

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

W 56

**Perspectieven voor werkgelegenheid in de
dienstensector;**

Een internationaal vergelijkende analyse

T. Elfring

W. van der Aa

R.C. Kloosterman

's-Gravenhage, februari 1991

Wetenschappelijke Raad voor het R

W 56

**Perspectieven voor werkgelegenheid in
dienstensector;**

Een internationaal vergelijkende analyse

T. Elfring

W. van der Aa

R.C. Kloosterman

's-Gravenhage, februari 1991

TEN GELEIDE

Onlangs heeft de raad het rapport "Een werkend perspectief; Arbeidsparticipatie in de jaren '90" uitgebracht. Centraal daarin staat de constatering dat Nederland vergeleken met andere OESO-landen een opmerkelijk lage arbeidsparticipatie kent. Dit is vooral terug te voeren op de nog steeds omvangrijke werkloosheid, de lage arbeidsparticipatie van vrouwen en de sterk gedaalde participatie van mannen boven de 55 jaar; dit laatste hangt samen met het grote aantal ontvangers van een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De lage arbeidsparticipatie hangt samen met een drietal uittredingsroutes: de arbeidsongeschiktheidsregeling, de werkloosheidsregeling en de VUT.

Nederland kent een hoge belasting- en premiedruk, mede om het relatief grote aantal niet-werkenden van een inkomen te voorzien. Om te kunnen concurreren op de wereldmarkt is een hoge arbeidsproductiviteit essentieel. Dit is echter van invloed op de werkloosheid, het ziekteverzuim, de groei van het aantal arbeidsongeschikten en deelnemers aan VUT-regelingen. De hieruit resulterende premiedruk noopt weer tot een verdere toename van de arbeidsproductiviteit, met een negatieve economische kringloop als gevolg.

De raad schetst een breed scala van maatregelen die de kansen van werklozen, vrouwen, ouderen en arbeidsongeschikten op arbeidsparticipatie vergroten. De raad heeft zich daarnaast ook beziggehouden met de vraag of er meer banen geschapen kunnen worden en zo ja waar. Een groei van de werkgelegenheid voor 750.000 personen tot het jaar 2000 acht de raad zeker mogelijk. Wat dit betreft zijn de jongste cijfers over de groei van de werkgelegenheid bemoedigend: 200.000 extra banen in 1990.

De WRR heeft dr. T. Elfring en drs. W. van der Aa, beiden verbonden aan de Faculteit Bedrijfskunde van de Erasmus Universiteit, en dr. R. Kloosterman, van het Economisch Geografisch Instituut van de Universiteit van Amsterdam, verzocht na te gaan in welke sectoren een groei van de werkgelegenheid verwacht mag worden. Op basis van een vergelijking met Zweden, de Verenigde Staten en de Bondsrepubliek Duitsland, en rekening houdend met te verwachten ontwikkelingen in vraag en aanbod, schetsen de auteurs werkgelegenheidsperspectieven voor een zestal branches binnen de

TEN GELEIDE

Onlangs heeft de raad het rapport "Een werkend perspectief; Arbeidsparticipatie in de jaren '90" uitgebracht. Centraal daarin staat de constatering dat Nederland vergeleken met andere OESO-landen een opmerkelijk lage arbeidsparticipatie kent. Dit is vooral terug te voeren op de nog steeds omvangrijke werkloosheid, de lage arbeidsparticipatie van vrouwen en de sterk gedaalde participatie van mannen boven de 55 jaar; dit laatste hangt samen met het grote aantal ontvangers van een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De lage arbeidsparticipatie hangt samen met een drietal uittredingsroutes: de arbeidsongeschiktheidsregeling, de werkloosheidsregeling en de VUT.

Nederland kent een hoge belasting- en premiedruk, mede om het relatief grote aantal niet-werkenden van een inkomen te voorzien. Om te kunnen concurreren op de wereldmarkt is een hoge arbeidsproductiviteit essentieel. Dit is echter van invloed op de werkloosheid, het ziekteverzuim, de groei van het aantal arbeidsongeschikten en deelnemers aan VUT-regelingen. De hieruit resulterende premiedruk noopt weer tot een verdere toename van de arbeidsproductiviteit, met een negatieve economische kringloop als gevolg.

De raad schetst een breed scala van maatregelen die de kansen van werklozen, vrouwen, ouderen en arbeidsongeschikten op arbeidsparticipatie vergroten. De raad heeft zich daarnaast ook beziggehouden met de vraag of er meer banen geschapen kunnen worden en zo ja waar. Een groei van de werkgelegenheid voor 750.000 personen tot het jaar 2000 acht de raad zeker mogelijk. Wat dit betreft zijn de jongste cijfers over de groei van de werkgelegenheid bemoedigend: 200.000 extra banen in 1990.

