

# Werk in de dienstensector

T. Elfring, W. van der Aa en R.C. Kloosterman\*

**D**e dienstensector zal de komende jaren de belangrijkste bron van werkgelegenheids groei blijven. Vooral de zakelijke en financiële dienstverlening, de detailhandel, de horeca, de gezondheidszorg en het onderwijs zijn perspectiefrijk. Kansen in deze branches liggen in nieuwe vormen van dienstverlening en verbreding van het dienstenpakket, bij voorbeeld in de vorm van meer persoonlijk advies en dienstverlening op ongebruikelijke tijdstippen. Een bedreiging vormt de geringe produktiviteitsstijging, die er op den duur toe kan leiden dat de dienstensector zich uit de markt prijst.

In de meeste ontwikkelde landen heeft de groei van de werkgelegenheid in de jaren tachtig vrijwel uitsluitend plaatsgehad in de dienstensector. Ook voor de komende jaren zal de dienstensector de belangrijkste bron voor de groei van het aantal banen blijven. Een belangrijke vraag is in welke branches deze groei zal plaatsvinden<sup>1</sup>.

Om een eerste indicatie te krijgen is de ontwikkeling van de werkgelegenheid in 22 branches van de dienstensector vergeleken voor vier landen: Nederland en Duitsland (met een relatief lage arbeidsparticipatie), de Verenigde Staten en Zweden (met een hoge arbeidsparticipatie). De analyse van de werkgelegenheidsontwikkeling (gemeten in aantallen personen) heeft betrekking op de periode 1973-1987, opgedeeld in twee vergelijkbare tijdvakken, 1973-1979 en 1979-1987.

Op basis van omvang en groei van de werkgelegenheid zijn zes branches als perspectiefrijk voor werkgelegenheids groei aangemerkt en geselecteerd voor nader onderzoek. Deze branches zijn: zakelijke dienstverlening, financiële diensten, detailhandel, horeca, gezondheidszorg en onderwijs.

Als eerste worden de kerngegevens over aandeel en werkgelegenheids groei in de zes branches gepresenteerd. Daarna komen enige hoofdpunten uit de internationaal vergelijkende analyse van de zes branches aan bod. In de afsluitende paragraaf zullen enkele gemeenschappelijke elementen wat betreft de werkgelegenheidsvooruitzichten besproken worden.

## Kerngegevens

In tabel 1 staan voor 1987 de werkgelegenheidsaandelen van de zes branches in de totale werkgelegenheid en in de totale bevolking vermeld. Het aantal werkenden per hoofd van de bevolking behoort in Nederland in de meeste branches tot een van de laagste.

De werkgelegenheid in de VS blijkt in de zes perspectiefrijke branches zowel wat betreft het aandeel in de totale werkgelegenheid, als wat betreft het percentage van de bevolking duidelijk hoger te liggen dan in de drie Europese landen. Het verschil ten opzichte van Nederland en Duitsland is aanzienlijk. Vooral de omvangrijke werkgelegenheid in de VS in de detailhandel, de zakelijke dienstverlening en de horeca is opvallend. Zweden is sterk vertegenwoordigd in het onderwijs en de gezondheidszorg, waarbij het aandeel van de gezondheidszorg de onbetwiste koploper is. De detailhandel en de horeca in Nederland scoren wat betreft het aantal werkenden per hoofd van de bevolking het laagst van de vier bestudeerde landen. In vergelijking met de VS en Zweden is er in vrijwel alle branches in Nederland nog ruimte om werkgelegenheids groei te realiseren zonder dat het aantal werkenden per hoofd van de bevolking in Nederland boven dat in de andere landen uitkomt.

