

De betekenis van zakelijke diensten

Terwijl in de afgelopen vijftien jaar de totale werkgelegenheid met 3% toenam, is de werkgelegenheid in de sector van de zakelijke dienstverlening met bijna 50% gegroeid. In dit artikel wordt de betekenis van deze snelgroeiende bedrijfstak voor de nationale en regionale economie nader belicht. De aanwezigheid van een gevarieerde zakelijke dienstensector kan een stuwende uitwerking hebben op het niveau van de economische bedrijvigheid als geheel.

DRS. J.H.J. VAN DINTEREN* – DRS. E.C.J. KRAAN**

De laatste jaren groeit de werkgelegenheid in de dienstensector sneller dan in de overige bedrijfstakken. De toename in de periode 1973-1983 van het aantal arbeidsplaatsen in de dienstensector komt verhoudingsgewijs vooral voor rekening van de zakelijke dienstverlening, het bank- en verzekeringswezen en de (sociaal-)culturele voorzieningen. De laatste jaren is voor de meeste groepen diensten de situatie tamelijk stabiel, maar er valt een positieve ontwikkeling te signaleren bij de zakelijke diensten. Tussen 1984 en 1986 steeg het aantal werkzame personen in de zakelijke dienstverlening met 24%, terwijl landelijk de totale werkgelegenheid met 6% toenam (in de totale dienstensector: 9%). Deze ontwikkeling bij de zakelijke diensten is een voortzetting van de groei in voorgaande jaren. In de periode 1973-1983 nam de werkgelegenheid in de zakelijke dienstverlening namelijk met 45% toe (dienstensector: 21%; totale werkgelegenheid 3%)¹.

Bij deze cijfers past wel een kanttekening. In de statistiek worden namelijk ook de uitzendkrachten tot de zakelijke dienstverlening gerekend, hoewel deze in zeer uiteenlopende bedrijfstakken werkzaam zijn. In 1973 maakten de uitzendkrachten een kwart uit van de in de zakelijke dienstverlening werkzame personen; in 1986 was hun aandeel een derde. De groei van de bedrijfstak zakelijke diensten wordt in de laatste jaren juist ook sterk beïnvloed door de groei van het aantal uitzendkrachten. Daardoor ontstaat een te rooskleurig beeld. Het genoemde groepercentage van 24% zou zonder de uitzendbureaus dalen tot 12%.

Uit een vergelijking van de Nederlandse situatie met die in zes andere OECD-landen komt naar voren dat de groei in Nederland, ook in relatie tot die in andere landen, sterk is. In de periode 1960-1973 bleef de groei alleen iets achter bij die van Japan en in de periode 1973-1984 bij die in de Verenigde Staten. Ook wat betreft de proportie van de zakelijke diensten in de totale werkgelegenheid scoort Nederland hoog. Met een aandeel van 5,7% in 1984 komt Nederland uit boven het aandeel in Frankrijk (4,5%), Duitsland (2,8%), Japan (5,1%), Zweden (3,5%) en Groot-Brittannië (4,9%), maar blijft onder dat van de zakelijke diensten in de Verenigde Staten (6,5%)².

De groei van de zakelijke-dienstverleningssector houdt verband met het door ondernemingen in toenemende mate inschakelen van professionele dienstverleners ten einde onzekerheden in de bedrijfsvoering te verminderen. Bovendien is de handelingsomgeving van het bedrijf complexer geworden, wordt gezocht naar kostenbesparingen en moeten technologische ontwikkelingen worden bijgehouden³. In het algemeen is het willen bereiken van flexibiliteit binnen de onderneming de belangrijkste reden voor toename van de intermediaire dienstenvraag en die naar zakelijke diensten in het bijzonder.