De WRR heeft dr. T. Elfring en drs. W. van der Aa, beiden verbonden aan de Faculteit Bedrijfskunde van de Erasmus Universiteit, en dr. R. Kloosterman, van het Economisch Geografisch Instituut van de Universiteit van Amsterdam, verzocht na te gaan in welke sectoren een groei van de werkgelegenheid verwacht mag worden. Op basis van een vergelijking met Zweden, de Verenigde Staten en de Bondsrepubliek Duitsland, en rekening houdend met te verwachten ontwikkelingen in vraag en aanbod, schetsen de auteurs werkgelegenheidsperspectieven voor een zestal branches binnen de

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	1
2. Selectie van de branches	3
3. Zakelijke dienstverlening	10
4. Financiële diensten	26
5. Detailhandel	32
6. Horeca	40
7. Gezondheidszorg	51
8. Onderwijs	60
9. Samenvatting en conclusies	71
Literatuur	79
Bijlage A	84
Bijlage B	89

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

Deze studie is gericht op het achterhalen en analyseren van sectoren en branches in de Nederlandse economie waar de werkgelegenheid (relatief sterk) zou kunnen groeien. Ondanks de recente groei van de werkgelegenheid in Nederland ligt de participatiegraad duidelijk beneden die in de meeste andere OECD landen. Een verhoging van de participatiegraad is alleen mogelijk indien de werkgelegenheid toeneemt. In de meeste ontwikkelde landen heeft de groei van de werkgelegenheid in de jaren tachtig vrijwel uitsluitend plaats gehad in de dienstensector. Een zuiver rekenkundige extrapolatie van de trends in de werkgelegenheid in de dienstensector is niet geschikt. Men krijgt zo geen zicht op onbenutte groeimogelijkheden en eventuele knelpunten bij verdere groei van de werkgelegenheid. Om tegemoet te komen aan de bezwaren van het simpel doortrekken van bepaalde (nationale) trends is gekozen voor de volgende onderzoeksopzet.

De eerste fase van het onderzoek is gericht op het maken van een internationale vergelijking van de ontwikkeling in de werkgelegenheid in de dienstensector. In deze vergelijking is een uitsplitsing gemaakt naar 22 branches en vier landen: Nederland, de Bondsrepubliek Duitsland de Verenigde Staten en Zweden. De keuze voor deze landen is als volgt tot stand gekomen. Op het gebied van de arbeidsparticipatie vormen de Verenigde Staten en Zweden twee opvallende koplopers in de groep van de OECD-landen. Ondanks grote verschillen tussen de beide landen in het institutioneel kader (bijvoorbeeld de rol van de overheid in het economisch leven), in de structuur van de werkgelegenheid en in de inkomensverdeling, ontlopen de participatiecijfers in de V.S. en Zweden elkaar nauwelijks. Een hoge participatiegraad kan derhalve via zeer verschillende (nationale) wegen worden bereikt; zowel via een snelle expansie van de collectieve sector (Zweden) als via een sterke uitbreiding van de werkgelegenheid van de private diensten (V.S.). De Bondsrepubliek Duitsland is opgenomen vanwege de nauwe economische banden met Nederland. Daarnaast verschillen de participatiegraden van Nederland en Duitsland weinig.

De cijfers van het internationale overzicht hebben betrekking op de periode 1973-1987. Door de onderzoeksperiode in twee delen te splitsen, nl. 1973-1979 en 1979-1987, hebben we in conjunctureel opzicht min of meer vergelijkbare tijdvakken verkregen. Beide tijdvakken beginnen met een (ernstige) recessie, met in beide gevallen als directe oorzaak een oliecrisis, die wordt gevolgd door een duidelijke opleving.

Het overzicht verschaft de basis voor de uiteindelijke selectie van een beperkt

aantal kansrijke branches in de dienstensector in Nederland. De relatieve omvang en de groeicijfers, zowel nationaal als internationaal, vormen de selectiecriteria. Een relatief gering aandeel in de werkgelegenheid van een bepaalde branche kan wijzen op de mogelijkheid tot groei. Ook de groei van de werkgelegenheid is een belangrijke indicator. Een branche die in Nederland of elders sterk groeit moet eveneens tot de kansrijke branches worden gerekend.