Het werkgelegenheidsaandeel van de zakelijke dienstverlening in Nederland behoort na de VS tot de hoogste van de vier landen. De werkgelegenheids groei blijft in Nederland op een hoog niveau, van rond de 4 procent per jaar. In de drie andere landen is sprake van een groeiversnelling. Dit is met

**Tabel 1. Werkgelegenheid in personen, in perspectiefrijke branches, gerangschikt naar werkgelegenheidsaandeel, 1987**

	Aandeel in totale werkgelegenheid				Werkgelegenheid als % tot. bevolking			
	NL	D	ZWE	VS	NL	D	ZWE	VS
Detailhandel	8,9	8,8	7,4	11,6	3,3	3,7	3,8	5,4
Gezondheidszorg	7,3	5,4	11,2	7,5	2,7	2,3	5,8	3,5
Onderwijs	6,5	4,1	7,3	7,6	2,4	1,7	3,8	3,6
Zakelijke dienstv.	6,4	3,6	4,1	7,5	2,3	1,5	2,1	3,5
Horeca	2,4	3,8	2,1	7,0	0,9	1,6	1,1	3,3
Fin. diensten	2,3	2,4	1,7	2,6	0,8	1,0	0,9	1,2
Totaal	33,8	28,1	33,8	43,8	12,3	11,9	17,5	20,5

\* T. Elfring en W. van der Aa zijn werkzaam bij de Faculteit Bedrijfskunde, Erasmus Universiteit en R.C. Kloosterman is als Akademie-onderzoeker verbonden aan het Economisch Geografisch Instituut van de Universiteit van Amsterdam.  
1. Deze vraag stond centraal in ons onderzoek in opdracht van de WRR. Zie T. Elfring, W. van der Aa, R.C. Kloosterman, *Perspectieven voor werkgelegenheid in de dienstensector; een internationaal vergelijkende analyse*, WRR, Werkdocument nr. W 56, Den Haag, 1991.

name opvallend in de VS omdat daar het werkgelegenheidsaandeel van de zakelijke dienstverlening aanzienlijk hoger is dan in de andere landen. Na de zakelijke dienstverlening is in Nederland de gezondheidszorg de branche met de hoogste groei voert in de periode 1979-1987. Daarnaast is het opvallend dat de groei van het aantal arbeidsplaatsen in de financiële diensten in Nederland sterk afneemt in de jaren tachtig. In de andere landen vindt juist een versnelling van de werkgelegenheids-groei plaats. De toename van de werkgelegenheid in de Nederlandse horeca blijft ondanks een acceleratie in de jaren tachtig het laagst van de vier onderzochte landen. Onze cijfers gaan uit van personen die betaald werk verrichten. Een part-time baan telt net zo zwaar als een full-time. Meting van de werkgelegenheid in full-time equivalenten beïnvloedt de groei in Nederland sterker negatief dan in de andere landen<sup>2</sup>.

## De branches

### Zakelijke dienstverlening

De zakelijke dienstverlening heeft in beide onderzochte perioden in elk van de vier landen de hoogste werkgelegenheids-groei. De belangrijkste typen van zakelijke dienstverlening zijn de accountancy, de advocatuur en andere juridische dienstverlening, ontwerp- en ingenieursbureaus, economische en organisatie-adviesbureaus en de computersoftwarebedrijven.

De relatief snelle groei van de zakelijke dienstverlening wordt voor een deel verklaard door twee factoren: de toegenomen complexiteit van het productieproces en de samenleving als geheel en een gunstige aanbodstructuur.

De toegenomen complexiteit heeft betrekking op de economische groei en daarmee samenhangende ontwikkelingen als specialisatie, technologische vernieuwing en optimalisatie van schaalvoordelen<sup>3</sup>.

Mede ten gevolge van specialisatie wordt het productieproces van grondstof tot eindproduct in steeds meer fasen opgesplitst. Bedrijven produceren soms slechts één onderdeel of een beperkt aantal onderdelen van een eindproduct. De coördinatie tussen de verschillende fasen vergt de ontwikkeling van dienstenfuncties als informatievoorziening, planning en controle.