Men zou kunnen veronderstellen dat de hier geschetste groei van de zakelijke dienstverlening niet een zelfstandig proces is, maar een gevolg van de externalisering van diensten in het bedrijfsleven. Met andere woorden: banen verschuiven van de ene bedrijfstak naar een andere, in dit geval naar die van de zakelijke diensten. Uit onderzoek⁴ blijkt dat de opgetreden werkgelegenheidsaanwinst in de commerciële intermediaire dienstensector (waartoe ook de zakelijke diensten zijn te rekenen) niet een gevolg is van de hiervoor bedoelde verschuiving van werkgelegenheid. De door de bedrijven opgegeven verwachtingen maken het

* Werkzaam bij Bureau Goudappel Coffeng BV te Deventer.

** Werkzaam bij het Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf te Zoetermeer; de auteurs danken drs. ing. H.J. Giannotten en G. de Jong voor hun adviezen.

1. Cijfers gebaseerd op de *Statistiek Werkzame Personen*, CBS.

2. T. Elfring, *Service employment in advanced economies: a comparative analysis of its implications for economic growth*, Gower, Londen, 1988 (nog te verschijnen).

3. Zie bij voorbeeld T.M. Stanback, *Understanding the service economy*, The Johns Hopkins University Press, Baltimore, Londen 1979; Producer Services Working Party, *Uneven development in the service economy: understanding the location and role of producer services*, Birmingham University (mimeo), 1986; H.P. Kroliis, *Producer services and technological change*, Research Centre for Urban and Regional Planning, Delft, 1986.

4. J.H. Gravesteyn en J. de Koning, *Omvang en ontwikkeling van de commerciële dienstensector*, NEI, Rotterdam, 1987, (te verschijnen bij OSA, 's-Gravenhage).

zeer waarschijnlijk dat de werkgelegenheidsgroei bij de toeleverende diensten gunstig blijft.

Wat is nu de betekenis van de zakelijke dienstverleningssector voor de economie? Na het voorgaande zou misschien een verwijzing naar de recente en toekomstige werkgelegenheidsgroei in deze bedrijfspgroep voor de hand liggen. Deze groei is echter een afgeleid effect van de toenemende vraag naar deze specialisten. De vraag naar zakelijke diensten is de cruciale factor als het gaat om de rol die deze sector binnen de (regionale) economie vervult. Daarom wordt in dit artikel de nadruk gelegd op de relatiepatronen tussen professionele dienstverleners en het bedrijfsleven. Nadat in de hierna volgende paragraaf is aangegeven welke soorten van relaties in dit verband zijn te onderscheiden, zal in de daarop aansluitende paragrafen worden ingegaan op de aard van de relaties tussen de zakelijke dienstverleners en hun afnemers. Daarbij wordt een en ander bekeken op verschillende ruimtelijke schaalniveaus (regionaal, nationaal en internationaal).

Dienstenexport

De laatste jaren is ook de internationale handel in zakelijke diensten aanzienlijk toegenomen. Dat houdt onder andere verband met de snelle ontwikkelingen in de informatietechnologie en de opkomst van internationale ondernemingen⁵. Multinationale ondernemingen zijn in het verleden veelvuldig gelijk gesteld aan industriële ondernemingen, maar studies tonen aan dat er een toenemende betrokkenheid is van de dienstensector⁶.

De Nederlandse economie is altijd sterk afhankelijk geweest van de export. Daarin heeft de goederenexport ook in dit geval veel aandacht gekregen, maar thans leiden de ontwikkelingen in de dienstensector tot een snel groeiende internationale oriëntatie van deze bedrijvigheid. Sinds een aantal jaren neemt het belang van de dienstenuitvoer toe; zo is de dienstenexport in 1987 ongeveer 40% hoger dan in 1979. In de dienstenexport kan men twee soorten export onderscheiden⁷:

