

Onpersoonlijke dienstverlening en werkgelegenheid

Dankzij ICT-ontwikkeling blijkt ook de dienstverlening vatbaar voor automatisering en verplaatsing naar landen met lagere loonkosten. Deze onpersoonlijke dienstverlening verandert de samenstelling van de werkgelegenheid in Nederland.

Traditioneel vereisen diensten persoonlijke nabijheid van vrager en aanbieder. Dit zorgt voor een beperkte internationale handelbaarheid. Daarnaast komt efficiëntieverhoging bij dienstverlening veelal neer op kwaliteitsdaling, zoals zichtbaar is bij grotere klassen op school (Blinder, 2005). Landbouw- en industrieproducten zijn daarentegen zonder kwaliteitsverlies gemakkelijk internationaal handelbaar. Dit leidt tot internationale concurrentie en stelt de producten bloot aan neerwaartse prijsdruk, waardoor productie gedeeltelijk verplaatst wordt naar landen waar dit goedkoper kan plaatsvinden. Daarnaast kan in de landbouw en de industrie de arbeidsproductiviteit verhoogd worden door technologische ontwikkelingen die arbeid door kapitaal vervangen. Door hun geringere mogelijkheden tot technologische substitutie en internationale verplaatsing hebben de dienstverlenende activiteiten de afgelopen decennia een steeds groter deel van de werkgelegenheid in geïndustrialiseerde landen naar zich toe getrokken (het Baumol-effect; CPB *et al.*, 2006; Huizinga en Smid, 2004). ICT zorgt voor een kentering, doordat vrager en aanbieder niet langer altijd in elkaars nabijheid hoeven te zijn: onpersoonlijke dienstverlening. Onpersoonlijke diensten zoals telefoonconferenties, callcenters, afstandsonderwijs of digitale veilingen, leveren potentiële besparingen op loon- en transportkosten op. Vanwege de mogelijkheid de dienstverlening te centraliseren kunnen schaalvoordelen optreden. Ook ontstaat door ICT de mogelijkheid van voorraadvorming, bijvoorbeeld muziek op een harde schijf of usb-stick. Onpersoonlijke dienstverlening vertoont daarmee traditionele kenmerken van handelbare landbouw- en industriële producten. Daardoor wordt ook dienstverlening gedeeltelijk vatbaar voor automatisering en voor verplaatsing naar lage lonenlanden (Van Gessel-Dabekaussen *et al.*, 2008). De vraag is in hoeverre de samenstelling van de Nederlandse werkgelegenheid hierdoor verandert. Enerzijds kan de ontwikkeling van onpersoonlijke dienstverlening leiden tot verplaatsing van onpersoonlijke diensten naar lagelonenlanden en tot technologische substitutie, zoals dat ook met landbouw en industrie is gebeurd: het verplaatseffect en het substituu-effect. Daardoor kan de werkgelegen-

heid in de onpersoonlijke dienstverlening afnemen. Anderzijds kunnen Nederlandse bedrijven nieuwe markten bereiken, die de werkgelegenheid in de onpersoonlijke dienstverlening en de dienstverlening als geheel positief beïnvloeden: het marktvergroterend effect. Ook kan de werkgelegenheid in de onpersoonlijke dienstverlening in principe toenemen door instroom van nieuwe activiteiten, bijvoorbeeld omdat Nederland met zijn centrale geografische ligging in Noordwest-Europa aantrekkelijk wordt. Zo is Amsterdam het belangrijkste internetknooppunt in Europa, met snel en goedkoop internetverkeer tot gevolg (Manshanden *et al.*, 2009).

