschappelijke trends: individualisering, afkeer van 'werken voor een baas', werkbare combinaties van werken en zorgen voor kinderen, vrijheidsbeleving. De gevoeligheid voor dat soort waarden is bij hoogopgeleide en creatieve mensen hoog.

Zzp'ers blijven zzp'ers

In De toekomst van de arbeidsmarkt in de Metropoolregio Amsterdam tot 2016 constateert SEO dat de groei van de zakelijke dienstverlening zich concentreert bij de grote bedrijven (van meer dan 500 werknemers) en de eenmansbedrijven. Er is maar een beperkt aantal zzp'ers dat zich na de start bij het reguliere mkb gaat voegen. Veel zelfstandigen starten hun zaak niet om een 'echte' onderneming te beginnen, maar om zelfstandig te zijn.

Bovendien neemt het fenomeen van de parttime-ondernemer toe: mensen die naast een vaste baan een eigen bedrijf hebben. Dan gaat het vaak om activiteiten als interim-management, coaching, training, communicatie-advies, redactiewerk. En er zijn seriële ondernemers: mensen die een zelfstandig bestaan prefereren, dat niet altijd kunnen waarmaken en terugvallen op loondienstverhoudingen. Dat komt in de ICT veel voor, waar zich golfbewegingen voordoen als gevolg van al dan niet outsourcen van werkzaamheden.

Verschillen binnen de Metropoolregio Amsterdam

Tabel 3.3 maakt de groei van het aantal zzp'ers (alle sectoren bij elkaar) goed duidelijk. Maar die groei is niet overal in de Metropoolregio Amsterdam gelijk. Landelijk ligt het aantal (fulltime) zzp'ers in de beroepsbevolking op acht procent (het totaal aantal zzp-ers is bijna tien procent). Binnen de Metropoolregio varieert dat van twaalf procent in Purmerend tot drie procent in Haarlemmermeer. Het is natuurlijk opmerkelijk dat het zzp-schap niet alleen in 'trendy' Amsterdam zo populair is, maar ook in het 'werkse' Zaanstad. De opmars van zelfstandige arbeid is een breed verschijnsel.

Tabel 3.3 Ontwikkeling zzp-ers in de centrumgemeenten van de subregio's

| Aandeel fulltime zzp-ers in aantal werkzame personen | | |
|--|------|------|
| | 2000 | 2009 |
| Almere | 6 % | 10 % |
| Amstelveen | 7 % | 9 % |
| Amsterdam | 7 % | 9 % |
| Haarlem | 8 % | 10% |
| Haarlemmermeer | 2 % | 3 % |
| Hilversum | 6 % | 8 % |
| Lelystad | 5 % | 9 % |
| <i>Nederland</i> | 4 % | 8 % |
| Purmerend | 8 % | 12 % |
| Velsen | 5 % | 6 % |
| Zaanstad | 5 % | 10 % |

Bron: *Economische Verkenningen Metropoolregio Amsterdam 2011*

Verschillen tussen de steden zijn er ook. Die zijn zichtbaar in de sectorale structuur (tabel 3.4). In Amsterdam, Amstelveen, Haarlem en Hilversum zijn veel zzp'ers in de zakelijke diensten actief. Velsen, Zaanstad en Purmerend kennen veel zzp'ers in de bouw, de handel en de zorg. We zien daar heel globaal een stad-ommeland patroon in opduiken: de 'hoofdwerkers' met een hoge opleiding en een hoge toegevoegde waarde bevinden zich in het centrum (Haarlem-Amsterdam-Amstelveen-Hilversum), de 'handwerkers' komen vanuit de regio de stad in. Wanneer de stijging van het

opleidingsniveau zich voortzet, is te verwachten dat die toeleveringsrelatie van periferie naar centrum gaat veranderen.

Tabel 3.4 Verdeling zzp-ers over sectoren in de centrumgemeenten van de subregio's

| | Zakelijke diensten | Bouw | Handel | Ict | Zorg |
|-----------------------|--------------------|-------------|-------------|------------|------------|
| Amstelveen | 32 % | 7 % | 16 % | 9 % | 5 % |
| Amsterdam | 28 % | 9 % | 15 % | 11 % | 4 % |
| Hilversum | 29 % | 17 % | 13 % | 11 % | 4 % |
| Haarlem | 27 % | 19 % | 15 % | 8 % | 4 % |
| <i>Metropoolregio</i> | <i>26 %</i> | <i>13 %</i> | <i>15 %</i> | <i>9 %</i> | <i>5 %</i> |
| Haarlemmermeer | 22 % | 14 % | 19 % | 6 % | 4 % |
| Almere | 20 % | 15 % | 15 % | 9 % | 9 % |
| Velsen | 22 % | 21 % | 16 % | 5 % | 4 % |
| <i>Nederland</i> | <i>21 %</i> | <i>15 %</i> | <i>17 %</i> | <i>6 %</i> | <i>5 %</i> |
| Lelystad | 19 % | 18 % | 15 % | 7 % | 11 % |
| Purmerend | 18 % | 18 % | 18 % | 5 % | 6 % |
| Zaanstad | 18 % | 23 % | 15 % | 6 % | 4 % |