Schaalvergroting in productieprocessen hebben geleid tot een toename van dienstenfuncties gericht op afstemming en beheersing van ontwikkelingen in de omgeving. Belangrijke omgevingsrelaties zijn die tussen bedrijf en afzetmarkt (marktonderzoek), inkoopmarkten en toeleveranciers (economisch onderzoek), arbeidsmarkt (uitzendbureaus, headhunters en outplacement) en wet- en regelgeving (accountancy, belastingadvies en advocatuur).

Bovenstaande dienstenfuncties kunnen zowel intern verzorgd worden als door daarin gespecialiseerde zakelijke dienstverleners. Bij uitbesteding van dienstenfuncties kunnen twee varianten worden onderscheiden. De eerste is het uitbesteden van een dienst die voorheen intern verzorgd werd. Bij voorbeeld de verzelfstandiging van een afdeling organisatie-advies, of de overgang van een schoonmaakafdeling naar een schoonmaakbedrijf. Hierbij ontstaan geen nieuwe arbeidsplaatsen, het gaat om een ver-

	Nederland		Duitsland		Zweden		Ver. Staten	
	73-79	79-87	73-79	79-87	73-79	79-87	73-79	79-87
Zakelijke dienstv.	4,4	3,9	3,2	5,5	3,1	4,6	6,0	7,3
Gezondheidszorg	2,3	3,2	4,1	2,8	5,7	2,3	4,6	3,2
Fin. diensten	6,2	0,8	1,3	2,5	1,4	4,6	4,0	4,2
Horeca	1,2	2,7	0,5	4,4	0,8	3,6	5,7	3,4
Onderwijs	3,8	1,3	4,0	1,8	3,8	0,5	2,3	1,3
Detailhandel	0,8	1,1	-0,1	0,5	-0,4	-0,3	1,8	2,3
Totaal	2,8	2,2	1,9	2,4	3,1	1,8	3,8	3,4

plaatsing van de ene branche naar de andere. De tweede vorm heeft betrekking op het toeleveren van voor het bedrijf betrekkelijk nieuwe vormen van zakelijke dienstverlening. Een bedrijf dat gaat automatiseren heeft een heel scala aan automatiserings- en softwarediensten nodig. Men kan daarvoor zelf mensen aannemen, maar de mogelijkheid bestaat ook om een softwarebureau in te huren. Juist die tweede variant komt veel voor<sup>4</sup>.

De aanbodstructuur van de markt voor zakelijke dienstverlening biedt goede perspectieven voor voortzetting van de huidige groei. Enerzijds dragen de lage toetredingsdrempels en – mede daardoor – het hoge geboortecijfer van nieuwe bedrijven er toe bij dat snel ingespeeld kan worden op nieuwe behoeften. Anderzijds hebben de grote bedrijven zoals accountantskantoren voldoende middelen om te investeren in technologie, de ontwikkeling van kennis en het ontginnen van nieuwe markten<sup>5</sup>. Naast de bovenstaande structurele factoren die een voortzetting van het huidige groeicijfer tot gevolg hebben, wijst een aantal ontwikkelingen op een versnelling van de groei. Twee belangrijke tendensen die, net als in de VS, de totale vraag naar zakelijke dienstverlening in Nederland zullen vergroten, zijn de verder verspreiding van informatietechnologie en de toenemende penetratie van de door middelgrote en kleine bedrijven gevormde afzetmarkt.

### Detailhandel

Er zijn tussen de onderzochte landen opvallende verschillen te zien wat betreft de groei van de werkgelegenheid in de detailhandel en het aandeel van deze sector in het totaal van de werkgelegenheid. Voor de verklaring van deze verschillen is allereerst gekeken naar de vraagfactoren. In vergelijking met de andere beschouwde landen, bleef de omzetgroei in Nederland in de periode 1980-1987 achter. Dat de

**Tabel 2. Perspectiefrijke branches, gerangschikt naar werkgelegenheids-groei, 1973-1987**

2. De zes geselecteerde branches blijken ook in de periode van maart 1987 tot maart 1990 in Nederland hun karakterisering als perspectiefrijk waar te maken. Twee van de drie netto nieuwe banen kwamen terecht in één van de zes perspectiefrijke branches. CBS, *Sociaal economische maandstatistiek*, augustus 1990.