Onpersoonlijke dienstverlenende activiteiten

Om meer inzicht te geven in de werkgelegenheid in de onpersoonlijke dienstverlening in Nederland, is een overzicht van de activiteiten op dit gebied opgesteld (tabel 1). Het overzicht is gebaseerd op de Standaard bedrijfsindeling (SBI) van het CBS, waarin economische activiteiten van bedrijven ingedeeld zijn volgens de hoofdcategorieën landbouw, industrie en diensten. De optellingen van bedrijfsactiviteiten bevatten meestal zowel persoonlijke als onpersoonlijke diensten, zodat een overschatting van de onpersoonlijke dienstverlening kan optreden (Atkinson, 2006). Indien alle banen waarin meer dan de helft van de activiteiten uit onpersoonlijke dienstverlening bestaat tot de onpersoonlijke dienstverlening worden gerekend, lijkt de baan immers statistisch geheel tot de onpersoonlijke dienstverlening te behoren terwijl dit in werkelijkheid niet het geval is. Dit is een algemeen probleem van statistische classificaties die geen onderscheid maken op basis van de mate waarin producten het resultaat zijn van economische activiteiten die vervoerbaar en handelbaar zijn. In de uiteindelijke selectie is gekozen voor optellingen van economische activiteiten waarbij nu of in de toekomst een aandeel groter dan vijftig procent onpersoonlijke dienstverlening wordt verwacht. De activiteiten zijn vervolgens in enkele deelsectoren ingedeeld. De eerste categorie is financiële producten. Hierbij valt te denken aan banken, beleggingsinstellingen, verzekeraars, pensioenfondsen en kansspelen. De tweede categorie omvat informatieproducten: reisorganisaties, telecommunicatie, ICT-consultancy, webhosting, secretariaatswerk, callcenters en afstandsonderwijs. De derde categorie omvat marktintermediairs: postorderbedrijven, reisbemiddeling, effectenbeurzen en -makelaars, waarborgfondsen, projectontwikke-

ling, administratie, incasso en veilingen. De vierde categorie omvat mediagerelateerde dienstverlening: fotografie, productie van film en televisie, en journalistiek. Voor de deelsectoren zijn werkgelegenheids cijfers van het Landelijk informatiesysteem arbeid (LISA) verzameld over de periode 1996–2008.

Ontwikkeling banen in de onpersoonlijke dienstverlening

De onpersoonlijke dienstverlening maakte in 2008 krap tien procent van de Nederlandse werkgelegenheid uit en ongeveer twaalf procent van de werkgelegenheid in de dienstverlening. Binnen de onpersoonlijke dienstverlening hebben de informatieverschaffing en de marktbemiddeling het grootste aandeel. De schatting van het aandeel in de Nederlandse werkgelegenheid is minder dan de helft van de schatting van Blinder (2007) voor de Verenigde Staten en ligt dicht bij een schatting van McKinsey (2005), die elf procent van de wereldwijde commerciële dienstverlening als mogelijk verplaatsbaar naar lagelonenlanden identificeert. Als geheel groeide de werkgelegenheid in de onpersoonlijke dienstverlening in de periode 1996–2008 sneller dan het nationaal gemiddelde, met steeds meer dan een procentpunt verschil. Voor de Nederlandse arbeidsmarkt vormde de periode 2003–2008 een relatief zwakke fase, maar ook in deze fase groeiden de informatieproducten, marktintermediairs en media sneller dan het gemiddelde voor de dienstverlening en voor Nederland als geheel. Blijkbaar overheerst voor deze deelsectoren het marktvergroterend effect van ICT vooralsnog het substituu- en verplaatseffect. Ten tijde van de eerste golf van grootschalige ICT-implementatie, grofweg tussen 1996 tot 2002, groeide vooral de deelsector informatieproducten fors sneller dan gemiddeld voor de dienstverlening en nationaal. Van 2007 op 2008 waren het vooral de media die een forse groei vertoonden. Financiële producten vormen op dit beeld een uitzondering. De groei in deze deelsector kwam tot 2003 nog in de buurt van het gemiddelde voor de dienstverlening als geheel maar daalde in 2007–2008 tot onder de groei in de industrie. De kredietcrisis is hiervoor op het eerste gezicht een mogelijke oorzaak. Juist in een activiteit die sterk met de kredietcrisis geassocieerd wordt, de hypotheekbemiddeling, steeg evenwel de werkgelegenheid van 2007 op 2008 nog met rond de vier procent. Bovendien stagneert de werkgelegenheid bij banken en schadeverzekeraars als geheel, de grootste groep activiteiten binnen de deelsector financiële producten, al meerdere jaren (LISA data, 2009). De kredietcrisis blijkt derhalve geen voor de hand liggende oorzaak. Eerder valt te denken aan het verdwijnen van banen in de sector door automatisering die bijvoorbeeld hebben geleid tot internetbankieren en de sluiting van bankfilialen.

