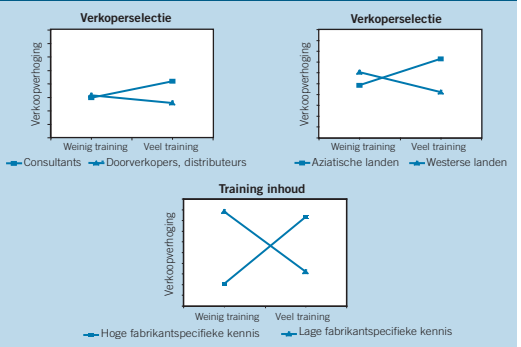


Het rendement van kennisinvesteringen in niet-exclusieve verkopers

Fabrikanten investeren veel in verkooptraining van medewerkers van hun verkooppartners. Deze distributeurs verkopen vaak een portfolio met producten van verschillende fabrikanten uit dezelfde productcategorie, iets wat niet-exclusiviteit genoemd wordt. Deze niet-exclusieve verkopers zijn meestal minder gemotiveerd om hard te werken voor de fabrikant. Dit brengt een groot probleem met zich mee: niet-exclusieve partners kunnen deze kennis ook gebruiken om producten van concurrenten te verkopen. Door middel van een enquête onder verkopers van een fabrikant van computertechnologie zijn de effecten van een salestraining op de verkoop geanalyseerd. De studie toont aan dat niet-exclusieve verkopers inderdaad minder training toepassen dan exclusieve verkopers. Er zijn een aantal condities die dit probleem verminderen. In de figuur is te zien dat een hogere kennis-toepassing voor de fabrikant door niet-exclusieve verkopers optreedt onder bepaalde condities, omdat de verkoop bij veel training dan sterker toeneemt. Zo blijkt dat niet-exclusieve consultants meer kennis toepassen dan niet-exclusieve doorverkopers of distributeurs. Deze beroepsgroepen verschillen in de mate van specialistische kennis die zij bezitten en hun gerichtheid op dienstverlening: consultants met een speciale opleiding zijn gericht op het opbouwen van duurzame relaties met de klant, terwijl distributeurs alleen producten willen verkopen. Tevens zijn niet-exclusieve verkopers uit Aziatische landen meer geneigd om kennis toe te passen dan verkopers uit westerse landen. Daarnaast is het belangrijk dat fabrikanten vooral bedrijfsspecifieke kennis aanbieden aan niet-exclusieve verkopers en minder algemene kennis. Bedrijfsspecifieke kennis is

vooral productkennis, terwijl algemene kennis over de markt en verkopen op zich gaat, zoals het kunnen inspelen op behoeften van klanten en de verkoop van aanvullende en hoogwaardigere producten. Een belangrijke conclusie is dat bedrijven waarschijnlijk een hoger rendement op training kunnen halen als ze hun training individueel aanpassen in plaats van een standaardtrainingprogramma ontwikkelen voor alle verkopers.

Factoren die kennis-toepassing van training verhogen voor niet-exclusieve verkopers.



Bron: Van Beuningen et al., *When do knowledge investments in non-exclusive partners pay off*, 2009