3. Zie bij voorbeeld O. Giardini en W.R. Stahel, *The limits to certainty; facing risks in the new service economy*, Kluwer Academic Publishers, Dordrecht, 1989; J.G. Lambooy, *Intermediaire dienstverlening en economische complexiteit*, *Economisch en Sociaal Tijdschrift*, oktober, 1988, blz. 617-629.

4. Zie bij voorbeeld J. Tschetter, *Producer services industries; why are they growing so rapidly?*, *Monthly Labor Review*, december 1987, blz. 31-40.

5. T. Noyelle, *Business services and the Uruguay Round negotiations on trade in services*, in: UNCTAD, *Trade in services: sectoral issues*, United Nations, New York, 1989.

	Traditionele huishoudens		Moderne huishoudens	
	I	II	I	II
1980	2,5	32,2	3,7	22,8
1987	2,2	23,8	4,2	27,5

a. Traditionele huishoudens: (echt)paren met (een) kind(eren) waarvan een partner buitenshuis werkt. Moderne huishoudens: eenpersoonshuishoudens met baan; (echt)paren die allebei werken zonder kind en (echt)paren die allebei werken met kind(eren).

Bron: Berekend op basis van CBS, *Budgetonderzoek 1980 en Budgetonderzoek 1987*.

**Tabel 3. Aandeel van bestedingen aan vereringen en maaltijden buitenshuis in totale consumptieve bestedingen (I) en aandeel van huishoudtypen<sup>a</sup> in het totaal (II), 1980 en 1987 (procenten)**

werkgelegenheid in deze sector in Nederland toch met 9 procent toenam, moet voor een deel toegeschreven worden aan de betrekkelijk snelle groei van het aantal part-time banen. Naast vraagfactoren zijn ook aanbodfactoren onderzocht. Op basis van factoren als schaalgrootte, mate van 'self service' en technologiegebruik kan verwacht worden dat de detailhandel in de VS minder arbeidsintensief is dan in Nederland. De schaalgrootte is in de VS beduidend hoger (circa 65 procent minder vestigingen per 100.000 inwoners). Bovendien heeft de detailhandel in de VS een technologische voorsprong op de Europese landen. Het aantal vestigingen met 'point of sale' kassasystemen en 'scanning' apparatuur is in de VS 5 tot 10 keer zo groot als in Nederland<sup>6</sup>.

Ondanks deze technologische voorsprong en de grotere schaal van dienstverlening is het aandeel van de werkgelegenheid in de detailhandel in het totaal 30 procent hoger dan in Nederland. Bij de verklaring van dit verschil blijken de loonkosten geen rol te spelen.

De grotere mate van persoonlijke dienstverlening kan wel een verklaring vormen van de positie van de detailhandel in de VS. In de detailhandel in de VS is een trend waarneembaar naar meer persoonlijk dienstbetoon. Hierbij kunnen drie aspecten onderscheiden worden<sup>7</sup>:

- diensten die de consument helpen bij het vinden van zijn weg in gecompliceerde beslissingssituaties met diverse keuzemogelijkheden. Voorbeelden daarvan zijn het verstrekken van informatie over producten, het geven van adviezen en het vergroten van keuzemogelijkheden (assortiment);
- diensten die onzekerheid verminderen. Voorbeelden van deze diensten zijn het geven van garanties, van 'after-sales service', van hulp bij storingen en reparaties, van krediet, van (extra) keuringen of kwaliteitsmerken;
- diensten die tijd en werk sparen voor de consument. Voorbeelden hiervan zijn hulp bij het inpakken en naar buiten brengen van goederen, het bieden van kant-en-klare maaltijden, de toegankelijkheid van de winkel, de snelheid van afhandeling en de openingstijden.