Bron: *Economische Verkenningen Metropoolregio Amsterdam 2011*

Waardering van zzp-schap en aanknopingspunten voor beleid

Hoe de opmars van de zelfstandigen nu te waarderen? Er is scepsis, in de zin dat het hier niet om een echt ondernemerschap gaat, maar het vervangen van een loonstrookje door een maandelijkse factuur. Die scepsis wordt mede ingegeven door verhalen over mensen die ontslagen worden, voor zichzelf beginnen en vervolgens door hun oude werkgever worden ingehuurd.

Maar zelfstandig ondernemerschap is duidelijk aan een opmars bezig. De Metropoolregio Amsterdam gaat intensief te maken krijgen met die fundamentele verandering in de structuur van onze beroepsbevolking. En de zakelijke dienstverlening is voor die structuurverandering de aangewezen proeftuin. Daarbij komt dat het niet alleen gaat om de factor arbeid. Zelfstandige arbeid is ook een levensstijl: er zijn aanwijzingen dat zzp'ers relatief veel vrijwilligerswerk en mantelzorg verrichten, lange werkdagen maken en een andere werk-privé balans onderhouden. De opmars van de zelfstandige arbeid gaat ook arrangementen voor zorg, welzijn en onderwijs veranderen.

Wat kan een beleidsmatige insteek zijn om de kwaliteit en de continuïteit van de opkomst van zelfstandige arbeid te ondersteunen? Er zijn in het startersbeleid globaal drie hoofdlijnen te onderkennen:

1. *Flexibele en betaalbare huisvesting*. Het ziet er naar uit dat de crisis voor de huisvestingsfactor een doorbraak mogelijk gaat maken. De vastgoedhause

is voorbij. Leegstand van kantoren en bedrijfsruimtes zal leiden tot prijsverlaging en alternatieve inrichtingen. De overheid is vooral gehouden om via bestemmingsplannen en vergunningen mee te bewegen met de gewenste flexibiliteit.

2. *Financiering en dan vooral de toegang tot krediet.* Voor de zzp'ers in de zakelijke dienstverlening is dat instrument iets minder van belang: over het algemeen zijn hun kapitaalskosten laag en ze beginnen vaak vanuit betaald werk of een wachtgeldsituatie.
3. *Versterking van ondernemersvaardigheden, kennisdeling en ontmoeting;* soms ook 'positieve ontmoediging' (voorkomen dat mensen uit een bevlieging of onredelijke verwachtingen voor zichzelf beginnen),.

Voor de zzp'ers in de dienstverlening is die derde hoofdlijn het meest relevante aanknopingspunt voor beleid. Amsterdam had met de combinatie van de Kamer van Koophandel, ondernemersnetwerken en Ondernemershuizen een goede infrastructuur voor dit werk. De Ondernemershuizen zijn financieel niet houdbaar gebleken. Het is zaak om te kijken naar andere kwaliteitsverhogende instrumenten.

Box 3.2 *Amsterdamse zzp'ers in de recessie*

O+S Amsterdam publiceerde in juni 2010 onderzoek naar de Amsterdamse zzp'er in de recessie. Ze besteedt in haar onderzoek bijzondere aandacht aan drie groepen zelfstandigen binnen de zakelijke dienstverlening: *advisering en onderzoek, overige zakelijke dienstverlening* en de *creatieve industrie*.

De economische recessie heeft ook op de Amsterdamse zzp'ers duidelijk invloed gehad:

- sinds 2008 heeft vier op de tien zzp'ers minder opdrachten
- 44 procent ervaart (duidelijk of enigszins) minder vraag vanuit de markt
- een kwart van de zzp'ers heeft de afgelopen tijd te maken gehad met voortijdige beëindiging van één of meer opdrachten. Budgetproblemen bij de opdrachtgever werd het meest genoemd als reden voor beëindiging
- ruim veertig procent van de zzp'ers heeft sinds 2008 eigen financiële reserves moeten gebruiken. Vooral de zzp'ers die nu geen financiële reserve meer hebben gebruikten de afgelopen twee jaar hun financiële reserve
- één op de tien zzp'ers heeft in 2009 een tariefsverlaging toegepast
- een derde heeft te maken met minder betaalde werkzaamheden voor klanten.

