

Dynamiek in de dienstensector

De groei van de dienstensector zet zich onverminderd voort. In dit artikel gaat de auteur in op de betekenis van de dienstensector voor de economie in een aantal Europese landen, Japan en de VS. Het blijken in hoofdzaak de zakelijke diensten te zijn die de laatste jaren zorgen voor de groei van en de dynamiek in de sector. Het Nederlandse bedrijfsleven maakt echter nog onvoldoende gebruik van het groeipotentieel van de dienstensector. Voor het economisch beleid worden enkele aanknopingspunten geboden om verandering in deze situatie te brengen.

DR. T. ELFRING*

In alle ontwikkelde landen heeft zich in de periode na de tweede wereldoorlog een structurele verschuiving in de richting van de dienstensector voltrokken. In de Verenigde Staten is die verschuiving het verst voortgeschreden, momenteel werkt daar bijna driekwart van de beroepsbevolking in de dienstensector. Van de Europese landen benadert Nederland de situatie in de VS het meest, ruim tweederde van de werkgelegenheid is in de dienstensector gesitueerd. De groei van de dienstensector zet zich onverminderd voort en er zijn geen aanwijzingen dat in de komende jaren de opmars van de dienstensector minder snel zal verlopen. De dienstensector omvat een grote verscheidenheid aan activiteiten. De belangrijkste zijn: handel, transport, bankwezen, verzekeringen, zakelijke diensten, horeca, onderwijs, gezondheidszorg en overheid.

In dit artikel zal voor een aantal Europese landen, Japan en de VS worden nagegaan welke diensten verantwoordelijk zijn voor het groeiende aandeel van de dienstensector in de economie en wat de oorzaken van die groei zijn. In het eerste deel staat de toeneming van de werkgelegenheid in de dienstensector centraal. Vervolgens komen de relatief sterke groei van de toegevoegde waarde in de dienstensector en de daarmee samenhangende dynamiek aan bod.

De nadruk van de analyse ligt op de periode na 1973, want gedurende de jaren zeventig heeft zich een opmerkelijke groeiversnelling van de toegevoegde waarde in de tertiaire sector ten opzichte van die in de industrie voltrokken¹. Terwijl in de jaren zestig de groei van het produktievolumen in de industrie groter was dan in de dienstensector, is de laatste na 1973 de leidende sector geworden. Deze gegevens illustreren de toegenomen dynamiek in de dienstverlening op sectorniveau. Aan de hand van een aantal voorbeelden op bedrijfsniveau zal worden toegelicht hoe deregulering, informatietechnologie en nieuwe organisatievormen het groeipotentieel in de dienstensector de afgelopen tien jaar aanzienlijk vergroot hebben.

De groei van het produktievolumen en de investeringen in de tertiaire sector in Nederland ligt lager dan in de andere EG-landen en de VS. Het is derhalve de vraag of het Nederlandse bedrijfsleven optimaal gebruik maakt van de nieuwe ontwikkelingen en groeiende markten in de dienstverlenende sector. In het verlengde daarvan ligt de vraag

besloten wat de rol van het economische beleid in Nederland kan zijn om de mogelijkheden van economische bedrijvigheid in de dienstensector goed te benutten.

Werkgelegenheid in de dienstensector

De werkgelegenheidsstructuur in alle ontwikkelde landen wordt gedomineerd door de dienstensector. Gezien de omvang en heterogeniteit van de dienstensector is het wenselijk deze in een aantal relatief homogene subsectoren op te splitsen. In tabel 1 is een classificatie gegeven die ook voor internationale vergelijkingen enigszins hanterbaar is². De eerste subsector omvat zakelijke, financiële en verzekeringsdiensten, deze diensten hebben voor een groot deel een intermediaire bestemming. Distributieve diensten vormen de tweede subsector, waaronder diensten als handel, transport en communicatie vallen. Horeca, reparatie en de kapper zijn belangrijke categorieën van de subsector persoonlijke diensten. Een wezenlijk kenmerk van dit soort diensten is dat ze aan de consument geleverd worden tegen een marktprijs. De vierde subsector is in navolging van Nederlands gebruik de kwartaire sector genoemd. Overheid, gezondheidszorg, onderwijs en maat-

* De auteur is werkzaam bij de Faculteit Bedrijfskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij dankt drs. W. van der Aa en drs. H. van Driel voor hun commentaar op een eerdere versie van dit artikel. 1. In Nederland nam de jaarlijkse groeivoet van de toegevoegde waarde in de industrie af van 6,1 procent tussen 1960 en 1973 naar 1,6 procent in de periode 1973-1986. In de tertiaire sector was die afnemende veel geringer, van 5,4 procent naar 2,7 procent, waardoor de groeivoet na 1973 meer dan één procentpunt hoger ligt dan die in de industrie. Zie T.J.A. Dunnewijk en A.R.M. Wenekers, *KWINTED; een vijf-takken model van de tertiaire dienstensector*, Occasional paper nr. 45, Centraal Planbureau, Den Haag, 1988. Onder de tertiaire dienstensector wordt de commerciële dienstensector verstaan. De totale dienstensector bestaat uit de tertiaire en de kwartaire dienstensector.