Conclusie

De werkgelegenheid in de onpersoonlijke dienstverlening in Nederland groeide van 1996 tot en met

Tabel 1

	Banen 2008	Gemiddelde groei (in procenten)		
		'96 - '02	'03 - '08	'07 - '08
Financiële producten	199.019	3,8	0,1	0,3
Informatieproducten	275.610	6,8	3,1	5,2
Marktintermediairs	226.623	4,7	3,8	5,2
Media	32.116	4,6	3,5	6,6
Onpersoonlijke dienstverlening	733.368	4,8	2,5	3,9
Industrie	915.888	0,3	-1,0	0,7
Dienstverlening	6.246.924	3,7	1,5	2,6
Totaal	7.775.327	3,0	1,1	2,5

Bron: TNO op basis van LISA werkgelegenheidsdata, 2009

2008 sneller dan die van de totale dienstverlening en van de werkgelegenheid als geheel. Wel vormen financiële producten hierop een uitzondering. Vooral banken en schadeverzekeraars, niet hypotheekverstrekkers, laten stagnerende werkgelegenheids cijfers zien.

De som van het marktvergroterend effect van ICT in de onpersoonlijke dienstverlening en instroom van onpersoonlijke dienstverlening in Nederland overtreft tot nu toe dus de substitutie van banen in ons land voor buitenlandse banen of technologie. Daarmee stijgt het aandeel in de Nederlandse werkgelegenheid van diensten die in potentie verplaatsbaar zijn naar het buitenland. Dit kan leiden tot minder werkgelegenheid en inkomensdaling.

Naast deze bedreiging biedt de ontwikkeling van onpersoonlijke diensten ook kansen voor de Nederlandse economie. Nederland kan door het versterken van de internationale ICT-positie onpersoonlijke dienstverleningsactiviteiten aantrekken, waarbij een groeiende onpersoonlijke dienstverlening bijdraagt aan de arbeidsproductiviteitsontwikkeling. Verder zullen de uitgaven aan persoonlijke diensten zoals zorg op maat bij thuiszorg en operaties, en aan klassikaal onderwijs door een conjunctuuronafhankelijke vraagontwikkeling een structurele stijging laten zien (CPB *et al.*, 2006). Verontpersoonlijking van zulke dienstverlening, bijvoorbeeld door ICT-implementatie in het onderwijs en door robotisering in de gezondheidszorg, kan de kosten drukken en de productiviteit verhogen. Op deze wijze kan de toegankelijkheid van aanvankelijk persoonlijke diensten zoals onderwijs en zorg voor consumenten ook in de toekomst worden gewaarborgd.

LITERATUUR

- Atkinson, R. (2006) *Apocalypse soon? Why Alan Blinder gets it wrong on offshoring*. Washington, D.C.: The Information Technology and Innovation Foundation.
- Blinder, A. (2005) *Fear of offshoring*. CEPS werkdokument nr 119. Princeton: Princeton University.
- Blinder, A. (2007) *How many U.S. jobs might be offshorable?* CEPS werkdokument nr 142. Princeton: Princeton University.
- CPB, RPB en MNP (2006) *Welvaart en leefomgeving. Een scenariostudie voor Nederland in 2040*. Den Haag / Bilthoven: Centraal Planbureau en Ruimtelijk Planbureau / Milieu- en Natuurplanbureau.
- Gessel-Dabekaussen, G. van, M. Roza, F. van den Bosch en H. Volberda (2008) *Offshoring door Nederlandse bedrijven; een eerste grootschalig onderzoek in de industrie en dienstverlening*. Voorburg/ Rotterdam: CBS/Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Huizinga, F. en B. Smid (2004) *Vier vergezichten op Nederland. Productie, arbeid en sectorstructuur in vier scenario's tot 2040*. Bijzondere publicatie nr 55. Den Haag: Centraal Planbureau.
- Manshanden, W., W. Jonkhoff, O. Koops, M. Roso en E. Rietveld (2009) *De Top 20 van Europese stedelijke regio's 1995–2007; Randstad Holland in internationaal perspectief*. TNO-rapport nr 034-DTM-2009-00319. Delft: TNO.
- McKinsey (2005) *The emerging global labor market*. New York: McKinsey Global Institute.