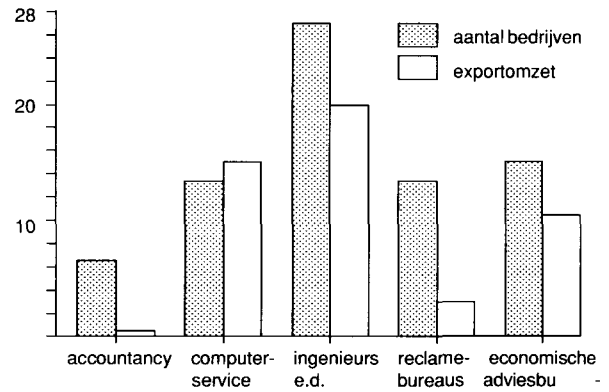
- diensten die geëxporteerd worden doordat de goederen, waaraan deze diensten gekoppeld zijn, geëxporteerd worden (bij voorbeeld transport, verzekeringen);
- diensten die als 'zelfstandig produkt' geëxporteerd worden.

De verwachting is dat de export van de eerstgenoemde soort diensten in de komende jaren zal gaan dalen, omdat de Nederlandse goederenexport door lagere mondiale groeiverwachtingen zal afnemen. De export van zelfstandige diensten zal in de komende jaren daarentegen gaan stijgen. Tot deze groep behoren de zakelijke diensten. Opvallend is dat binnen deze groep de exportwaarde toch nog tegenvalt. Dit komt omdat de productie en consumptie van een dienst vaak gelijktijdig plaatsvinden, waardoor export veelal niet mogelijk lijkt. Dit is ook één van de kenmerkende verschillen met een industrieel produkt. Het resultaat van een industriële activiteit is een stoffelijk en zichtbaar produkt, dat opgeslagen en vervoerd kan worden. Het resultaat van dienstenproductie verdwijnt daarentegen veelal op het moment dat de dienst bewezen wordt. Het is daarom niet verwonderlijk dat de meer aan goederen gelieerde bedrijfstakken in de dienstensector, te weten handel en transport, meer dan 80% van de dienstenexport voor hun rekening nemen⁸.

Internationale dienstenhandel komt in uiteenlopende vormen voor:

- grensoverschrijdende transacties, waarbij goederen of diensten naar het buitenland toegaan (bij voorbeeld vervoerdiensten);

Figuur 1. Aantal exporterende bedrijven in procenten van het totale aantal bedrijven en exportomzet in procenten van de totale branche-omzet



- afzet van diensten via buitenlandse vestigingen van Nederlandse (moeder)ondernemingen;
- dienstenverkoop binnen Nederland aan niet-ingezeten (bij voorbeeld marktonderzoek voor buitenlandse industrieën);
- samenwerkingsverbanden tussen Nederlandse en buitenlandse dienstenproducenten waarbij aan buitenlanders wordt verkocht.

Vanzelfsprekend zijn er ook vele diensten die via combinaties van de genoemde varianten van internationalisatie worden gerealiseerd. Op de directe export, de buitenlandse vestigingen en samenwerking zal nu, specifiek voor de zakelijke dienstverlening, dieper worden ingegaan⁹.

Eerst wat de directe export betreft. De zakelijke dienstverlening verkrijgt ruim eentiende deel van de jaarlijkse omzet vanuit het buitenland, te weten f 2,7 mrd. Daarvan wordt ruim tweederde verkregen door de ingenieursbureaus. Binnen de afzonderlijke branches van de zakelijke dienstverlening is het belang van de directe export uiteenlopend (zie figuur 1):

- in de accountancy wordt door 6% van de kantoren geëxporteerd; minder dan 1% van de branche-omzet is verbonden met export;
- bij de computerdiensten wordt door 13% van de bedrijven geëxporteerd; hier is circa 15% van de totale branche-omzet afkomstig uit export.

Een groot gedeelte van de bedrijven die exporteren, doet dit in zeer bescheiden mate. Met uitzondering van de computerdienstverlening is voor 50-70% van de exporteurs het aandeel van de export minder dan eentiende deel van de bedrijfsomzet. Bij de computerdiensten wordt daarentegen door circa de helft van de bedrijven een exportaandeel van

5. Vergelijk A. Pred, *City-systems in advanced economies*, Hutchinson, Londen, 1977.

6. P.J. Buckley en M.C. Casson, *The future of multinational enterprise*, MacMillan, Londen, 1976; D.A. Heenan, *Global cities of tomorrow*, *Harvard Business Review*, 1977, blz. 79-92; N. Hood en S. Young, *The economics of the multinational enterprise*, Pergamon, Oxford, 1979; J.H. Dunning en G. Norman, *The theory of the multinational enterprise: an application to multinational office location*, *Environment and Planning A*, 1983, blz. 675-692; D.W. Co-well, *International marketing of services*, *Service Industries Journal*, 1983, blz. 308-328.