2. Zie bij voorbeeld J. Singelmann, *From agriculture to services; the transformation of industrial employment*, Sage Publications, Beverly Hills, 1978 en T. Elfring, *Service sector employment in advanced economies; a comparative analysis of its implications for economic growth*, Gower, Aldershot, 1988.

Tabel 1. Aandeel dienstensector in totale werkgelegenheid, 1985 (in procenten)

	Grote 3 in Europa ^a	Neder- land	Japan	VS
Producentendiensten	8,4	10,5	9,6	12,6
Distributieve diensten	19,8	21,0	24,8	21,4
Persoonlijke diensten	8,5	8,3	9,9	12,4
Kwartaire diensten	23,9	27,6	12,7	25,8
Totaal diensten	60,6	67,4	57,0	72,2

a. Gemiddelde van Duitsland, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk.
Bron: T. Elfring, *New evidence on the expansion of service employment in advanced economies*, *Review of Income and Wealth*, 1989 (te verschijnen), voor gedetailleerde informatie over gebruikte bronnen, zie T. Elfring, *Service sector employment in advanced economies; a comparative analysis of its implications for economic growth*, Gower, Aldershot, 1988.

schappelijke diensten maken deel uit van deze subsector. Voor de internationale vergelijkbaarheid zijn we afgeweken van de strikte Nederlandse definitie dat alleen door het budgetmechanisme voortgebrachte diensten daaronder vallen. Wij hebben de activiteit centraal gesteld waardoor de werkgelegenheid in particuliere scholen en ziekenhuizen meegeteld wordt.

Uit tabel 1 komt naar voren dat het werkgelegenheidsaandeel van de dienstensector in Nederland een tussenpositie inneemt. In de drie grote Europese landen en Japan is het kleiner dan in Nederland, terwijl het in de Verenigde Staten bijna 5 procentpunten groter is. De vergelijking op basis van subsectoren wijkt soms sterk af van die voor het totaal. De kwartaire sector biedt relatief meer mensen een baan in Nederland dan in de VS, daarentegen is de werkgelegenheid in persoonlijke en producentendiensten in de VS naar verhouding veel groter.

De dienstensector in Japan wijkt op twee punten sterk af van die in de andere ontwikkelde landen. De kwartaire sector is erg klein, naar verhouding slechts half zo groot als in de andere landen. Het tegenovergestelde doet zich voor bij de distributieve diensten die aan één op de vier werknemers een baan biedt, terwijl in Europa en de VS ongeveer één op de vijf arbeidsplaatsen in deze subsector gesitueerd is. Het relatief grote aantal arbeidsplaatsen in de Japanse groot- en detailhandel is grotendeels het gevolg van de kleinschalige opzet en inefficiënte werkwijze, welke direct veroorzaakt worden door de wet- en regelgeving die het kleine lokale familiebedrijf beschermt en de vestiging van grootschalige bedrijven mede afhankelijk maakt van de goedkeuring van de plaatselijke winkeliers of groothandelaren³.

Tabel 2 geeft een internationaal vergelijkend overzicht van de werkgelegenheidsgroei in de dienstensector. Aangezien om en nabij 1973 een aantal structurele veranderingen in de economie heeft plaatsgevonden, hebben we het tijdvak 1960-1985 opgesplitst in een periode voor 1973 en één na 1973. De stagnerende economische ontwikkeling heeft zijn weerslag gehad op de werkgelegenheids-groei in de dienstensector. Deze is afgenomen, behalve in de VS. Op subsectorniveau zien we echter in de VS dat de werkgelegenheid in persoonlijke en producentendiensten steeds sneller toeneemt, terwijl de groei in distributieve diensten in beide perioden ongeveer gelijk blijft en die in kwartaire diensten duidelijk afneemt. Dat laatste is eveneens het geval in Europa en Japan; de toegenomen noodzaak om de overheidsbegroting in evenwicht te krijgen is daar voor een groot deel debet aan. Een andere ontwikkeling die door de Europese landen en de VS gedeeld wordt, is de acceleratie van de werkgelegenheids-groei in de persoonlijke diensten. Opvallend daarbij is de sterke groei van de horecasector en in het bijzonder de 'fast food'-ketens. Als gevolg van de toegenomen participatie van de vrouw