In de tweede fase van het onderzoek zijn de geselecteerde branches verder geanalyseerd vanuit een internationaal vergelijkend perspectief maar met de nadruk op Nederland. Deze analyse heeft betrekking op cijfers over de werkgelegenheid en op specifieke branche-studies. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van analyse van statistisch materiaal, literatuurstudie en interviews met personen die een sleutelpositie bekleden in die Nederlandse branches.

De hoofdstukindeling van deze studie is als volgt. In hoofdstuk 2 wordt op basis van het internationale overzicht de selectie van de kansrijke branches gemaakt. Het volledige overzicht van de werkgelegenheidscijfers is te vinden in Bijlage A. De hoofdstukken 3 tot en met 8 zijn aan die geselecteerde branches gewijd: zakelijke dienstverlening (3), detailhandel (4), horeca (5), financiële dienstverlening (6), gezondheidszorg (7) en onderwijs (8). In het laatste hoofdstuk komen de lijnen samen. Daar worden op basis van de ontwikkelingen in de branches en de vergelijking met de andere landen de perspectieven voor werkgelegenheidsgroei in de betreffende branches geschetst.

HOOFDSTUK 2 DE SELECTIE VAN DE BRANCHES

In vrijwel alle ontwikkelde landen kan de toename van de werkgelegenheid in de afgelopen 20 jaar aan de expansie van het aantal banen in de dienstensector worden toegeschreven. Daarom hebben we ons op de dienstensector gericht wat betreft de selectie van kansrijke branches. Als eerste stap is de groei en het aandeel van de werkgelegenheid in een groot aantal dienstverlenende branches berekend voor de periode van 1973 tot 1987 in Nederland, Duitsland, de V.S. en Zweden. Voor 22 branches zijn internationaal vergelijkbare werkgelegenheidscijfers berekend. Hierbij moest gebruik gemaakt worden van nationale statistieken. De werkgelegenheidscijfers van internationale bronnen als de OECD en Eurostat waren onvoldoende gedesaggregeerd en er bleken definitieverschillen te bestaan tussen landen. Onze gedetailleerde werkgelegenheidscijfers zijn met behulp van de nationale bronnen internationaal vergelijkbaar gemaakt en zijn weergegeven in Bijlage A. Aan de hand van deze cijfers wordt het toegenomen belang van de dienstensector in de totale werkgelegenheid geschetst.

Tabel 2.1 Aandeel van de dienstensector in de totale werkgelegenheid, 1973 en 1987 (in procenten)

	1973			
	Nederland	Duitsland	V.S.	Zweden
Producentendiensten	7,3	5,2	8,7	5,1
Distributieve diensten	20,5	18,1	21,5	19,8
Persoonlijke diensten	6,5	6,5	10,9	6,6
Kwartaire diensten	22,8	16,3	25,3	26,2
Totaal diensten	57,1	46,1	66,4	57,7
	1987			
Producentendiensten	10,8	7,7	13,6	7,2
Distributieve diensten	21,3	18,1	21,5	19,2
Persoonlijke diensten	6,5	8,1	12,5	5,9
Kwartaire diensten	28,4	21,6	26,0	35,1
Totaal diensten	67,0	55,4	73,5	67,3

Bron: Zie Bijlage A.

Tabel 2.1 geeft een samenvattend overzicht van de verschuiving van de werkgelegenheid naar de dienstensector in de vier onderzochte landen. Gezien

de omvang en heterogeniteit van de dienstensector is het wenselijk deze in een aantal relatief homogene subsectoren op te splitsen. De eerste subsector, producentendiensten 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 maatschappelijke diensten maken deel uit van deze subsector. In verband met de internationale vergelijkbaarheid zijn we afgeweken van de strikt 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 worden. In de V.S. werkte in 1987 ruim 73 procent van de werkzame beroepsbevolking in de dienstensector. In Duitsland was dat aandeel een stuk kleiner, namelijk ruim 55 procent. Zweden en Nederland namen een tussenpositie in met vrijwel gelijke aandelen: 67 procent.

Ook voor de subsectoren zien we aanzienlijke verschillen tussen de landen in aandelen in de werkgelegenheid. Het werkgelegenheidsaandeel van de producentendiensten in de V.S. was bijna tweemaal zo hoog als dat in Duitsland en Zweden. Ook in de persoonlijke dienstverlening was de V.S. koploper. In dit geval waren Nederland en Zweden de achterblijvers. Wat betreft de relatieve omvang van de kwartaire diensten waren Nederland en de V.S. vergelijkbaar. Duitsland lag met een verhouding van één op de vijf werkzame personen in de kwartaire sector beneden het gemiddelde en Zweden met een verhouding van ruim één op de drie kwam duidelijk boven het gemiddelde uit.