7. B.M. Hoekman, *Diensten in het internationale verkeer*, *ESB*, 11 maart 1987, blz. 244-246.

8. Zie onder andere D. Snel, *Structuur en ontwikkeling van de commerciële dienstensector in Nederland*, EIM, Zoetermeer, 1986; E. Kraan, *Zakelijke dienstverleners op buitenlandse markten*, EIM, Zoetermeer, 1987.

9. Kraan, op. cit., 1987.

een kwart of meer van de omzet gerealiseerd. Evenals bij de goederenexport het geval is, worden de Nederlandse diensten veelal in de ons omringende landen afgezet. De nadruk ligt op Duitsland, Groot-Brittannië, België/Luxemburg en Frankrijk.

Als tweede aspect van internationalisatie is de afzet van diensten via buitenlandse vestigingen genoemd. De bedrijven uit de zakelijke dienstverlening maken tot op heden nog weinig gebruik van buitenlandse vestigingen. Ongeveer 2% van de ondernemingen heeft een buitenlandse vestiging. Rond 1990 zal het aantal ondernemingen met één of meerdere buitenlandse vestigingen vervoelvoudigd zijn. De redenen hiervoor zijn dat de ondernemingen die reeds buitenlandse vestigingen hebben, verwachten dat dit aantal zal toenemen en dat veel 'nieuwe' bedrijven van plan zijn buitenlandse vestigingen op te zetten.

Samenwerking is de derde vorm van internationalisatie. Het samenwerkingsverband waarbij ondernemingen zelfstandig blijven, maar elkaar commercieel ondersteunen, is een verschijnsel dat in toenemende mate aan belang wint. De ontstaansgrond voor samenwerking is overwegend de beoogde verbreding van het dienstenpakket dat aan de afnemers geboden kan worden.

Een tweede belangrijk oogmerk is de mogelijkheid om verbreding van het dienstenaanbod te bereiken met relatief beperkte financieringsmiddelen. Het 'koppelen' van dienstenpakketten werkt immers vooral naar de aanbodkant door. De financiële onderbouw wordt nauwelijks extra beproefd. Binnen de branches van de zakelijke dienstverlening wordt door ongeveer 40-50% van de ondernemingen op enigerlei wijze samengewerkt. De partners worden in belangrijke mate in Nederland gevonden (57%). Een bescheiden deel van de zakelijke-dienstenondernemingen (11%) onderhoudt uitsluitend relaties met buitenlandse partners. Ten slotte werkt 32% van de bedrijven samen met zowel Nederlandse als buitenlandse bedrijven. Uitzondering hierop is de accountancy waar alleen door grote kantoren wordt samengewerkt.