Ondanks deze duidelijke veranderingen in de markt en in de financiële situatie van zzp'ers zijn zij redelijk positief gestemd over de toekomst. Driekwart denkt de komende jaren zeker als zelfstandige verder te kunnen, 45 procent denkt dat de

economische situatie de komende twaalf maanden zal verbeteren en 30 procent verwacht een verbetering van de eigen situatie.

Het rapport signaleert financiële problemen binnen de creatieve industrie, overige zakelijke dienstverlening en ook, hoewel in iets mindere mate, binnen advisering en onderzoek. Hoewel 80 tot 90 procent verwacht de recessie te overleven, heeft een flink aantal zzp'ers de tarieven bij moeten stellen, zagen zij opdrachten en inkomsten teruglopen en moest een aanzienlijk gedeelte zelfs een beroep doen op de eigen reserves (die economiebreed voor een derde van de Amsterdamse zzp'ers zijn opgedroogd).

De recessie zorgt voor aandacht voor de schaduwwijden van de opmars van de zzp'er:

- naast de zzp'er die uit eigen ambitie zelfstandig professional is geworden is er de zzp'er die zichzelf uit noodzaak of financiële overwegingen verhuurt aan een (vaak ex-) werkgever; deze laatste groep is op papier zelfstandig ondernemer maar in de praktijk komt het neer op een werknemer met een KvK-nummer
- in hoeverre investeren bedrijven nog wel in kennis als ze veel oud-werknemers op losse basis inhuren, of krijgen bedrijven dankzij dit soort hybride constructies juist een ondernemender *workforce* met eigen netwerk?

En tenslotte: volgens het onderzoek van O+S heeft 42 procent van de zzp'ers geen pensioenopbouw geregeld. Er komen nieuwe vragen af op het stelsel van sociale zekerheid: hoe gaat de mix tussen wettelijke verplichtingen en individuele keuzevrijheid er uit zien? Zijn er nieuwe collectieve arrangementen nodig?

Bron: O+S Amsterdam (2010), *ZZP'ers in Amsterdam: effecten van de economische recessie*

3.4 Laag gekwalificeerde functies in de zakelijke diensten

Samengevat en actiepunten

In de schoonmaak, het facilitair management, de uitzendondernemingen en het landschapsonderhoud werken veel laaggeschoolden. Vaak functioneert dit deel van de arbeidsmarkt als entree voor de meer kwetsbare en laaggekwalificeerde groepen op de arbeidsmarkt. Er is enige groei - waarschijnlijk ook de komende jaren - en er is een behoorlijke uit- en doorstroom en er zijn dus ook vaak vacatures. Maar er is voor mensen vanuit een uitkerings situatie nog steeds concurrentie aan de onderkant van de arbeidsmarkt van onder meer studenten, herintreders, klassieke migrantengroepen en Oost- en Midden-Europeanen. De arbeidsmarkt in dit segment wordt ook steeds flexibeler.

Er wordt al jaren gezocht naar mogelijkheden om uitkeringsgerechtigden succesvol in deze vacatures te laten instromen. Daar worden ook wel successen mee geboekt. De uitdaging voor de komende jaren is vooral om het nieuwe instrument van de Wet werken naar vermogen te benutten.

De concurrentie en flexibilisering maken het aan de ene kant lastiger voor mensen uit een uitkerings situatie. Aan de andere kant biedt de flexibilisering wellicht mogelijkheden, met loonsuppletie als arbeidsmarktinstrument. Juist in de schoonmaak en de facilitaire dienstverlening kunnen daardoor kansen liggen.

Het gaat er dan niet in de eerste plaats om dat UWV en gemeenten hun uitkeringsbestanden openstellen voor werkgevers. Dat kan nuttig zijn, maar het interessante van de Wet werken naar vermogen - vanuit een arbeidsmarktperspectief - is het kunnen doen van een propositie aan werkgevers. Dat kan op individueel niveau (met een loonsuppletie), maar ook door niet alleen mensen te bemiddelen op een vacature, maar een deel van het arbeidsproces mee te helpen organiseren.