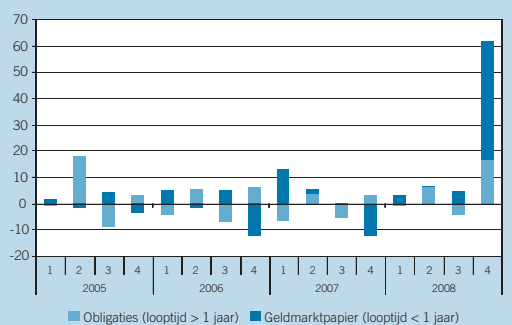
Monetaire Zaken

Buitenland belangrijke financier van overheidssteun aan banken

Al ruim anderhalf jaar staan de ontwikkelingen van de Nederlandse financiële sector in het teken van de kredietcrisis. De overheid heeft inmiddels een reeks maatregelen getroffen, vooral in het vierde kwartaal, om de financiële sector te steunen. Ter financiering daarvan gaf de overheid in die periode in totaal 71 miljard euro aan schuld papier uit, waardoor de totale uitstaande schuld met een derde opliep tot 283 miljard euro. Uit de Nederlandse betalingsbalans over het vierde kwartaal blijkt dat verreweg het grootste deel van de toename werd gefinancierd door het buitenland: een recordbedrag van 62 miljard. Opvallend was het relatief hoge aandeel van schuld papier met een looptijd korter dan een jaar (figuur). Wanneer de overheid of een andere partij een schuld aangaat voor een lange periode, kan kort lenen en regelmatig herfinancieren voordelen hebben, omdat bij een normale rentestructuur de rentevergoeding voor lange periodes hoger ligt dan voor korte. Anderzijds brengt dat ook risico's met zich mee, in het geval van de overheid voor de begroting, wanneer de rente bij herfinanciering onverwacht hoger is. De vraag daarbij is uiteraard wel of herfinanciering na de leenperiode überhaupt nog nodig is. Relevant in dit verband is dat enkele financiële partijen in Nederland overwegen vervroegd af te lossen na de kapitaalinjecties die zij eind 2008 van de overheid ontvingen. In dat geval zou de keuze van de overheid om kort te lenen achteraf beschouwd gunstig uit kunnen pakken.

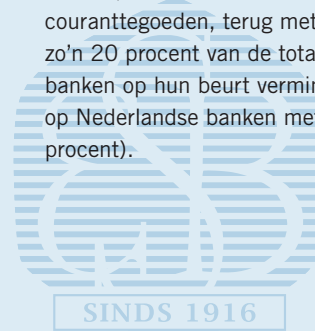
De kredietcrisis manifesteerde zich in de betalingsbalans over het vierde kwartaal ook in het hoge tempo waarin de posities van Nederlandse banken met het buitenland terugvielen. Dat weerspiegelde de afname van het onderlinge vertrouwen tussen banken bij het aan elkaar verstrekken van kredieten. In het vierde kwartaal brachten Nederlandse banken hun vorderingen op buitenlandse

Netto-aankopen schuld papier overheid door buitenland (miljard euro).



Bron: DNB

banken, in de vorm van leningen en rekening-couranttegoeden, terug met bijna 150 miljard euro, zo'n 20 procent van de totale stand. Buitenlandse banken op hun beurt verminderden hun vorderingen op Nederlandse banken met 235 miljard (min 28 procent).



Een financieel dienstverlener per vijftienhonderd Nederlanders

De meeste financieel dienstverleners, zoals hypotheekadviseurs of bemiddelaars in schadeverzekeringen, moeten een vergunning van de toezichthouder hebben. Uitgegeven vergunningen zijn vindbaar in openbare registers, bijvoorbeeld via www.afm.nl/registers. Eind 2008 waren er in totaal 10.987 financieel dienstverleners met een vergunning. Deze lichte

daling wordt voornamelijk veroorzaakt door een lager aantal toetreders bij gelijkblijvende uitstroom. Vergunningen voor bemiddelen en adviseren in financiële producten worden meestal door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) verstrekt. De meeste vergunninghouders bemiddelen in schadeverzekeringen (92%), gevolgd door levensverzekeringen met 86% en hypothecair krediet met 72%. Het aantal vergunninghouders met een totaalpakket, dat wil zeggen een vergunning voor schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheke en consumptief krediet, is 2% gestegen. Ondanks de daling in het totale aantal vergunningen zijn er dus meer vergunninghouders die bemiddelen in het totale pakket. Gemiddeld is er een financieel dienstverlener per 1.500 Nederlanders. Het aantal vergunninghouders is vrij homogeen over de provincies verdeeld. De verhouding tussen het aantal inwoners en het aantal financieel dienstverleners is in alle provincies ongeveer gelijk. Het gemiddeld aantal klanten in portefeuille verschilt dus niet veel tussen meer stedelijke en meer landelijke gebieden. Het lijkt er dus op dat het aantal potentiële klanten belangrijker is dan de oppervlakte van het werkkterrein van de financieel dienstverlener. In Utrecht zijn er relatief iets meer financiële dienstverleners per inwoner, namelijk een vergunninghouder per 1.362 inwoners. Zeeland heeft relatief de minste financiële dienstverleners: voor elke 1.802 Zeeuwen is er een vergunninghoudende financiële dienstverlener. Het is voor financieel dienstverleners mogelijk dat meerdere rechtspersonen die bij elkaar zijn aangesloten een gezamenlijke collectieve vergunning aanvragen. Van alle vergunningen is 4,9% een collectieve vergunning. Collectievevergunninghouders komen relatief het meest voor in de provincies Overijssel (6,0%) en Zuid-Holland (5,8%), en het minst in Drenthe (3,0%) en Groningen (3,1%).