In de periode 1973-1987 is het aandeel van de dienstensector in de werkgelegenheid in de vier onderzochte landen gemiddeld met 9 procentpunten toegenomen. Die stijging is niet gelijk verdeeld over de 4 subsectoren. De kwartaire sector heeft in de drie Europese landen de grootste bijdrage geleverd, met de producentendiensten op een duidelijke tweede plaats. In de V.S. daarentegen zijn de producenten- en persoonlijke diensten vrijwel in het geheel verantwoordelijk voor de stijging van het aandeel van de dienstensector in de totale werkgelegenheid. De groei van de werkgelegenheid in de distributieve diensten houdt in zowel de Europese landen als de V.S. gelijke tred met die van de gehele economie.

Overigens is in de Europese landen de groeivoet van de werkgelegenheid in de kwartaire sector in de jaren tachtig duidelijk afgenomen. Gelijkblijvende of stijgende groeipercentages in de producenten en persoonlijke dienstverlening hebben tot gevolg dat ook in de Europese landen de werkgelegenheidsgroei in toenemende mate in de tertiaire of commerciële dienstenbranches plaatsvindt. Bij de bestudering van de door ons gebruikte werkgelegenheidscijfers moet men rekening houden met het feit dat deze cijfers betrekking hebben op het aantal personen dat werkt. Elke part-time werknemer wordt apart meegerekend. Vanuit de invalshoek van arbeidsmarktparticipatie lijkt het door ons gebruikte werkgelegenheidsbegrip het juiste. Alle personen die een baan hebben, full-time of part-time, participeren in het produktieproces. Wanneer steeds meer mensen part-time gaan werken, geeft de ontwikkeling van het aantal werkzame personen geen goede indicator voor de groei van het arbeidsvolume (te meten in gewerkte uren). Ook bij internationale vergelijkingen moet men bij de beoordeling van de werkgelegenheidsgroei rekening houden met verschillen in het aandeel en de groei van part-time werk. In tabel 2.2 staan de gegevens over die aandelen in 1979 en 1987 in de vier landen vermeld. Nederland is het enige land waar werken in deeltijd aanzienlijk is toegenomen, zelfs meer dan verdubbeld. De snelle stijging van het aantal in deeltijd werkenden heeft een impuls gegeven aan de groei van de werkzame beroepsbevolking. We dienen er echter rekening mee te houden dat een dergelijke groei van het aandeel van part-time arbeid niet structureel kan zijn.

Tabel 2.2 Aandeel van part-time werknemers in de totale werkgelegenheid in 1979 en 1987 (procenten)

	1979	1987
Nederland	11	25*
Duitsland	11	13
V.S.	16	17
Zweden	24	25

* 1985

Bron: OECD, 1988.

De vier beschreven sectoren zijn verder onderverdeeld in 22 branches. De gegevens over deze branches zijn te vinden in Bijlage A. Uit deze 22 is een selectie gemaakt voor nadere analyse. Het aandeel van de branches in de totale werkgelegenheid en de groeicijfers, zowel nationaal als internationaal, vormen de selectiecriteria. Een relatief gering aandeel in de werkgelegenheid van een bepaalde branche in vergelijking met de andere landen kan wijzen op

mogelijkheden tot groei. Daarnaast is de groeivoet van de werkgelegenheid een belangrijke indicator. Een branche die in Nederland en/of elders relatief sterk groeit moet eveneens tot de perspectiefrijke branches gerekend worden.

Vier van de zes perspectiefrijke branches behoren tot de tertiaire sector. Dat zijn: de zakelijke dienstverlening, de financiële dienstverlening, de detailhandel en de horeca. De eerste twee branches leveren hun diensten in hoofdzaak aan het bedrijfsleven en de overheid en vallen derhalve onder de producentendiensten. De detailhandel en de horeca zijn gericht op dienstverlening aan particuliere huishoudens en zijn dus consumptieve diensten. Zowel producentendiensten als consumptieve diensten worden via de markt geleverd en behoren tot de zogeheten tertiaire sector. Gezondheidszorg en onderwijs zijn de twee perspectiefrijke branches uit de kwartaire sector.

De keuze van deze 6 branches wordt hieronder nog kort toegelicht.