Mogelijk actiepunt is een regionale, sectorale pilot, om krachten richting werkgevers te kunnen bundelen. Een pilot, waarbij een aantal bedrijven opdracht geeft voor de vervulling van een bepaald aantal concrete vacatures, waarbij het niet zozeer gaat om de specifieke functie-eisen, maar om een bepaalde hoeveelheid werk die gedaan moet worden. Dat geeft dan de publieke dienst de kans om ook andere manieren van de indeling van het werk voor te stellen. Dat is een praktijk die nu ook al bestaat (bijvoorbeeld in de groenvoorziening door wsw-bedrijven), maar die wellicht verbreed kan worden. Mogelijk kan de dienstverlening van uitzendbureaus daarbij van

belang zijn, als intermediair tussen de bestanden van gemeenten en UWV en de werkgevers.

Aan zet zijn dan de gemeenten, UWV, uitzendbureaus en werkgevers(organisaties). De PAO's kunnen mogelijk faciliteren.

Ruimte voor klassiek arbeidsmarktbeleid

We komen bij de laatste van de vier grote arbeidsmarktbelegingen in de zakelijke dienstverlening: de lager geschoolden in de uitvoerende subsectoren schoonmaak en facilitair management en de productiefuncties via uitzendondernemingen. Deze deelmarkten hebben weinig tot niets te maken met de eerdere drie deelmarkten, maar ze maken wel statistisch deel uit van de zakelijke dienstverlening. Anders dan in de rest van de dienstverlening, gaat het vaak om duidelijk afgebakende functies waarvoor concrete competenties gevraagd worden. Dit segment is weer veel meer onderdeel van klassiek arbeidsmarktbeleid: aanbodversterking (door middel van scholing en trainingen), gecombineerd met in- en doorstroom, motiveren van werkloze werkzoekenden, re-integratie, risicobeperking en continuïteit voor werkgevers.

De Wet werken naar vermogen en de zakelijke diensten

We behandelen op deze plaats slechts een enkel aspect van dit segment. Maar het is wel een beleidsrelevant aspect, namelijk de mogelijkheid tot samenwerking van gemeenten en UWV met deze subsectoren in de zakelijke diensten. Deze subsectoren zijn al heel lang vrijwel de enige onderdelen van de zakelijke dienstverlening waar gemeentebesturen en UWV naar kunnen kijken als het gaat om instroommogelijkheden voor werkloze werkzoekenden met een uitkering. De Wet werken naar vermogen (WWNV) verschaft de gelegenheid om die samenwerking een nieuwe impuls te geven.

WWNV: een methodische blik

De WWNV krijgt een flinke financiële taakstelling mee. Die bezuiniging moet bereikt worden door veel mensen in de bestanden van Wajong (jonggehandicapten), WSW (sociale werkvoorziening) en WWB (bijstand) (weer) loonvormende arbeid te laten verrichten. Sleutelbegrip daarbij is 'loonwaarde': ook laagproductieve personen kunnen een plaats krijgen in het arbeidsproces, wanneer de werkgever alleen betaalt voor de reële loonwaarde en de rest van het inkomen uit een uitkering komt. De regie ligt bij de gemeenten.

Op dit moment zoeken de gemeenten een nieuw netwerk en nieuwe partners bij de werkgevers. In theorie hebben de gemeentebesturen iets te bieden: arbeid wordt immers schaars, maar de vraag naar arbeid gaat vooral

uit naar goed gekwalificeerde mensen en die zitten straks niet of nauwelijks in de bestanden van de WWNV. De schaal van handeling is regionaal: het Rijk gaat er van uit dat straks in dertig regio's contactpunten tussen gemeentebesturen en werkgevers tot stand komen. Bovendien is het zaak enige schaal te maken in de uitvoering. Enerzijds om voldoende capaciteit te hebben om ook het mkb te benaderen en daar arrangementen op te maken, anderzijds omdat de arbeidsmarkt zich niet houdt aan gemeentegrenzen.

Er zullen meer marktconforme mechanismen in het veld gebracht moeten worden. Eén daarvan is wellicht de mogelijkheid om werkgevers zelf te laten zoeken in de WWNV-bestanden, want werkgevers kijken soms anders naar de competenties van personen dan de uitkeringsinstanties dat doen. De overtuiging dat zo'n vergaande informatiedeling nodig en nuttig is jaren duren, net als het opbouwen van het daarvoor benodigde vertrouwen, maar er lijkt geen andere weg te zijn.