Het goed vervullen van deze elementen van persoonlijke dienstverlening, de 'service dimension', vereist de inzet van meer personeel. Verschillen tussen de VS en veel Europese landen in werkgelegenheid in de detailhandel kunnen zo mede verklaard worden uit verschillen in de 'service dimension'.

Wat betreft de schaalgrootte en de invoering van informatietechnologie lijken er in Nederland – in vergelijking met de VS – mogelijkheden tot efficiencyverbetering. Daarnaast zijn ontwikkelingen te verwachten die aansluiten bij het toenemende belang van de 'service dimension'. Een toename van thuisbezorging en 'winkeltjes binnen de winkel' (supermarkt) zullen de inzet van meer personeel vereisen. Hetzelfde geldt waarschijnlijk voor een ruimere winkelopenstelling, eventueel gecombineerd met een toename van deeltijdwerk.

### Horeca

In elk van de vier geselecteerde landen groeit het aantal banen in de horeca in de periode 1979-1987 sneller dan de totale werkgelegenheid. Het aandeel van de horeca in de totale werkgelegenheid blijkt in de Bondsrepubliek en vooral in de VS aanmerkelijk groter te zijn dan ten onzent. De omvang en groei van deze sector in de referentielanden wijzen op groeimogelijkheden voor de Nederlandse horeca. In Nederland zijn in de jaren tachtig de prijzen van horecadiensten sneller gestegen dan het inflatiepercentage. Toch heeft de vraag naar horecadiensten zich positief ontwikkeld in Nederland. Om die ontwikkeling te verklaren kan gekeken worden naar de samenstelling van de gezinshuishoudens en de toename van de participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt. In een recente studie zijn voor drie landen, te weten Canada, Frankrijk en de VS, de elasticiteiten berekend van de vraag naar persoonlijke diensten ten gevolge van de groeiende participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt<sup>8</sup>. Een toename van de participatiegraad met één procent betekent een stijging van de vraag naar persoonlijke diensten van 0,70 procent in Canada, 0,98 procent in Frankrijk en 0,45 procent in de VS. Voor Nederland zijn die elasticiteiten niet bekend. Maar als we aannemen dat die niet veel zullen afwijken van de bovenstaande drie landen dan is het aannemelijk dat de snelle toename van de arbeidsmarktparticipatie van vrouwen in Nederland heeft bijgedragen aan de stijging van de horecabestedingen in Nederland. Gezien bovenstaande resultaten uit buitenlands onderzoek hebben we geprobeerd voor Nederland na te gaan wat de effecten zijn geweest van de groei van eenpersoonshuishoudens en huishoudens met meer dan een buitenshuis werkend lid op de horecabestedingen.

De absolute toename van dergelijke, hier voor het gemak moderne huishoudens genoemd, heeft een vergroting van de vraag naar horecadiensten tot gevolg (zie tabel 3) aangezien deze typen meer huishoudelijke taken monetariseren dan traditionele huishoudens. Die vergroting van de vraag naar hore-

6. J. Child en R. Loveridge, *Information technology in European services*, Basil Blackwell, Oxford, 1990; EIM, *De Nederlandse detailhandel in internationaal perspectief*, Zoetermeer, 1989.

7. J. Gadrey, *Investigation on the service dimension of the food retailing sector*, Seminaire international de recherche en management des activités de services, IAE, Aix-en-Provence, 1990.