Tabel 2.3 Werkgelegenheid in twee perspectiefrijke branches in de subsector producentendiensten (groei in procenten per jaar en aandeel in procenten van totaal)

	Zakelijke diensten			Financiële diensten		
	Groeivoet		Aandeel	Groeivoet		Aandeel
	1973/79	1979/87	1987	1973/79	1979/87	1987
Nederland	4,4	3,9	6,4	6,2	0,8	2,3
Duitsland	3,2	5,5	3,6	1,3	2,5	2,4
V.S.	6,0	7,3	7,5	4,0	4,2	2,6
Zweden	3,1	4,6	4,1	1,4	4,6	1,7

Bron: Zie Bijlage A.

De zakelijke dienstverlening is perspectiefrijk vanwege de hoge groei en het kleinere werkgelegenheidsaandeel in Nederland in vergelijking met de V.S.. Als de Nederlandse markt voor zakelijke dienstverlening zich ontwikkelt conform de trends in de V.S. zijn er nog vele groeimogelijkheden. Daarnaast blijkt ook de zakelijke dienstverlening in Duitsland en Zweden een acceleratie van de groei door te maken. In deze beide landen bleef aanvankelijk de ontwikkeling van de zakelijke dienstverlening achter bij die in de meeste ontwikkelde landen. Waarom was dat het geval, en hoe moet de recente acceleratie geïnterpreteerd worden? Dat zijn belangrijke vragen bij de analyse van de kansen voor verdere groei van de zakelijke dienstverlening.

Bij het bankwezen kunnen ook perspectieven voor een toename van het aantal

banen geconstateerd worden. De werkgelegenheidsgroei ligt boven het gemiddelde en in Duitsland, de V.S. en Zweden valt een versnelling van de werkgelegenheidsgroei waar te nemen. In de periode 1979-1987 neemt de werkgelegenheid in de financiële dienstverlening in die drie landen 3 tot 5 maal zo snel toe als in Nederland. Belangrijke onderzoeksvragen voor deze branche zijn: kan dat verschil in werkgelegenheidsgroei verklaard worden en zijn er ontwikkelingen die een versnelling van de groei van het aantal banen in het Nederlandse bankwezen mogelijk maken.

Tabel 2.4 Werkgelegenheid in twee perspectiefrijke branches in de subsectoren distributieve en persoonlijke diensten (groei in procenten per jaar en aandeel in procenten van totaal)

	Detailhandel			Horeca		
	Groeivoet		Aandeel	Groeivoet		Aandeel
	1973/79	1979/87	1987	1973/79	1979/87	1987
Nederland	0,8	1,1	8,9	1,2	2,7	2,4
Duitsland	-0,1	0,5	8,8	0,5	4,4	3,8
V.S.	1,8	2,3	11,6	5,7	3,4	7,0
Zweden	-0,4	-0,3	7,4	0,8	3,6	2,1

Bron: Zie Bijlage A.

De groei van de werkgelegenheid in de detailhandel is minder uitbundig dan die in zakelijke dienstverlening. Het groeitempo van de werkgelegenheid in de detailhandel in Nederland vertoont een versnelling. Bovendien lijkt er in vergelijking met de V.S. nog aanzienlijke ruimte voor expansie te bestaan. Een nadere analyse van de factoren die de snelle groei en het hoge aandeel van de detailhandel in de werkgelegenheid in de V.S. bepalen, biedt wellicht aanknopingspunten voor de bepaling van de mogelijkheden voor expansie van de werkgelegenheid in de Nederlandse detailhandel.

De horeca is een duidelijk voorbeeld van een branche met groeiperspectieven. De werkgelegenheidsgroei in Nederland in de jaren tachtig is meer dan verdubbeld ten opzichte van de jaren zeventig. Uit de internationale vergelijking blijkt bovendien dat niet alleen het aandeel in Nederland geringer is (behalve ten opzichte van Zweden), maar dat ook het groeitempo hier langzamer is. Een verklaring voor de acceleratie van de werkgelegenheid in de Nederlandse horeca en analyse van de verschillen tussen de ontwikkeling in Nederland en die in Duitsland en de V.S. moet enig inzicht opleveren over de

perspectieven voor verdere expansie van de werkgelegenheid.

Tabel 2.5 Werkgelegenheid in twee perspectiefrijke branches in de subsector kwartaire diensten (groei in procenten per jaar en aandeel in procenten van totaal)

	Gezondheidszorg			Onderwijs		
	Groeivoet		Aandeel	Groeivoet		Aandeel
	1973/79	1979/87	1987	1973/79	1979/87	1987
Nederland	2,3	3,2	7,3	3,8	1,3	6,5
Duitsland	4,1	2,8	5,4	4,0	1,8	4,1
V.S.	4,6	3,2	7,5	2,3	1,3	7,6
Zweden	5,7	2,3	11,2	3,8	0,5	7,3

Bron: Zie Bijlage A.