Met enige abstractie gezegd, is de opgave de volgende. De overheid staat onder grote financiële druk, moet dus nog meer dan in betere economische tijden fors inzetten op de re-integratie van uitkeringsgerechtigden en heeft daarvoor de bedrijven nodig. Werkgevers staan ook onder grote druk, maar de investeringen en de vraag naar personeel zullen niet stilvallen. Om de beide uitgangspunten bij elkaar te houden is een optimale dienstverlening aan werkgevers nodig. Die moet gerealiseerd worden met veel minder middelen dan in de hoogconjunctuur beschikbaar waren en met de politieke opdracht om de diensten aan werkgevers zo veel mogelijk gebundeld aan te bieden.

Aanwijzingen voor een succesvolle praktijk in de WWNV

De beveiliging, de schoonmaak en de productiewerkzaamheden van de uitzendondernemingen zijn vaker in beeld geweest als instroommogelijkheden voor mensen uit de uitkeringsbestanden. Er zijn ook altijd wel projecten geweest, met wisselend resultaat. De komst van de WWNV is een nieuwe impuls.

We sommen een paar uitgangspunten op om tot een succesvolle WWNV-praktijk te komen:

- Uitgaan van de vraag van de werkgevers, zoals die op operationeel niveau leeft. Oppassen met een top-down benadering van grote bedrijven.
- Doe geen moreel appèl, maar doe een zakelijk voorstel. Begin niet over subsidies. En schep onderhandelingsruimte, vermijd vaste regelingen, erken dat loonwaarde niet volledig te protocolliseren is.

- Doe een goed aanbod voor dienstverlening (zoals detachering), zorgen uit handen nemen. Op die basis gaat een werkgever zich ook inspannen om er een succes van te maken.
- Ga als gemeente niet zelf 'de boer op' met het werkzoekendenbestand, maar probeer allianties te sluiten met 'nabije' partijen die de bedrijfsmatige ervaring al hebben, zoals de wsw-bedrijven, uitzendbureaus en de bedrijfsadviseurs van UWV.
- Kom alleen met gemotiveerde kandidaten. Niet het scholingsniveau, maar de motivatie is vaak doorslaggevend op dit niveau van de beroepenstructuur.

We kunnen in de randvoorwaardelijke sfeer nog een aantal bevindingen toevoegen.

Doorgaans blijkt tussen de beide publieke partijen (gemeente en UWV) en de aanwezige werkgeversorganisaties een behoorlijke acceptatie van elkaars belang en knelpunten te zijn. Voor met name de gemeentebesturen is dat belangrijk: zij hebben gesprekspartners aan de kant van het bedrijfsleven nodig als het gaat om de 'tall order' die de WWNV voor hen betekent. Het bedrijfsleven heeft geen baat bij het ontstaan van een onderklasse van mensen die langdurig aan de kant staan. Het heeft evenmin baat bij het voortdurend invliegen van personeel van ver voor laaggeschoold werk.

Maar daar moet bij gezegd worden dat 'het' bedrijfsleven niet bestaat. De woordvoerders van het bedrijfsleven zijn organisaties als de Kamer van Koophandel, VNO-NCW en regionale organisaties. Stuk voor stuk instellingen met kleine uitvoeringsstaven en een zeer brede agenda, waarop arbeidsmarktbeleid soms een bescheiden plaats inneemt. Het contact met hen is, gezien vanuit gemeenten en UWV, nodig om draagvlak te scheppen, de opinievorming te beïnvloeden, goodwill in de werkgeversnetwerken te bereiken, de maatschappelijke dynamiek rondom het WWNV-bestand te bevorderen, inzicht te krijgen in kansrijke sectoren en tips te krijgen over te benaderen bedrijven, bedrijfsleiders en personeelsmanagers. Maar voor de concrete deals moeten individuele werkgevers worden aangesproken.

Zoals de kaarten nu liggen, is een combinatie van een dienstenaanbod op basis van detachering en een onderhandelbare afspraak over een loonwaardevergoeding de meest productieve aanpak om vanuit het WWNV-bestand met werkgevers in gesprek te komen. Het risico bij de werkgever weghalen, continuïteit van de bedrijfsvoering mogelijk maken en een transparante kostencalculatie zijn daar onderdeel van. Het inzichtelijk maken van de bestanden voor de werkgevers is een onderdeel van de noodzakelijke infrastructuur. Veel regio's kijken op dit moment naar de wsw-bedrijven: hun ervaring zou kunnen worden uitgebouwd naar de

Wajong- en WWB-bestanden. Als opdrachtnemer zijn uitzendbureaus in beeld. En met het UWV wordt her en der gewerkt aan een gezamenlijk team van bedrijfsadviseurs. De arbeidsmarktregio Groot-Amsterdam heeft als het gaat om dit soort infrastructuur een voorsprong: gemeenten, UWV en wsw-bedrijven werken al vergaand samen en hebben al 'gemengde' teams.