8. D.L. Hammes, J.J. Rosa en H.G. Grubel, *The national accounts, household service consumption and its monetization*, *Kyklos*, jg. 42, 1989, blz. 3-15.

cadiensten door moderne huishoudens wordt deels veroorzaakt door een toename van het aandeel van die typen: een stijging van 22,8 naar 27,5 procent. Opmerkelijk is dat ook het gemiddelde aandeel van de horecabestedingen voor deze moderne huishoudens een stijging laat zien van 3,7 naar 4,2 procent. De traditionele huishoudens daarentegen laten een daling van het procentuele aandeel van de horecabestedingen noteren van 2,5 naar 2,2 procent. We kunnen de omvang van de horecabestedingen van de 'moderne' huishoudens berekenen en een schatting maken van het gezamenlijke effect van de stijging van het aandeel van de moderne huishoudens en de toename van het aandeel van de horecabestedingen voor de moderne huishoudens op de totale horecabestedingen. Dat gezamenlijke effect kwam in de periode 1980-1987 neer op f 720 miljoen extra bestedingen in de horeca.

### Gezondheidszorg

Op basis van een vergelijking met de gezondheidszorg in Duitsland, de VS en Zweden concluderen we dat er mogelijkheden zijn voor een toename van het aantal banen in de Nederlandse gezondheidszorg. Twee overwegingen liggen aan dat vooruitzicht ten grondslag. De omvang van de gezondheidszorg hangt nauw samen met de hoogte van het nationaal inkomen<sup>9</sup>. Een stijging van het nationaal inkomen zal tot gevolg hebben dat de vraag naar medische diensten stijgt. De tweede overweging heeft te maken met het stijgende aandeel van mensen van boven de 65 jaar in Nederland en de constatering dat deze bevolkingsgroep ongeveer vier maal zoveel medische verzorging vraagt als mensen die jonger dan 65 jaar zijn<sup>10</sup>. In Nederland is in de eerste helft van de jaren tachtig het aandeel van de uitgaven voor gezondheidszorg in het nationaal inkomen nauwelijks toegenomen. De bevrozing van de lonen in de gezondheidszorg was daar debet aan. Voor een beperkte periode is het mogelijk om de invloed van de twee bovenstaande factoren op de vraag naar medische diensten te beperken, maar op middellange termijn zullen de salarissen omhoog moeten, of zal de werkdruk verminderd moeten worden, of beide. Gezien de financiële positie van de overheid lijkt het bijna onvermijdelijk om de stijgende vraag naar medische diensten te financieren buiten de publieke sector om. De budgettaire problemen bij de overheden hebben er zeker toe bijgedragen dat met name in de Europese landen de groei in de medische sector is afgenomen. Voor de landen van de OESO geldt dat hoe hoger het aandeel van de publieke financiering is, hoe lager de groei van de bestedingen aan gezondheidszorg in procenten van het nationaal inkomen. Initiatieven in de gezondheidszorg die uit particuliere fondsen betaald worden, kunnen voorzien in de groeiende behoefte aan medische verzorging. Ervaringen in de VS wijzen uit dat deze ontwikkeling kan leiden tot een aanzienlijke stijging van uitgaven en werkgelegenheid. Daartegenover staat het voorbeeld van de gezondheidszorg in Zweden. De werkgelegenheid is daar sneller gegroeid dan de uitgaven (in andere landen gold het omgekeerde). De situatie in Zweden is mede veroorzaakt door het beleid om banen te creëren in de publieke sector, waaronder de gezondheidszorg.

### Financiële diensten

In het bankwezen vindt gelijktijdig een groot aantal veranderingen plaats. Er is het afgelopen decennium sprake van een transformatieproces als gevolg van intensivering van de concurrentie en de voortgaande toepassing van informatietechnologie. De intensivering van de concurrentie wordt onder meer bepaald door deregulering, door internationalisering van kapitaaldiensten en van het bedrijfsleven in het algemeen, door verscherping van de eisen van afnemers en door de concurrentie van afnemers zoals grote ondernemingen die bankdiensten in eigen beheer uitvoeren. De verdere toepassing van informatietechnologie heeft in de jaren tachtig geleid tot meer efficiency in de dienstverlening, maar ook tot uitbreiding van het dienstenpakket met allerlei nieuwe en verbeterde diensten<sup>11</sup>. De informatietechnologie heeft niet alleen gevolgen gehad voor de 'back-office'-processen, maar is zichtbaar voor de afnemers (in de 'front-office') geworden. Balieterminals, snelkasterminals, gelduitgifteautomaten, betaalautomaten, 'electronic banking' en 'home banking' zijn daar voorbeelden van.