Tabel 2. Werkgelegenheids-groei in de dienstensector, 1960-1973 en 1973-1985 (gemiddelde jaarlijkse groeivoet)

	Grote 3 in Europa ^a	Neder- land	Japan	VS
1960-1973				
Producentendiensten	4,3	4,7	7,0	4,3
Distributieve diensten	0,7	1,0	3,4	1,7
Persoonlijke diensten	-0,1	0,2	2,9	1,6
Kwartaire diensten	3,0	4,4	3,5	3,3
Totaal diensten	1,7	2,4	3,7	2,6
1973-1985				
Producentendiensten	2,8	4,3	4,1	5,1
Distributieve diensten	0,2	0,8	1,2	1,8
Persoonlijke diensten	1,0	1,3	1,7	3,0
Kwartaire diensten	1,9	2,2	2,3	2,0
Totaal diensten	1,3	1,9	2,0	2,6

a. Gemiddelde van Duitsland, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk.
Bron: zie tabel 1.

op de arbeidsmarkt is de vraag naar met name persoonlijke diensten gestegen⁴. Deze worden in toenemende mate gemonetariseerd, hetgeen veelal neerkomt op verplaatsing van huishoudelijke productie naar dienstverlening door daarin gespecialiseerde organisaties.

Producentendiensten blijven de snelst groeiende subsector. De tegenstelling tussen de acceleratie van de werkgelegenheids-groei van producentendiensten in de VS en de afnemende groei in de Europese landen en Japan is niet zo sterk als de tabel aangeeft. De acceleratie in de VS is alleen eerder, namelijk in de jaren zeventig begonnen, terwijl in de meeste Europese landen en Japan de groeiversnelling pas in de jaren tachtig plaatsvond. Samenvattend kan geconcludeerd worden dat de zakelijke en persoonlijke diensten in toenemende mate het beeld van de groeiende dienstensector bepalen.

Oorzaken

In de meeste studies komt men tot de conclusie dat vrijwel de gehele toeneming van het werkgelegenheidsaandeel van de dienstensector kan worden toegeschreven aan de relatief geringe groei van de arbeidsproductiviteit in de dienstensector⁵. Veelal blijkt er nauwelijks sprake te zijn van een toeneming in het aandeel van de dienstensector in het nationaal product in constante prijzen. Daarnaast komt naar voren dat de consumptieve vraag naar diensten, een tweede verklarende factor, enigszins stagneerde. Dit is opmerkelijk gezien de relatief hoge inkomenselasticiteit van diensten. Maar het effect van de relatief grote prijsstijgingen van diensten, mede veroorzaakt door achterblijvende produktiviteits-groei, overtrof de invloed van stijgende inkomens met als resultaat een geringe toeneming van de consumptieve bestedingen aan diensten. Op verschillende terreinen bleken namelijk substitutiemogelijkheden te bestaan. In behoeften die voorheen veelal door diensten vervuld werden, wordt nu voorzien door gebruik te maken van duurzame goederen. Het bioscoopbezoek is gedaald

3. Zie G.R. Saxonhouse, *Services in the Japanese economy*, in: R.P. Inman (red.), *Managing the service economy; prospects and problems*, Cambridge University Press, 1985.

4. Zie V.R. Fuchs, *Economic growth and the rise of service employment*, National Bureau of Economic Research, Working Paper 486, New York en H. Silver, *Only so many hours in a day: time constraints, labour pools and demand for consumer services*, *The Services Industries Journal*, oktober 1987, blz. 26-45.

5. Zie bij voorbeeld V.R. Fuchs, *The service economy*, National Bureau of Economic Research, New York, 1968, J.I. Gershuny en I.D. Miles, *Service employment; trends and prospects*, Europese Commissie, Brussel, 1982 en Inman, op. cit., 1985.

onder invloed van de opkomst van de televisie en huishoudelijke hulp is minder noodzakelijk vanwege de beschikbaarheid van vele huishoudelijke machines⁶.

De derde factor die de werkgelegenheids groei in de dienstensector kan verklaren is de toeneming in de intermediaire vraag naar diensten. Hierbij valt te denken aan schoonmaak- en onderhoudsdiensten, maar ook aan meer kennis-intensieve diensten zoals organisatie-adviezen, accountancy, juridische advisering en software-diensten.