Verwacht mag worden dat internationaal werkzame dienstenondernemingen vooral in de Randstad gevestigd zullen zijn vanwege de daar aanwezige agglomeratievoorwaarden. Uitkomsten van een verkennende studie¹⁰ onder hoofdvestigingen (hoofdkantoren, zelfstandige bedrijven) bevestigen dit beeld. Maar ook is uit deze studie naar voren gekomen dat buiten de Randstad ongeveer een derde van de bedrijven in de onderzoekspopulatie buitenlandse afnemers heeft (in de drie grote steden is dit 47% en in de rest van de Randstad 43%). Zo'n exclusief 'westerse aanwezigheid' is in relatieve termen de internationale afzet van zakelijke diensten nu dus ook weer niet. Te meer daar gebleken is dat de afgelopen jaren buiten de Randstad een toenemend aantal bedrijven in de zakelijke dienstverlening de buitenlandse markt is opgegaan. Dat is met name het geval in Noord-Brabant en Midden-Nederland. In deze regio's is de werkgelegenheids groei in de zakelijke dienstverlening ook veel sterker dan het gemiddelde. Terwijl tussen 1973 en 1985 landelijk het aantal werkzame personen in de zakelijke dienstverlening met 96% toenam, bleven de drie Randstadprovincies bij die landelijke trend achter (+60%). Daarentegen gaven de intermediaire provincies (Noord-Brabant, Gelderland en Overijssel) een sterke groei te zien (+184%). Deze ontwikkelingen lijken het beeld van een uitdijende Randstad c.q. het ontstaan van een nieuwe kernzone (de Randstad en de provincies Noord-Brabant en Gelderland) te bevestigen. Welke factoren en processen aan die ontwikkeling ten grondslag liggen is echter (nog) niet duidelijk.

Betekenis voor de regionale economie

De betekenis van de zakelijke diensten voor de regionale economie valt uiteen in een werkgelegenheidsbijdrage enerzijds en een bijdrage aan de vorming van commerciële netwerken anderzijds. Beperken we ons hier verder tot het tweede aspect, dan kan een onderscheid worden gemaakt tussen de vorming van netwerken binnen het regionale bedrijfsleven en de vorming van bovenregionale netwerken).

In een tijdperk dat gekenmerkt wordt door snelle technologische veranderingen spelen de kennisintensieve diensten een belangrijke rol: zij zijn de bronnen en de doorgevers van die veranderingen en bepalen daardoor mede de aanpassingscapaciteit van het plaatselijke bedrijfsleven¹¹. In sommige Britse studies is het vermoeden uitgesproken dat het ontbreken van bepaalde vormen van gespecialiseerde dienstverlening in de perifere regio's van Groot-Brittannië de economische groei daar zou bemoeilijken¹². Andere auteurs wijzen er bovendien op dat de aanwezigheid van zakelijke diensten kan leiden tot een complex dat aantrekkelijk is voor handels- en industriële ondernemingen en zelfs voor de collectieve sector¹³. Met andere woorden: zakelijke diensten, en vooral de kwaliteit van die diensten, als vestigingsplaatsfactor en als innovatiestimulans voor andere bedrijven. In hoeverre de lokale of regionale bedrijvigheid voor het goed kunnen functioneren afhankelijk is van de kwaliteit van de in de stad en omringende regio aanwezige dienstverlenende bedrijven is een vraag die nog niet is beantwoord. Zeker als we de verhoudingsgewijs geringe afstanden binnen Nederland in aanmerking nemen lijkt de lokale verkrijgbaarheid van zakelijke diensten, met uitzondering van de frequent benodigde, niet essentieel voor het functioneren van het plaatselijke bedrijfsleven. Het zou niettemin voor de regio wel gunstig zijn als gespecialiseerde diensten aanwezig zijn omdat bestedingen dan niet wegvloeien naar elders en ten tweede omdat juist deze gespecialiseerde diensten veelal een stuwende functie hebben. Lange tijd heeft de mening standgehouden dat diensten geen stuwende functie vervullen, maar verzorgend zijn. Een misvatting die onder andere is terug te voeren op het onvoldoende rekening houden met verschillende typen diensten als bij voorbeeld finale, intermediaire

10. *Regionale verschillen in internationalisatie in de zakelijke dienstverlening*, Economisch Instituut Midden- en Kleinbedrijf/ Bureau Goudappel Coffeng, Deventer, 1987.

11. J. Marquand, The changing distribution of service employment, in: J.B. Goddard en A.G. Champion (red.), *The urban and regional transformation of Britain*, Methuen, Londen, 1983, blz. 99-134; W.B. Beyers, M.J. Alvine en E.G. Johnsen, *The service economy: export of services in the Central Puget Sound Region*, Central Puget Economic Development District, Seattle, 1985.