In de VS en in Zweden groeide de werkgelegenheid in deze sector in de periode 1979-1987 met ruim 4 procent. De invoering van technologische vernieuwingen en de intensivering van de mededinging leiden blijkbaar niet tot een lagere groei van de werkgelegenheid. De groei versnelt in landen die een relatieve voorsprong lijken te hebben in de toepassing van informatietechnologie (VS en Zweden). De werkgelegenheidsontwikkeling in de Nederlandse financiële diensten vormt een uitzondering op de trend van versnelling van de groei in de jaren tachtig. Voor Nederland zijn nog twee bijzondere aandachtspunten van belang. Ten eerste is onzeker wat de gevolgen zullen zijn van de Europese integratie voor de Nederlandse banken. Hierover wordt verschillend geoordeeld. Het SEO/OSA verwacht op basis van een eerdere analyse van het CPB een relatief groot verlies van banen<sup>12</sup>. Uit andere bronnen blijkt dat het Nederlandse bankwezen wat het prijsniveau betreft een gunstigste concurrentiepositie inneemt in Europa<sup>13</sup>. Ten tweede is het onzeker wat de effecten zijn van concentratie en schaalvergroting. In Nederland zijn enkele fusies tussen grote financiële instellingen tot stand gekomen. Integratie van deze ondernemingen leidt waarschijnlijk tot reductie van het aantal arbeidsplaatsen.

### Onderwijs

De vraag naar publiek onderwijs is in hoge mate een afgeleide van de demografische samenstelling

9. Zie bij voorbeeld R.P. Inman (red.), *Managing the service economy; prospects and problems*, Cambridge University Press, 1985.

10. OESO, *Financing and delivering health care*, Parijs, 1987.

11. O. Bertrand, O. en T. Noyelle, *Human resources and corporate strategy; technological change in banks and insurance companies: France, Germany, Japan, Sweden, United States*, OESO, Centre for Educational Research and Innovation, Parijs, 1988.

12. T. Oegema, *De arbeidsmarkteffecten van 1992*, SEO/OSA, Den Haag, 1990.

13. P. Cecchini, *Alles op alles voor Europa, de uitdaging van 1992*, Amsterdam, 1988.

van de bevolking. De 'ontgroening' in Nederland en in de referentielanden heeft de vraag doen afnemen. Een tweede factor die de groei van het onderwijs in precies de tegenovergestelde richting beïnvloedt, is de toename van het volwassenenonderwijs. Nederland lijkt op dit gebied een achterstand te hebben ten opzichte van de VS en Zweden. Door het afnemende aandeel van jongeren kijken werkgevers steeds meer naar andere groepen, die echter eerst moeten worden om- of bijgeschoold. Tevens neemt de behoefte aan onderwijspersoneel in het volwassenenonderwijs toe door het snelle tempo van technologische veranderingen. De realisering van de groei van het volwassenenonderwijs hangt sterk af van de mogelijkheden om dat op private wijze te financieren. De budgettaire problemen bij de overheid zullen de groei via de publieke financiering belemmeren.

### **Conclusies**

De zes bovenstaande branches in de dienstensector bieden redelijke tot goede vooruitzichten voor de groei van de werkgelegenheid in Nederland. Welke gemeenschappelijke elementen zijn nu in de afzonderlijke branches te onderkennen wat betreft de kansen en de bedreigingen voor een verdere groei van de werkgelegenheid?