In een recente studie is een schatting gemaakt van de bijdrage van de drie genoemde factoren aan het groeiend werkgelegenheidsaandeel van de dienstensector in een aantal landen voor de periode 1973-1984⁷. Globaal komt het erop neer dat de helft van de verschuiving van de werkgelegenheid naar de dienstensector is toe te schrijven aan de groeiende vraag, zowel intermediair als finaal, naar diensten. De achterblijvende produktiviteitsgroei in diensten is verantwoordelijk voor de andere helft. Het veel grotere belang van de bijdrage van intermediaire en finale vraag naar diensten, aan de toeneming van het werkgelegenheidsaandeel van de dienstensector in de laatste studie in vergelijking met eerdere studies, wordt grotendeels verklaard door het verschil in tijdsperiode. Veel studies hadden betrekking op de periode van voor het midden van de jaren zeventig. Tot aan die periode werd de relatief sterke werkgelegenheidstoename voornamelijk veroorzaakt door de achterblijvende arbeidsproduktiviteit. Maar gedurende de jaren zeventig is er een aantal ontwikkelingen geweest dat de vraag naar zowel consumptieve als producentendiensten positief beïnvloed heeft. Die ontwikkelingen hebben er mede toe geleid dat in toenemende mate zakelijke en persoonlijke diensten de werkgelegenheids-groei in de dienstensector bepalen. Een andere indicatie van die veranderingen is dat na 1973 het aandeel van de dienstensector in het nationaal produkt in constante prijzen is toegenomen, terwijl tussen 1960 en 1973 een duidelijke afneming geregistreerd werd (zie tabel 3). Wat de groei van de toegevoegde waarde betreft is de dienstensector de industrie voorbijgestreefd⁸ en het zijn de marktgerichte diensten die verantwoordelijk zijn voor het toegenomen belang in het produktievolume. Deze cijfers op sectorniveau zijn een resultante van de groeiende dynamiek op de markten voor commerciële diensten. In de volgende paragraaf zal nader worden ingegaan op de oorzaken van de toegenomen dynamiek in de dienstensector.

Dynamiek in de dienstensector

Enkele redenen voor de relatief sterke toeneming van de dynamiek op de markt voor dienstverlening na 1973 zijn:

- deregulering heeft een positieve impuls gegeven aan dienstenactiviteiten;
- technologische en organisatorische innovaties hebben diensten aantrekkelijker gemaakt;
- economische en maatschappelijke ontwikkelingen hebben ertoe bijgedragen dat bedrijven en overheid geneigd zijn meer diensten uit te besteden, waardoor een markt voor diensten ontstaat met de daarbijhorende concurrentieverhoudingen.

De deregulering in de luchtvaart en de financiële wereld heeft in de VS en het Verenigd Koninkrijk tot een duidelijke groeiversnelling geleid. Vergrote concurrentie, diversificatie en specialisatie zijn de drijfveren geweest voor prijsverlagingen, kwaliteitsverbeteringen en het aanboren van nieuwe markten. Betrekkelijk kleine regeltjes kunnen de ontplooiing van diensten sterk belemmeren. Zo werden bij de koeriersdiensten tot aan 1977 vrij lage groeicijfers gerealiseerd. Pas toen in november 1977 de deregulering van

Tabel 3. Veranderingen in het aandeel van de dienstensector in het bnp in constante prijzen, 1960-1973 en 1973-1985 (in procentpunten)

	1960-1973	1973-1985
Grote 3 in Europa ^a	-2,8	5,4
Nederland	-4,2	5,2
Japan	-2,1	3,3
Verenigde Staten	0,8	3,3

a. Gemiddelde van Duitsland, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk. Bron: OESO, *National accounts, detailed tables*, Parijs, verschillende uitgaven.

de Amerikaanse luchtvaart een feit werd zijn deze diensten explosief gegroeid. Voor 1977 was het niet toegestaan meer dan 3400 kilogram aan vracht per vliegtuig mee te nemen. Inzet van grotere vliegtuigen leidde na 1977 tot aanzienlijke kostenbesparingen. Voor Federal Express kon met de deregulering een periode van trage groei en snel toenemende schuldenlast worden afgesloten. De afgelopen 10 jaar werden gekenmerkt door jaarlijkse groeicijfers tussen de 30 en 40 procent en in 1987 was ongeveer de helft van de markt voor 24-uur-pakketbezorging in handen van Federal Express. Op een omzet van meer dan f 6 miljard in 1987 maakte Federal Express een winst van ruim f 330 miljoen⁹.