12. J.B. Goddard, Office location and urban regional development in Britain, in: P.W. Daniels (red.), *Spatial patterns of offices growth and location*, John Wiley, Chichester (Sussex), 1979, blz. 29-60; J.N. Marshall, Business service activities in British provincial conurbations, *Environment and Planning A*, blz. 1343-1359.

13. M. Polèse, Regional demand for business services and inter-regional service flows in a small Canadian region, in: *Papers of the Regional Science Association*, 1982, blz. 151-163; J.G. Lamboij en N. Tates, Zakelijke diensten, een complementaire sector, *ESB*, 3 augustus 1983, blz. 676-680; P.W. Daniels, Business service offices in provincial cities: sources of input and destinations of output, *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, 1984, blz. 123-139; P.J. Damesick, Service industries, employment and regional development in Britain: a review of recent trends and issues, in: *Annals of the Institute of British Geographers*, 1986; P.A. Wood The anatomy of the job loss and job creation; some speculations on the role of the producer service sector, *Regional Studies*, 1986, blz. 37-46.

Tabel 1. De verdeling van de omzet naar afnemersgroepen

Afnemers ^a	AC	CO	IN ^b	AD	EC	TOT
Agrarische sector	5	6	1	13	3	6
Industrie	19	5	19	19	24	17
Bouw	7	4	10	5	5	7
Groot- en detailhandel	25	24	2	21	8	14
Vervoer en opslag	7	3	1	2	3	3
Financiën, verzekeringen	9	10	5	5	3	6
Zakelijke diensten	8	16	7	14	17	11
Overheid	3	19	38	10	9	21
Gezondheidszorg	6	3	10	5		7
Overig	11	10	7	6	28	8
Totaal	100	100	100	100	100	100
Absoluut in mrd. gld.	3,1	3,6	8,9	6,8	1,8	24,2

a. AC = accountants en dergelijke; CO = computerdiensten; IN = ingenieurs, architecten e.a.; AD = reclamewezen; EC = economische adviesbureaus; TOT = totaal.

b. Raming EIM op basis van gegevens uit Van Dinteren, op. cit., 1987.

Bron: Kraan, op. cit., 1987.

Tabel 2. De verdeling van de omzet naar geografische herkomst, onderscheiden naar bedrijfsklasse

Afnemers ^a	RE	AC	CO	IN	AD	OV	TOT
Stad	62	40	14	23	30	50	32
Regio	21	33	19	26	14	32	25
Landsdeel	9	18	48	22	25	9	23
Rest Nederland	8	10	18	21	25	8	16
Buitenland	1	0	3	9	6	0	4
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

a. RE = rechtskundige diensten; AC = accountantskantoren en dergelijke; CO = computerdiensten; IN = ingenieursbureaus en dergelijke; AD = reclamebureaus en dergelijke; OV = overige zakelijke diensten; TOT = totaal.

Bron: Van Dinteren, op. cit., 1987.

en collectieve diensten. In diverse studies is thans de regionaal stuwende functie aan de orde gesteld¹⁴.

Wat de afzetpatronen van de zakelijke dienstverlening betreft maken we een onderscheid in het sectorale en het geografische afzetpatroon. In tabel 1 is het sectorale patroon weergegeven. Daaruit komt duidelijk het bedrijfsgerichte karakter van de zakelijke dienstverlening naar voren. De industrie, de overheid en de handel zijn de belangrijkste afnemers. Deze drie tezamen nemen meer dan de helft van de omzet in de zakelijke dienstverlening voor hun rekening. Maar ook is uit tabel 1 op te maken dat de cijfers per activiteit in de zakelijke dienstverlening sterk uiteenlopen. Bij een groot aantal zakelijke diensten maakt een gering aantal cliënten de dienst uit: 63% van de zakelijke diensten heeft ten minste één cliënt die meer dan 5% in de omzet bijdraagt. Gemiddeld gaat het om een bijdrage van bijna een vierde van de omzet (24%). Bijna de helft van de zakelijke diensten heeft nog een tweede cliënt die meer dan 5% van de omzet voor zijn rekening neemt en 34% heeft ook nog een derde cliënt van dat kaliber. Daarbij gaat het gemiddeld om bijdragen van respectievelijk 13% en 10% in de omzet¹⁵.