Twee bedreigingen spelen een rol bij een of meer van de zes onderzochte branches. Een vaak terugkerend aspect bij diensten is het beperkte aantal mogelijkheden om de produktiviteit te verhogen. Een gevolg hiervan is dat de prijzen van diensten in veel gevallen sneller stijgen dan de gemiddelde prijsstijging, hetgeen een negatief effect heeft op de vraag naar dergelijke diensten. Hierdoor kan ook de werkgelegenheid onder druk komen te staan. Deze mechanismen hebben zeker een rol gespeeld bij de ontwikkeling van branches als de horeca, de gezondheidszorg en het onderwijs. Voor de middellange termijn vormt dat een bedreiging voor de groei van de werkgelegenheid.

Een tweede vaak naar voren gebracht gevaar voor de werkgelegenheid is het snel toenemende gebruik van informatietechnologie in een aantal dienstverlenende branches. Door de groeiende verspreiding van informatietechnologie kunnen produktiviteitswinsten geboekt worden die, zonder aanzienlijke omzetstijgingen, een bedreiging zijn voor de ontwikkeling van de werkgelegenheid. Een snel stijgende inzet van informatietechnologie is vooral van belang in de detailhandel en het bankwezen.

Wat zijn nu de kansen? Een uitbreiding van de dienstverlening in de zin van meer advies, uitgebreidere begeleiding en het overnemen van deeltaken lijkt de meeste kansen te bieden voor werkgelegenheids groei. In de detailhandel en in het bankwezen kan besparing van kosten door toenemend gebruik van informatietechnologie betekenen dat er extra middelen ingezet worden voor het ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening en uitbreiding van het totale dienstenpakket. Deze ontwikkelingen maken het mogelijk meer differentiatie in de dienstverlening aan te brengen en duidelijker te segmenteren naar bepaalde markten. Ook in de horeca, de gezondheidszorg en het onderwijs liggen op dat vlak vele mogelijkheden. Er zijn groepen afnemers die bereid zijn meer te betalen voor bepaalde vormen

van extra dienstverlening. Geen wachttijden, meer persoonlijk advies, of dienstverlening op ongebruikelijke tijdstippen zijn voor de hand liggende voorbeelden.

Toch kan aan dit soort eenvoudige wensen in de Nederlandse gezondheidszorg en detailhandel slechts in zeer beperkte mate tegemoet worden gekomen. Onderdelen van de wet- en regelgeving in Nederland lijken vooralsnog een ontplooiing van deze branches in de richting van een toenemende 'service dimension' en de daarvoor noodzakelijke personeelsinzet in de weg te staan.

Daarnaast heeft de relatief lage groei van het inkomen per hoofd in Nederland de afzetmogelijkheden van de verschillende vormen van extra dienstverlening beperkt.

Ondanks deze beperkingen is de werkgelegenheids groei in de periode 1979-1987 in de zes dienstverlenende branches niet achtergebleven bij die in de drie referentielanden. Er zijn namelijk twee ontwikkelingen geweest die vooral in Nederland een positieve impuls hebben gegeven aan de groei van het aantal banen. De eerste is de snelle toename van part-time werk. De tweede is het achterblijven van de groei van de loonkosten in dienstverlenende branches (in het bijzonder in de kwartaire sector) ten opzichte van het gemiddelde. Beide ontwikkelingen zullen waarschijnlijk op middellange termijn afvlakken. In het geval van een redelijke groei van het nationaal inkomen en een verkrappende arbeidsmarkt zullen de kostenproblemen in arbeidsintensieve commerciële diensten weer meer op de voorgrond treden. De combinatie van differentiatie van dienstverlening en segmentatie van markten, met een redelijke groei van de consumptieve bestedingen per hoofd van de bevolking, kan dan de basis vormen voor verdere werkgelegenheids groei.

**Tom Elfring**  
**Wietze van der Aa**  
**Robert Kloosterman**