Diensten worden vaak gezien als zeer arbeidsintensief en met weinig mogelijkheden om technologische vindingen te gebruiken. In toenemende mate blijkt dat beeld verouderd te zijn. Technologische en organisatorische innovaties hebben wel degelijk bijgedragen aan het groeiend aandeel van de dienstensector in de totale nationale produktie. Teruggaande naar het voorbeeld van Federal Express kan worden opgemerkt dat die enorme groei mogelijk is gemaakt door een zeer geavanceerd systeem waarin altijd bekend is waar een pakketje zich bevindt en dus ook of het op de bestemming is aangekomen. Alle bestelauto's van Federal Express zijn uitgerust met een 'computer terminal' die kan communiceren met een centrale computer, die niet alleen registreert waar pakketjes onderweg zijn, maar eveneens doorgeeft waar pakketjes opgehaald moeten worden. Dit gecomputeriseerde volgsysteem heeft ertoe bijgedragen dat Federal Express zeer snel kon groeien zonder excessief stijgende kosten en verlies van kwaliteit.

De markt voor elektronische financiële informatie neemt spectaculair in omvang toe dank zij de deregulering van de internationale financiële markten en de nieuwste informatietechnologie die snel en relatief goedkoop miljoenen gegevens kan verwerken. Twee jaar nadat het systeem van vaste wisselkoersen (Bretton Woods) in 1971 afgeschaft was, introduceerde Reuters een systeem van wisselkoersnoteringen die op een beeldscherm waren af te lezen. Momenteel bevat dit elektronische informatiesysteem een ruim assortiment aan financiële informatie. De belangrijkste klanten zijn banken. Deze betalen huur per beeldscherm en voor elk onderdeel geraadpleegde informatie

6. Eén van de eersten die deze ontwikkeling signaleerden was Gershuny met zijn these dat er niet een diensteneconomie maar een 'self-service' samenleving aan het ontstaan is, zie J.I. Gershuny, *After industrial society; the emerging self-service economy*, Macmillan, Londen, 1978.

7. Zie T. Elfring, op. cit., 1988.

8. De relatief kleine afneming van de groei in de dienstensector na 1973 is mede het gevolg van de geringe gevoeligheid voor recessies, zie M. Urquhart, *The service industry: is it recession proof?*, *Monthly Labor Review*, oktober 1981, biz. 12-18.

9. Zie B.R. Guile en J.B. Quinn (red.), *Managing innovation; cases from the service industries*, National Academy Press, Washington D.C., 1988 en *Wall Street Journal*, 14 januari 1988.

wordt aan hen een apart bedrag in rekening gebracht. De markt voor dit soort financiële informatie diensten is het afgelopen decennium met ongeveer 35 procent per jaar toegenomen. Reuters en Telerate domineren de markt; van Reuters zijn er 9500 beeldschermen in gebruik¹⁰.

Diensten verschillen in een aantal opzichten van goederen, ze zijn niet tastbaar en productie en consumptie vindt veelal op hetzelfde moment plaats. Met name de laatste eigenschap betekent dat de expansie van diensten onderhevig is aan beperkingen in tijd en plaats¹¹. Deze beperkingen kunnen mede door de toepassing van informatietechnologie verminderd worden, waardoor met name in de dienstensector vele nieuwe mogelijkheden voor nieuwe diensten en/of produkt-dienst combinaties ontstaan, zoals bovenstaande voorbeelden illustreren.

Een andere interessante ontwikkeling is het ontstaan van nieuwe combinaties van traditioneel gescheiden dienstverlenende activiteiten die een aanzienlijke verhoging van de doelmatigheid tot gevolg kunnen hebben. In veel gevallen verzorgt de toepassing van informatietechnologie de integratie van die verschillende diensten. Zo worden bij voorbeeld reserveringssystemen voor vliegtuigen gekoppeld aan die van het hotelwezen¹². Op het moment dat met behulp van informatietechnologie een pakjesvolg-, informatie- of reserveringssysteem is ingesteld kunnen er grote schaalvoordelen optreden, die kunnen leiden tot 'economies of scope' als verschillende systemen gekoppeld worden. Maar ook zonder informatietechnologie ontstaan er vruchtbare combinaties. Bij de lokatiekeuze van een nieuw stadhuis werd in een Amerikaanse gemeente gekozen voor de plek naast de brandweerkazerne vanwege de te verwachten synergie en daarmee gepaard gaande kostenbesparing. Het probleem bij brandweerdiensten is dat die dienst alleen verricht kan worden als er brand is, hetgeen betekent dat dure professionele brandweermensen een groot deel van de tijd zitten te 'wachten' op brand. Door deze lokatiekeuze ontstond de mogelijkheid om ambtenaren vrijwillig een basiscursus brandweerman te laten volgen. De taakverruiming van de betreffende ambtenaren werd positief geëvalueerd en deze 'amateurs' waren in combinatie met de professionals goed voor hun taak uitgerust. Het totaalresultaat was een grote verhoging van de efficiency, er waren minder dure professionele brandweermensen nodig en de assisterende ambtenaren konden hun normale stadhuisswerk uitvoeren gedurende de tijd dat er geen brand te blussen was¹³.