Wanneer we de omzet in de zakelijke diensten analyseren naar herkomstgebied¹⁶, dan blijkt dat 43% van de omzet wordt gerealiseerd door leveranties buiten de regio van vestiging (tabel 2). Sterk op de eigen regio gericht zijn de rechtskundige diensten, de accountantskantoren en de categorie 'overig' waartoe onder andere de uitzendbureaus behoren. Daarentegen zijn de andere bedrijfspgroepen (de computerdiensten, de ingenieursbureaus en de reclamebureaus) primair verantwoordelijk voor de regionale export. De computerdiensten richten zich daarbij in sterke mate op

het landsdeel, terwijl de twee andere bedrijfsklassen verhoudingsgewijs sterker gericht zijn op de rest van het land en het buitenland.

Aan de hand van deze geografische afzetpatronen zouden we kunnen stellen dat vooral de computerdiensten, de ingenieursbureaus en de reclamebureaus een directe bijdrage leveren aan het creëren van bovenregionale netwerken. Dat geldt ook voor de economische adviesbureaus, die onder de categorie 'overig' vallen. Dit houdt echter niet in dat niet ook in de andere bedrijfspgroepen productie over de grenzen van de regio heen wordt gerealiseerd. Daarnaast levert elke bedrijfspgroep een indirecte bijdrage aan de regionale economie, via toelevering aan het regionale bedrijfsleven. Het zwakst echter geldt dit voor de computerdiensten, het sterkst voor de accountantskantoren en rechtskundige diensten. Ook de uitzendbureaus (binnen de categorie 'overig') leveren vooral een indirecte bijdrage. Wat deze patronen betreft is er een duidelijke overeen-

14. Zie bij voorbeeld Daniels, op. cit., 1984; Beyers e.a., op. cit. en W.B. Beyers, J.M. Tofflemire, H.A. Stranahan en E.G. Johnson, *The service economy, understanding growth of producer services in the Central Puget Sound Region*, Central Puget Sound Economic Development District, Seattle, 1986.

15. van Dinteren, The role of business service offices in the economy of medium sized cities, *Environment and Planning A*, 1987, blz. 669-686.

16. Terwijl in het voorgaande de sectorale afzet betrekking heeft op de zakelijke dienstverlening in Nederland in zijn totaal, zijn de geografische afzetpatronen gebaseerd op een veel kleinere populatie, namelijk de zakelijke diensten met vijf of meer werkzame personen gevestigd in 13 middelgrote steden in Zuid- en Oost-Nederland. Van Dinteren, op. cit., 1987.

komt met de onderzoeksresultaten van studies naar de inputs van de industriële en/of dienstverlenende bedrijvigheid¹⁷.

In het algemeen kan op grond van deze gegevens worden gesteld dat vooral de aanwezigheid van accountantsbureaus, het bank- en kredietwezen en het verzekeringswezen als absoluut noodzakelijk moet worden beschouwd om een regionale economie goed te laten functioneren, aangezien juist deze diensten vooral uit de stad of regio van vestiging worden betrokken. De diensten waar men minder frequent gebruik van maakt zijn veelal gespecialiseerde diensten met een sterke kenniscomponent. Voorbeelden zijn de computer- en marketingdiensten, opleiding en reclame. Deze gespecialiseerde diensten worden in de meeste gevallen over een grotere afstand betrokken.

Van belang is de vaststelling dat er geen enkel verband bestaat tussen het percentage van de omzet dat wordt gerealiseerd door regionale export, en het aantal personeelsleden. Met andere woorden: ook kleine zakelijke diensten kunnen een stuwende rol vervullen, al zal qua volume hun rol in de regionale economie beperkter zijn dan die van de grotere kantoren¹⁸.