De toename van het aantal arbeidsplaatsen in de gezondheidszorg ligt duidelijk boven de gemiddelde groei van de werkgelegenheid in de vier landen. De jaarlijkse groei in de periode 1979-1987 schommelt in de vier landen tussen de 2,3 en de 3,2 procent, terwijl de groei van de totale werkgelegenheid in de drie Europese landen iets boven of beneden een half procent per jaar ligt en in de V.S. uitkomt op 1,7 procent. Deze relatief hoge groei van de werkgelegenheid en een inkomenselasticiteit van de vraag naar medische diensten die groter dan 1 is (Inman, 1985), leidt tot gunstige vooruitzichten voor een verdere toename van het aantal banen in deze branche.

In Nederland is, net als in de andere drie landen, de groei van de werkgelegenheid in het onderwijs in de jaren tachtig beduidend kleiner geweest dan in het decennium daarvoor. Toch is de groei van het aantal banen in het onderwijs in elk van de vier landen in beide perioden groter geweest dan de totale groei van het aantal banen. Het aandeel van de werkgelegenheid in het onderwijs in het totaal is in Nederland ongeveer 1 procentpunt lager dan in de V.S. en Zweden. Bovengemiddelde groei en een lager aandeel dan in de V.S. en Zweden bieden perspectief voor een positieve bijdrage van het onderwijs aan de groei van de werkgelegenheid. Een nadere analyse van deze groeicijfers en verschillen in aandeel is gewenst mede omdat de demografische ontwikkelingen en de budgettaire problemen bij de overheid een minder positief vooruitzicht bieden voor uitbreiding van de werkgelegenheid.

Voor onze analyse was 1987 het meest recente jaar waarvoor gedetailleerde en

internationaal vergelijkbare cijfers beschikbaar waren. De zes geselecteerde branches blijken ook in de periode van maart 1987 tot maart 1990 in Nederland hun karakterisering als perspectiefrijk waar te maken. In deze periode nam het aantal banen in de totale economie met 1,9 procent per jaar toe. Het gemiddelde van de zes branches kwam uit op 3,9 procent, wat neerkomt op 193 duizend banen (CBS, 1990d). Twee van de drie nieuwe banen kwamen daarmee terecht in één van de zes perspectiefrijke branches. De zakelijke dienstverlening was koploper met 63 duizend banen, gevolgd door de detailhandel (54.000), de horeca (29.000) en de gezondheidszorg (23.000). De werkgelegenheidsgroei in het bankwezen en het onderwijs bleef daarbij iets achter met respectievelijk 7 en 17 duizend banen.

HOOFDSTUK 3 ZAKELIJKE DIENSTVERLENING

1. Inleiding

De werkgelegenheidsgroei in de zakelijke dienstverlening behoort in ieder van de vier onderzochte landen tot de hoogste in de dienstensector. Zakelijke dienstverlening kan worden omschreven als het leveren van diensten aan andere bedrijven en/of de overheid om deze te ondersteunen in hun productieproces of hun organisatie. De zakelijke dienstverlening bestaat uit een breed scala van activiteiten. De belangrijkste zijn: rechtskundige diensten, accountants, belasting- en boekhoudbureaus, computer-, software- en data-diensten, ingenieurs-, architecten- en reclamebureaus, economische adviesbureaus en tenslotte schoonmaakbedrijven. Alhoewel het grootste deel van de zakelijke dienstverlening uit informatie- en kennisintensieve activiteiten bestaat, valt ook een aantal relatief eenvoudige diensten als schoonmaak en onderhoud onder deze branche. Vergelijking met buitenlandse indelingen is eenvoudiger als dergelijke routinematige diensten ter ondersteuning van het productieproces tot de zakelijke dienstverlening gerekend worden.

Het meest in het oog springende verschil wat betreft het belang van de zakelijke dienstverlening doet zich voor tussen Duitsland en de V.S. In de V.S. bedraagt het aandeel van de zakelijke dienstverlening in de totale werkgelegenheid 7,5 procent. In Duitsland komt dat aandeel uit op 3,6 procent, minder dan de helft van dat in de V.S. De aandelen in Nederland en Zweden liggen tussen deze twee uitersten in, waarbij Nederland met 6,4 procent meer gelijkenis vertoont met de V.S. Het aandeel in Zweden van 4,1 procent komt in de buurt van de Duitse verhouding.