De toegenomen economische complexiteit is een belangrijke verklarende variabele voor het uitbesteden van dienstenfuncties door het bedrijfsleven en de overheid en daarmee de sterk gestegen vraag naar intermediaire diensten¹⁴. De snelle expansie van zakelijke diensten wordt dus mede gevoed door de omstandigheid dat bedrijven en overheid er steeds meer toe overgaan om rand- en hulpdiensten uit te besteden aan daarin gespecialiseerde bedrijven¹⁵. Implementatie van bij voorbeeld informatietechnologie vereist vergaande specialistische kennis die veel bedrijven zelf niet in huis hebben. De succesvolle introductie hangt sterk af van de beschikbaarheid van software-diensten, 'after sales'-diensten op het terrein van installatie, onderhoud en training maar ook van managementadviesdiensten. Daarnaast zijn veel industriële bedrijven door de toegenomen concurrentie genoodzaakt om flexibeler te opereren en zich te beperken tot de activiteiten waarin ze uitblinken.

De groei van een markt voor zakelijke diensten heeft een zichzelf versterkend effect. Bij het toenemen van het aantal aanbieders zal de potentiële uitbesteder minder afhankelijk worden van één of twee aanbieders waardoor de risico's en/of transactiekosten lager worden en eerder tot uitbesteding zal worden overgegaan. Daarnaast zal de concurrentie tussen de verschillende aanbieders toenemen.

Veel rand- en hulpdiensten waren voorheen onderdeel van een groter bedrijf, voor de strategie en beslissingen ontrent prijzen en kwaliteit was het management van die diensten sterk afhankelijk van dat grotere geheel. De diensten waren vaak de enige aanbieder en leverden alleen intern. Er was dan meestal geen sprake van concurrentie, terwijl dat wel het geval is wanneer deze diensten zich na uitbesteding op de markt moeten bewijzen. Daarnaast kunnen door specialisatie en schaalvoordelen dergelijke zelfstandige dienstverlenende bedrijven een betere prijs-prestatieverhouding leveren. De markt en de concurrentieverhoudingen die dan ontstaan zullen voor de naaste toekomst betekenen dat er naarstig gezocht zal worden naar verdere groeimogelijkheden en efficiëntere productieprocessen. Het is aannemelijk dat het aanbod daardoor diverser wordt en de voorwaarden gunstiger met als gevolg dat de vraag naar zakelijke diensten verder zal stijgen.

De economische betekenis van diensten

Naast de ontwikkelingen binnen de dienstensector vertegenwoordigt deze sector door de toegenomen verwevenheid van de economie ook een economisch belang voor de industrie en de bedrijvigheid in de gehele economie.

In toenemende mate bepaalt de dienstensector de concurrentiepositie van de industrie. Uit de analyse van de kostenposten bij industriële bedrijven komt naar voren dat de kosten verbonden aan diensten relatief sterk zijn gestegen. Een veelbesproken probleem is de almaar stijgende 'overhead'-kosten. Dit soort kosten hangt nauw samen met dienstenfuncties binnen bedrijven. In navolging van het uitbesteden van eenvoudige diensten als schoonmaken zijn bedrijven er recentelijk toe overgegaan om ook staffuncties en delen van het middenkader te verzelfstandigen of uit te besteden. Beheersing van de overhead-kosten via interne management-technieken heeft niet altijd het gewenste effect gehad, daarom is de huidige strategie erop gericht om de zuiverende werking van de markt zijn werk te laten doen¹⁶. Naarmate diensten goedkoper en beter geproduceerd kunnen worden zijn de kosten voor de industrie lager en kan de prijsstelling en de concurrentiepositie van het industriële produkt scherper zijn.