Slot

Door stagnatie van de groei van de afzet aan het eind van de jaren zeventig, werd het bedrijfsbeleid steeds meer gericht op kostenminimalisatie. Onder druk van deze omstandigheden werd de behoefte aan het afstoten van diensten in steeds meer bedrijven actueel (verzelfstandiging). Dit verzelfstandigingsproces manifesteert zich in verschillende vormen:

- uitbesteding van werk aan derden;
- decentralisatie van de productie;
- nieuwe activiteiten separaat onderbrengen.

Het resultaat van het verzelfstandigingsproces is positief geweest voor zowel de betreffende bedrijven als voor de zakelijke dienstverlening. De winstgevendheid van het moederbedrijf werd positief beïnvloed. De positie van de zakelijke dienstverlening werd versterkt doordat er meer 'know-how' op de markt kwam.

De toekomstige positie van de bedrijven uit de zakelijke dienstverlening zal bepaald worden door externe invloeden op het gebied van:

- verzelfstandiging van diensten;
- uitbesteding en privatisering;
- fusies en overnames (de uitbouw van ondernemingen tot internationale netwerken);
- vergaande informatietechnologische ontwikkelingen;
- groeiende export en exporteerbaarheid van zakelijke diensten.

Door de ontwikkelingen op het gebied van de informatietechnologie ontstaat steeds meer vraag naar nieuwe varianten van gespecialiseerde diensten op gebieden zoals rechten, financiën, informatieverwerking, organisatieadvies en R&D. Tevens bieden de informatietechnologische ontwikkelingen de zakelijke dienstverlening mogelijkheden het werkterrein uit te breiden. Door ontwikkelingen op het gebied van automatisering en telecommunicatie neemt de gebondenheid aan bepaalde locaties af. Dit speelt wellicht minder een rol op het lokale, regionale en mogelijk ook nationale schaalniveau omdat gedane investeringen de ruimtelijke patronen voor jaren vastleggen. Aangezien innovaties op het gebied van de informatietechnologie het eerst toepassing zullen vinden in grootstedelijke agglomeraties is zelfs een centraliserend effect denkbaar in het ruimtelijk

patroon van die diensten die sterk op deze nieuwe technologieën zijn aangewezen.

Een afnemende lokatiegebondenheid zou echter wel een belangrijke rol kunnen spelen in de internationalisering van de dienstverlening. Op het mondiale schaalniveau zullen netwerken van organisaties ontstaan die door geavanceerde systemen met elkaar verbonden zijn en die zowel op nationale als internationale markten kunnen opereren. Dit betekent dat niet alleen kansen geboden worden aan nationale ondernemingen om in het buitenland te opereren, maar dat er tevens sprake kan zijn van bedreigingen door buitenlandse ondernemingen. Nu uit recent onderzoek is gebleken dat Nederland perifeer ligt in de krachtig groeiende internationale netwerken van de professionele kantorensector¹⁹ zijn de toekomstige ontwikkelingen eens te meer van groot belang voor ons land en is waakzaamheid, maar wellicht beter nog actie, geboden.

J.H.J. van Dinteren
E.C.J. Kraan

17. J.N. Marshall, Linkages between manufacturing industry and business services, in: *Environment and Planning A*, 1982, blz. 1523-1540; Polèse, op. cit., 1982; P.W. Daniels, *Supply and demand for intermediate services*, University of Liverpool, 1986; Batter en Walker, aangehaald in: P.A. Wood, *Producer services and economic change: UK reflections on Canadian evidence*, Paper prepared for the third IBG/CAG symposium on industrial geography, Swansea, august 1985; Van Dinteren, op. cit., 1987.

18. Van Dinteren, op. cit., 1987.

19. P.P. Tordoir en M.A. de Haan, *De economische en ruimtelijke ontwikkeling van internationaal georiënteerde kantooraandelen*, Instituut voor Ruimtelijke Organisatie TNO, Delft, 1987.