Kansen voor laaggekwalificeerde werkzoekenden

SEO verwacht tot 2016 een vraag naar zo'n zesduizend werknemers zonder startkwalificatie in de zakelijke diensten in de Metropoolregio Amsterdam. Daarbij zal het hoofdzakelijk gaan om de schoonmaak, facilitaire dienstverlening, uitzendbranche en landschapsonderhoud, die nu in totaal zo'n 50.000 arbeidsplaatsen in de Metropoolregio Amsterdam tellen (maar uiteraard zijn dat niet allemaal arbeidsplaatsen zonder sterkwalificatie).

Dat lijkt kansen te bieden voor klassieke arbeidsbemiddeling en daarmee voor de Wet werken naar vermogen. Met de verkenning van de WWNV hierboven is al duidelijk geworden dat het loonwaardebeginsel wellicht kansen biedt, al lijken de eerste ervaringen van pilotgemeenten niet erg hoopgevend. Ze ervaren administratieve druk en werkgevers geven signalen af over de onder druk staande begeleiding op de werkvloer.

Maar ook aan de kant van werkzoekenden liggen de zaken wellicht minder eenvoudig dan ze op het eerste gezicht lijken.

Er is weliswaar vraag naar laaggekwalificeerd personeel, maar dat wil niet zeggen dat werkgevers geen eisen stellen. Over het algemeen zijn dat drie soorten eisen:

- voldoende sociale vaardigheden
- voldoende taalvaardigheid (Nederlands of Engels)
- een representatieve uitstraling.

Dat zijn eisen waaraan niet iedereen in een uitkeringssituatie kan voldoen en die in de praktijk vaak een belemmering blijken. Maar een belangrijk deel van de uitkeringsgerechte werkzoekenden voldoet uiteraard wel aan die eisen. Dat deel heeft vervolgens te maken met concurrentie op de arbeidsmarkt van met name drie groepen:

- arbeidsmigranten uit Oost-Europa, en sinds enige tijd ook (weer) uit Zuid-Europa
- niet-uitkeringsgerechtigde vrouwen uit klassieke migrantengroepen (vaak met een Mediterrane of Caribische achtergrond)
- studenten (bijbaantjes).

Dat maakt de concurrentie aan de onderkant van de arbeidsmarkt hard en moeilijk voor werkzoekenden uit een uitkeringssituatie. Daar staat

tegenover dat die met de WWNV een concurrentievoordeel meebrengen in de vorm van een loonwaarderegeling en dat er de komende jaren wellicht toch weer krapte op de arbeidsmarkt ontstaat.

Het voorbeeld van de supermarkt in box 3.3 (zie hieronder) - of van veel groenonderhoud dat is uitbesteed aan sociale werkplaatsen - laat zien dat er ook andere mogelijkheden voor arbeidsbemiddeling aan de onderkant van de arbeidsmarkt zijn, wanneer werkprocessen anders worden ingericht en er feitelijk sprake is van begeleid en/of aangepast werken. Als die mogelijkheid er is, is dat een te verkennen weg, maar voor veel werkgevers in bijvoorbeeld de schoonmaak - met duidelijk afgebakende, maar afwijkende werktijden en grote werklocaties - zal dat niet eenvoudig zijn.

Toch lijkt de WWNV mogelijkheden te bieden om bemiddeling voor werkgevers interessant te maken en tegelijk wordt er een nog een redelijke vraag naar laaggekwalificeerde arbeid verwacht. En in de huidige re-integratiepraktijk is er nog ruimte voor verbetering in de bemiddeling.

Om de kansen in de zakelijke dienstverlening aan de onderkant van de arbeidsmarkt te pakken, zal maatwerk voor werkgevers nodig zijn. Daarbij is de macro-economische sectorstructuur van een regio of gemeente veel minder relevant dan een goede en gezamenlijke dienstverlening door gemeenten, leerwerkloketten, re-integratiebedrijven, uitzendbureaus, UWV en wsw-bedrijven. Niet de omgeving of de sector, maar de zakelijke propositie die die partijen met de WWNV in de hand kunnen doen, wordt bepalend voor succes.

Box 3.3 Perspectief: een succesverhaal en z'n leereffecten

Een succesverhaal is een prettig beginpunt bij het zoeken van een perspectief, omdat er leereffecten aan te ontlenen zijn. Succesverhalen zijn zelden één-op-één kopieerbaar. En in alle succesverhalen zit het element van 'mensenwerk': de betrokkenen moeten tot een deal in staat zijn.