Een bijkomend voordeel van de ontwikkeling van een goed werkende markt voor zakelijke diensten met een divers aanbod is dat het eenvoudiger is geworden voor ondernemers om een nieuw gespecialiseerd bedrijf te starten. Ze kunnen zich nu concentreren op het nieuwe produkt dat ontwikkeld en/of geproduceerd moet worden. Allerlei rand- en hulpdiensten kunnen elders betrokken worden. In feite kan het midden- en kleinbedrijf gebruik maken van een vergaande arbeidsdeling met vele specialisten die

10. Zie *The Economist*, 23 juli 1988.

11. Zie L. Soete, *Innovaties in de dienstensector*, in: W. van der Aa en T. Elfring (red.), *Dynamiek in de dienstensector: strategie, innovatie en groei*, Kluwer, Deventer, 1988.

12. Zie H.J. van Dongen, G.G.J.M. Poeth, G. Slagmolen en P.J. Tack, *De dienstensector als motor van economische vernieuwing*, *ESB*, 9 juli 1986, blz. 668-674.

13. Zie J. Heskett, *Managing in the service economy*, Harvard Business School Press, Boston, 1986.

14. Zie J.G. Lambooy, *Intermediaire dienstverlening en economische complexiteit*, *Economisch en Sociaal Tijdschrift*, oktober 1988, blz. 617-629.

15. In Nederland is een aantal studies verricht dat daarop ingaat, J. Hagedoorn, P.J. Kalff, J.H. Korpel en W.C.L. Zegveld, *Inventarisatie van ontwikkelingen in dienstverlening aan industrie*, Studiecentrum voor Technologie en Beleid, TNO, Apeldoorn, 1986 en D. Snel, *Werk maken van diensten*, EIM, Zoetermeer, 1988.

16. P.P. Tordoir en J. Gadrey, *Buying the overheads: effective management of professional services in a changing corporate environment*, Paper gepresenteerd op de "Eight annual strategic management society conference", Amsterdam, oktober 1988.

Tabel 4. Groei van de toegevoegde waarde en investeringen (beide in constante prijzen) in de tertiaire dienstensector, 1977-1986 (gemiddelde jaarlijkse groeivoet)

	Toegevoegde waarde	Investeringen
Grote 3 in Europa ^a	3,1	1,4
Nederland	2,4	0,2
Japan	6,3	-
Verenigde Staten	4,3	6,6

a. Gemiddelde van Duitsland, Frankrijk en het Verenigde Koninkrijk.
Bron: zie tabel 3 en Eurostat, *National accounts*, 1988, Luxemburg.

voorheen alleen was weggelegd voor erg grote bedrijven die voldoende schaal hadden om dat soort dienstfuncties intern op te zetten.

De economische betekenis van diensten en de sterke groei van die sector bieden vele mogelijkheden voor nieuwe bedrijvigheid. Heeft de Nederlandse tertiaire sector voldoende geprofiteerd van de nieuwe mogelijkheden? In tabel 4 staan de groeicijfers van de toegevoegde waarde en die van de investeringen in de tertiaire sector voor een aantal landen. De Nederlandse groeicijfers blijven duidelijk achter bij die in de grote drie van Europa, in Japan en in de VS. Dit is een eerste aanwijzing dat het Nederlandse bedrijfsleven niet voldoende gebruik maakt of kan maken van het groeipotentieel van de dienstensector. Maar er zijn nog meer onderzoeksresultaten die dat bevestigen. Op de markt van aanbieders van zakelijke diensten in de EG heeft Nederland in vrijwel geen enkele branche een concurrentievoorsprong¹⁷, en uit een recente EG-studie¹⁸ komt naar voren dat onder de vragers naar zakelijke diensten Nederland en Italië het meest genoemd worden als landen waar de gewenste diensten niet op de nationale markt voorhanden zijn. Daarnaast blijkt dat buitenlandse dienstverlenende ondernemingen soms betrekkelijk eenvoudig de Nederlandse markt penetreren. McDonalds is daarvan een treffend voorbeeld¹⁹. Een ander voorbeeld is Federal Express dat een paar maanden geleden de gehele transportpoot van Unilever heeft overgenomen, waarbij Federal Express een voorsprong had op concurrenten gezien de geschetste technologische innovaties²⁰.

Aanknopingspunten voor beleid

Op basis van het voorgaande kunnen we concluderen dat het Nederlandse bedrijfsleven maar zeer ten dele gebruik maakt van de mogelijkheden die de huidige diensteneconomie ons biedt. Het is daarbij opmerkelijk dat binnen het economisch beleid in Nederland nauwelijks het belang van diensten is terug te vinden, zoals onder meer blijkt uit het relatief grote aantal beleidsstudies over de industriële sector. Een beleid dat is gericht op de bewustwording van het bedrijfsleven van de enorme kansen die de expanderende dienstensector biedt is een eerste stap. Overigens is de aandacht voor het belang van handel en transport voor de plaats van Nederland als distributieland een uitzondering die de regel bevestigt.