Gemiddeld genomen neemt in de vier landen het aantal arbeidsplaatsen in de zakelijke dienstverlening zes maal zo snel toe als dat in de gehele economie. In drie van de vier landen ligt de groeivoet van de werkgelegenheid in de periode 1979-1987 hoger dan tussen 1973 en 1979. Alleen in Nederland neemt de groei iets af. Het is opmerkelijk dat in de V.S. de jaarlijkse toename van 6,0 procent gedurende de periode in de jaren zeventig stijgt tot 7,3 procent in de periode 1979-1987. In beide perioden is de groei van de zakelijke dienstverlening in de V.S. het hoogst van de vier landen. De afstand tussen het aandeel van de zakelijke dienstverlening de V.S. en die in de Europese landen wordt dus niet of nauwelijks kleiner.

Tabel 3.1 Aandeel en groei van de werkgelegenheid in de zakelijke dienstverlening (aandeel in procenten en groei in procenten per jaar)

	Aandeel 1987	Groei in zakelijke diensten en totaal			
		1973/1979		1979/1987	
		I	II	I	II
Nederland	6,4	4,4	0,9	3,9	0,6
Duitsland	3,6	3,2	-0,4	5,5	0,3
V.S.	7,5	6,0	2,2	7,3	1,7
Zweden	4,1	3,1	1,0	4,6	0,3

I Zakelijke dienstverlening.

II Totale werkgelegenheid.

Bron: Tabellen in Bijlage A.

Ook in de jaren zestig lag de groeivoet van de werkgelegenheid in de zakelijke dienstverlening een factor vijf tot zes boven de totale groei van de werkgelegenheid (Elfring, 1988). De verhouding tussen de werkgelegenheidsgroei in de zakelijke dienstverlening en die in de totale economie is in de afgelopen drie decennia redelijk stabiel geweest. Eenvoudige extrapolatie van deze ontwikkeling betekent dat ook voor de nabije toekomst een aanzienlijke toename van het aantal banen in de zakelijke dienstverlening verwacht kan worden. Mede daarom behoort de zakelijke dienstverlening tot de kansrijke branches wat betreft de mogelijkheden voor een toename van de werkgelegenheid. Het is echter noodzakelijk de groei van de zakelijke dienstverlening nader te analyseren, zodat de extrapolatie met argumenten onderbouwd kan worden. Bepaling van de oorzaken voor de sterke groei van de zakelijke dienstverlening is daarvoor een vereiste.

In de volgende paragrafen zullen achtereenvolgens de institutionele structuur van de zakelijke dienstenmarkt, de ontwikkeling aan de vraagkant en trends aan de aanbodkant behandeld worden.

Een sterke stijging van de vraag naar zakelijke diensten hoeft niet automatisch te leiden tot een vergelijkbare toename van de werkgelegenheid. Bij een verhoging van de produktiviteit kan de werkgelegenheidsgroei lager uitvallen. In deze studie zal de ontwikkeling van de produktiviteit in de zakelijke dienstverlening niet op kwantitatieve wijze ingevuld worden. De conceptuele problemen en de betrouwbaarheid van het beschikbare cijfermateriaal laten dit niet toe. Het CBS is pas in de loop van de jaren tachtig gestart met de cijfermatige beschrijving van de zakelijke dienstverlening in de vorm van produktiestatistieken. Op basis van kwalitatieve informatie, onder andere

verkregen uit de gesprekken met branchevertegenwoordigers, gaan we ervan uit dat produktiviteitsstijgingen nauwelijks negatieve gevolgen hebben voor de werkgelegenheid. In de "back-office" van de meeste zakelijke dienstverleners zijn aanzienlijke stijgingen van de produktiviteit geboekt vooral dankzij de invoering van allerlei vormen van informatie-technologie. Maar de arbeidstijd die hierdoor vrijkwam is doorgaans direct gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daarnaast konden met behulp van informatie-technologie verscheidene nieuwe vormen van dienstverlening ontwikkeld worden. Het beeld dat geschetst werd van de gevolgen van het toenemende gebruik van informatie-technologie stemde sterk overeen met de conclusies van Bertrand en Noyelle (1988) ten aanzien van het bank- en verzekeringswezen: nauwelijks negatieve werkgelegenheidseffecten en een serieuze 'upgrading' van het banenbestand. In de financiële dienstverlening betekende dat verlies van banen voor de klerken en de tellers en een stijgende behoefte aan verkopers, marktonderzoekers en software-deskundigen.