Maar toch: een succesverhaal, overigens niet afkomstig uit de zakelijke dienstverlening, maar uit de detailhandel.

De bedrijfsleider van een Jumbo supermarkt heeft chronisch moeite met het vinden van goede mensen voor zijn vulploegen. De ideale tijd voor de vulploegen is overdag, want dan is het rustig (het einde van de middag is spitsuur). Maar de studenten - vaste leveranciers voor de vulploegen - kunnen dan vaak niet. De bedrijfsleider heeft toestemming van het concern gevraagd - en gekregen - om in zee te gaan met het

wsw-bedrijf. Het wsw-bedrijf levert nu een complete vulploeg van mensen met een verstandelijke beperking. De vulploeg is gedetacheerd vanuit het wsw-bedrijf en dat blijft zo. Het wsw-bedrijf zorgt voor de begeleiding. De winkel zelf zorgt voor specifieke trainingen, zoals voor het te woord staan van klanten.

De winkel betaalt een uurloonvergoeding gebaseerd op de gepercipieerde loonwaarde. Die perceptie vertrouwt niet op een tabel of protocol, maar op de praktische waarneming van parameters als het aantal dozen dat leden van de vulploeg per uur in het vak krijgen. Over de hoogte van de uurvergoeding en bijkomende kosten is een gesprek mogelijk tussen de detacheerder en de winkel.

Na de start van het project waren aanvullende trainingen nodig, met name op het punt van klantbejegening. Intussen loopt het project goed en is het collectieve vervoer van de vulploeg van het wsw-bedrijf naar de winkel afgeschaft: de werknemers komen zelfstandig naar de winkel. Het project wordt uitgebreid: bedrijfsleiders van andere supermarkten hebben belangstelling voor het succes van hun collega. De sfeer in de winkel is goed; de vulploegen verspreiden vrolijkheid. De bedrijfsleider zou op dezelfde basis ook wel over het detacheren van bijstandsgerechtigden willen praten, zolang ze maar gemotiveerd zijn.

Dit succesverhaal opent het zicht op een aantal leereffecten:

- *De zaken zijn gedaan op operationeel niveau.* De concernleiding heeft zich er niet mee bemoeid; het was een initiatief van de bedrijfsleider. Nu het project een succes is, inspireert dat zijn collega's. De vraag is of dat succes er ook was gekomen wanneer het een van bovenaf opgelegd project was geweest. De deal moet niet in de leiding, maar op de bedrijfsvloer gezien en gedragen worden.
- Met het eerste leereffect verwant: *de deal is niet opgelegd, maar als een zakelijke propositie voor een reëel probleem gepresenteerd.* Er kwam geen 'maatschappelijk verantwoord ondernemen' aan te pas, geen doemverhaal over tekorten op de arbeidsmarkt. Het ging gewoon om het formeren van een vulploeg. De neveneffecten – vrolijkheid in de zaak – zijn ontdekt en niet van tevoren opgedrongen. De presentatie van de deal moet dus bescheiden zijn, aansluiten bij de vraagstelling van de werkgever en als een zakelijke propositie naar voren worden gebracht.
- *Het was in dit geval echt een deal.* Het wsw-bedrijf kwam niet met een protocol of een regeling, maar had onderhandelingsruimte. Het was voor de bedrijfsleider de moeite waard om zijn reële kosten in beeld te brengen en daar transparant over te zijn. Loonwaarde bleek een subjectief – althans situatiegebonden – begrip te zijn. Dat is een zeer belangrijk leereffect: in de wereld van de bijstand – en straks wellicht ook in de wereld van de WWNV – heeft alles de neiging om in regels en regelingen gestold te raken. Dat belemmert het zaken doen. In de gemeentelijke uitvoeringspraktijk van de WWNV zou niet de sociale dienst leidend moeten zijn, maar de ervaring van de wsw-bedrijven met werkgevers.

- *De bedrijfsleider kreeg dienstverlening waar hij voor betaalde, maar geen eindverantwoordelijkheid voor droeg.* De eindverantwoordelijkheid blijft bij de detacheerder. Dat uitgangspunt verschafte de rust om vervolgens gezamenlijk afspraken te maken over de invulling: de detacheerder zorgt voor payrolling, begeleiding, verzuimbeleid en dergelijke; de winkel voor trainingen, contact en context. Met andere woorden: het formeel vrijstellen van de werkgever van de eindverantwoordelijkheid voor de kwetsbare groep maakte het praktisch delen van de dagelijkse verantwoordelijkheid mogelijk.
- *De bedrijfsleider in deze casus kent het vooruitzicht dat onder de WWNV ook over bijstandgerechtigden gepraat kan gaan worden.* Hij heeft er geen enkel bezwaar tegen, mits ze maar gemotiveerd zijn. Wellicht zit daar de achilleshiel: de ervaring is dat motivatie bij re-integratie een belangrijke belemmering kan zijn.