Ten tweede zijn er nog veel groeibelemmerende wetten en regels in de dienstensector. De laatste *Economic Survey* van de OESO over Duitsland bevatte de conclusie dat de relatief geringe economische groei in de eerste helft van de jaren tachtig ten dele het gevolg is van de trage expansie van diensten in Duitsland. Die groei van diensten wordt belemmerd door de starre regelgeving in branches als handel, transport, telecommunicatie en zakelijke diensten. In Nederland wordt de ontplooiing van de dienstensector eveneens door regelgeving geremd. De markt voor zakelijke en professionele diensten is grotendeels opgesplitst in branches met sterk georganiseerde beroepsorganisaties

die een duidelijk afgebakend terrein voor zich opeisen en buitenstaanders middels regelgeving van 'hun' markt weren²¹. Onderdeel van de huidige dynamiek in de dienstensector is de mogelijkheid van nieuwe combinaties die per definitie aan de traditionele organisatiestructuur voorbijgaan. Versoepeling van de regelgeving betekent een positieve impuls voor de dienstensector en daarmee de economische bedrijvigheid.

Een derde aspect waarbij het beleid een rol kan spelen zijn de moeilijkheden om investeringen in diensten, veelal zonder onderpand, gefinancierd te krijgen. In veel gevallen hebben banken geen specialisten die de risico's van niet-materiële investeringen kunnen schatten. Bij voorbeeld de investeringen in R&D-programma's of de ontwikkeling van software-systemen. De ontwikkeling van het continue volgsysteem van Federal Express heeft honderden miljoenen gulden gekost en verschaft Federal Express momenteel een sterk concurrentievoordeel. Toch is het vrijwel onmogelijk om een dergelijke investering op de kapitaalmarkt gefinancierd te krijgen.

Conclusie

Gedurende de jaren zeventig is de groei van de dienstensector wezenlijk van karakter veranderd. Technologische en organisatorische innovaties hebben het verschil in productiviteitsgroei tussen industrie en diensten verkleind. In veel mindere mate dan in de jaren zestig wordt de groei van de dienstensector gedomineerd door kwartaire diensten. Het zijn de zakelijke diensten die de expansie bepalen waarbij de dynamiek voortkomt uit:

- hun rol bij de implementatie van informatietechnologie;
- de sterk toegenomen concurrentie die de verschuiving naar de markt met zich meebrengt, in vergelijking tot het aanbieden van staf- en hulpdiensten binnen een grote organisatie.

De sterke groei van de zakelijke diensten zal zich voorlopig voortzetten. De toegenomen concurrentie en de vergaande specialisatie zullen aanzienlijke investeringen en verdere professionalisering van het dienstenmanagement vergen. De grotere efficiëntie die daarvan het gevolg is heeft niet alleen betekenis voor de dienstensector, maar ook voor de rest van de economie.

De preoccupatie met het industriële beleid heeft verhinderd dat er een samenhangend beleid ten aanzien van de dienstensector gevoerd wordt. Het is echter van groot belang dat een dergelijk beleid gestalte krijgt, omdat enerzijds de sterk groeiende dienstensector vele mogelijkheden biedt en het Nederlandse bedrijfsleven onvoldoende gebruik maakt van die mogelijkheden en anderzijds een efficiënt werkende dienstensector van groot belang is voor de concurrentiepositie van het Nederlandse bedrijfsleven.

Tom Elfring

17. Zie SEMA-METRA Conseil, *Services to the manufacturing sector; a long-term investigation*, FAST Report No. 96, Europese Commissie, Brussel, 1986.

18. Zie Peat Marwick McLintock, *The 'cost of non-Europe' for business services*, Research on the 'cost of non-Europe', vol. 8, Europese Commissie, Brussel, 1988.

19. Momenteel is McDonalds het grootste horecabedrijf in Nederland met een omzet van 160 miljoen gulden en 3200 banen, zie *Volkskrant*, 19 december 1988.

20. Zie *NRC Handelsblad*, 6 september 1988. Uit een interview met de bestuursvoorzitter van Nedlloyd, Dhr. Rootiep in *Elan*, november 1988, komt naar voren dat Nedlloyd ook op de overname van een transportdivisie van een groot bedrijf aast.

21. Zie J. Buursink, *De zakelijke diensten*, in: *WRR, Op maat van het midden- en kleinbedrijf*, deel 2 Preadviezen, Staatsuitgeverij, Den Haag, 1987.