Aantal inwoners per financieel dienstverlener.

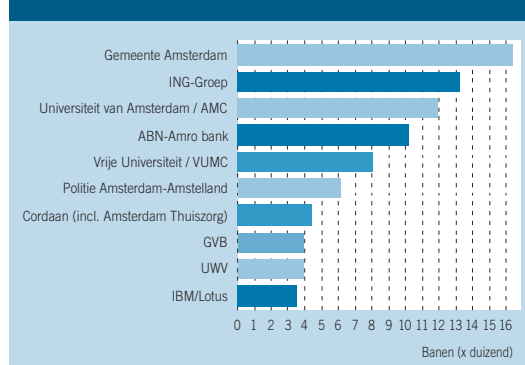
Provincie	Dienstverlener per aantal inwoners
Utrecht	1.362
Noord-Holland	1.430
Noord-Brabant	1.466
Groningen	1.468
Nederland	1.500
Gelderland	1.502
Drenthe	1.511
Zuid-Holland	1.525
Friesland	1.542
Limburg	1.542
Flevoland	1.580
Overijssel	1.682
Zeeland	1.802

Bron: AFM, CBS

PETER RISSEEUW EN JULES THEEUWES (SEO)

Economie en Samenleving

De grootste werkgevers van Amsterdam (oktober 2008).



Bron: O+S/SEO

De tien grootste werkgevers van Amsterdam

Amsterdam is, zoals de meeste steden, vooral een diensteneconomie. Diensten domineren de werkgelegenheid. In oktober 2008 telde Amsterdam bijna 450 duizend banen. Bouw, industrie en landbouw hebben niet meer dan 7 procent van de werkgelegenheid. De rest kan tot de dienstensector worden gerekend en dat is, afgerond, 9 van de 10 banen. De zakelijke dienstverlening is de grootste sector, met 18 procent van het aantal banen. Tot deze

sector behoren onder andere accountants, advocaten, makelaars en architecten. De aanwezigheid van de hoofdkantoren van de belangrijkste accountantsfirma's in Amsterdam is tekenend wat dat betreft. De tweede grootste sector is niet de financiële sector, wat velen misschien verwachten gegeven het feit dat de hoofdkantoren van ING en ABN-Amro in Amsterdam zijn gevestigd, maar de zorg- en welzijnssector met 13 procent van de werkgelegenheid. Amsterdam telt twee universitaire medische centra en tal van andere zorg- en medische instellingen. Op de derde plaats volgt dan de financiële dienstverlening met 10 procent. Amsterdam is wel het brandpunt van de financiële dienstverlening van Nederland. In 2005 had deze stad meer dan een kwart van het totaal aantal banen in de financiële sector van Nederland.

Wat zeker opvalt in de economische structuur van Amsterdam is de grote omvang van de quataire sector, bestaande uit gemeente, politie, justitie, zorg en welzijn, en onderwijs. Ruim een kwart van de banen in Amsterdam (27 procent) behoort tot deze sector. De sector cultuur, sport en recreatie (7 procent van de banen), waar relatief veel overheidssubsidie naar toe gaat, wordt daar niet bij gerekend. De dominantie van de quataire sector in de stedelijke werkgelegenheid is ook goed terug te zien in de lijst van de tien grootste werkgevers van Amsterdam in de figuur. De tien grootste werknemers nemen samen bijna een vijfde van de banen in Amsterdam voor hun rekening. Van de top-10 behoren er slechts drie niet tot de publieke of semipublieke sector. De gemeente is zelf de grootste werkgever. De beide universiteiten zijn ook grote werkgevers, maar moeten wel ereplaatsen afstaan aan de twee grote banken in de rangorde.