3.5 Slotwoord

De vraag naar deze sectorscan komt voort uit de rol van de zakelijke diensten als motor van de economische groei in de Metropoolregio Amsterdam. De centrale boodschap van het rapport is dat de overheid zeker gesprekspartner is als het gaat om de arbeidsmarktontwikkelingen in de zakelijke diensten, maar dat het daarbij niet gaat om een enkelvoudig stramen van vacatures en bemiddeling. Daarvoor is de sector te veelzijdig (en kan je eigenlijk niet eens spreken van een sector). Dat vergt van de overheid een veelzijdige en gelaagde benadering.

In dit rapport hebben we dat vormgegeven aan de hand van vier arbeidsmarktsegmenten, waarin die gelaagdheid goed naar voren komt: van klassiek arbeidsmarktinstrumentarium als goede relaties tussen onderwijs en bedrijfsleven tot goede stedelijke randvoorwaarden (*city quality*) voor het topsegment in de financiële en adviesdiensten. Van maatwerk in de Wet werken naar vermogen tot aan de begeleiding van opkomend jong ondernemerschap.

De zakelijke diensten vormen daarmee een goede voorbeeld van de verknoping van arbeidsmarktbeleid met andere beleidsectoren. Het hele spectrum van de arbeidsmarkt - van ongekwalificeerde arbeid tot de internationale kennistop – komt immers terug in de overkoepelende term ‘zakelijke diensten’. Dat is bijzonder en maakt het voeren van arbeidsmarktbeleid enerzijds misschien ingewikkeld, maar anderzijds juist ook boeiend.

Bijlage Colofon en respondenten

Datum publicatie

Juli 2012

Auteurs

Blaauwberg: Aart van Bochove, Jeroen Bos en Michaël Roumen

Opdrachtgevers

Gemeente Amstelveen en de Platforms Arbeidsmarkt en Onderwijs (PAO's) die zijn verbonden aan de gemeenten Amsterdam, Haarlemmermeer, Zaanstad en de regio Zuid-Kennemerland

Begeleidingscommissie

Piet Jansen - PAO Amsterdam

Myriam Mulder - PAO Amsterdam

José de Jong - Gemeente Amstelveen

John Autar - PAO Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer

Caroline Guldenmund - LPAO Haarlemmermeer

Marcel Verra - Gemeente Zaanstad

Peter Kooyman - LPAO Haarlemmermeer

Jorien Kaper - Gemeente Haarlem

Iris Goedhart - Kamer van Koophandel Amsterdam

Contactgegevens

Gemeente Amstelveen: j.de.jong@amstelveen.nl

PAO Amsterdam: myriam.mulder@pao.amsterdam.nl

LPAO Haarlemmermeer: caroline.guldenmund@haarlemmermeer.nl

PAO Zaanstreek-Waterland: m.verra@zaanstad.nl

PAO Zuid-Kennemerland: pao@johnautar.com

Interviews

Sebastian Bristoll - Ecabo
Willem Mantel - De Telegraaf Media Groep
Chantal Dijkhof - Adecco
Dieuwke Snelting - EW Facility Services
Jeffrey van Meerkerk - ManpowerGroup

Deelnemers expertmeeting 6 maart 2012

Jeffrey van Meerkerk - ManpowerGroup
Iris Goedhart - Kamer van Koophandel Amsterdam
Petra Tiel - VNO NCW Metropoolregio Amsterdam
Louis Braam - Amarantis Onderwijsgroep
Els Ebels - Amsterdam Innovatie Motor
Anita Bertens - Dienst Werk en Inkomen Gemeente Amsterdam
May Lin Brown - Ecabo
Reiniera van Pallandt - Dienst Economische Zaken Gemeente Amsterdam
José de Jong - Gemeente Amstelveen
Peggy Donker - Hogeschool InHolland
John Autar - PAO Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer
Caroline Guldenmund - LPAO Haarlemmermeer
Jos Rondeel - ROC van Amsterdam
Yong Haselaar - Werkgeversservicepunt Groot-Amsterdam
Matthé Ribbens - MKB Amsterdam
Piet Jansen - PAO Amsterdam
Myriam Mulder - PAO Amsterdam