2. Institutionele structuur van de zakelijke dienstenmarkt

De omvang van de markt voor zakelijke dienstverlening wordt beïnvloed door de wet- en regelgeving en daarnaast door de wijze waarop het aanbod van dienstverlenende functies georganiseerd is. Wet- en regelgeving kan op drie manieren de vraag naar zakelijke diensten beïnvloeden. In een aantal gevallen wordt bij wet geregeld wanneer men bepaalde diensten verplicht bij een specifieke beroepsgroep moet afnemen. Ten tweede lokt de overheid door het stellen van normen waaraan het productieproces en producten moeten voldoen (bijvoorbeeld ten aanzien van veiligheid en milieu) vraag uit naar allerlei veelal kennisintensieve diensten om die normen te bereiken en na te leven. Als laatste kan vermeld worden dat door bepaalde regelgeving de ontwikkelingsmogelijkheden van zakelijke diensten belemmerd kunnen worden, bijvoorbeeld door stringente vestigingseisen en een verbod op reclame.

- De zakelijke dienstverlening wordt gedomineerd door een aantal professionele beroepsgroepen. De belangrijkste zijn die van de accountants, de ingenieurs, de advocaten en de notarissen. In Nederland zijn zo'n 10.500 accountants werkzaam, bestaande uit ongeveer 3.500 accountants-administratieconsulenten (AA) en 7.000 registeraccountants (RA). In totaal werkten in 1988 rond de 55.000 mensen in de accountantsbranche (CBS, 1990a). Bij de ingenieursbureaus werken ook ruim 50.000 mensen. Deze twee branches vertegenwoordigen ongeveer een derde van de totale werkgelegenheid in de zakelijke dienstverlening. De advocatuur en het notariaat zijn kleiner, er zijn ongeveer

6.000 advocaten en iets minder dan 1.000 notarissen in Nederland. In vergelijking met andere landen is het aantal advocaten in Nederland klein. Er is 1 advocaat op 2.400 inwoners; in Duitsland is dat 1 op de 1.500 en in de V.S. 1 op de 350 (EC, 1988; International Herald Tribune, 1990).

Deze professionele dienstverleners hebben goed georganiseerde beroepsorganisaties die de belangen van hun leden verdedigen. Dit heeft veelal geleid tot vormen van regulering. Voorbeelden hiervan zijn toetredingsdrempels als opleidingseisen en een duidelijk omschreven pakket aan diensten dat uitsluitend door een betreffende beroepsgroep geleverd mag worden. Door wet- en regelgeving wordt de eigen markt afgebakend (zie ook Buursink, 1987). Daarnaast zijn afnemers soms wettelijk verplicht bepaalde diensten af te nemen. Jaarrekeningen van grotere bedrijven moeten goedgekeurd worden door een accountant, bij echtscheiding kan men niet om de advocaat heen en de koopakte van een huis moet bij een notaris gepasseerd worden.

Een ander voorbeeld in de vergelijking met de V.S. vormt de wetgeving aldaar. Deze is op het terrein van de aansprakelijkheid veel uitgebreider dan in de meeste Europese landen. Derhalve is de vraag naar juridische dienstverlening op dit terrein in de V.S. omvangrijker dan in Europa. Met de komst van een gemeenschappelijke Europese markt wordt in een aantal gevallen de wetgeving geharmoniseerd. De recente vierde EG richtlijn betreffende de controle- en publikatieplicht voor bedrijven betekent voor de Nederlandse registeraccountant een verruiming van de "eigen" markt. Deze richtlijn houdt onder andere in dat een aantal met name genoemde rechtspersonen (zoals NV's en BV's) controle en publikatieplichtig is. Slechts voor zover deze rechtspersonen bepaalde grenzen niet overschrijden zijn zij door de Nederlandse wetgever van controle vrijgesteld. Vrijgesteld is de rechtspersoon die niet boven twee van de volgende drie grenzen uitstijgt: f 4 miljoen balanstotaal, f 8 miljoen omzet en 50 werknemers. Voorheen lag die grens bij een geplaatst kapitaal van ten minste f 500.000 of een balanstotaal van f 8 miljoen en 100 werknemers.

- Een tweede type relatie tussen wet- en regelgeving en de vraag naar bepaalde zakelijke diensten is meer indirect van aard. Indien de overheid wettelijke normen vaststelt waaraan bedrijven moeten voldoen, betekent dat veelal een extra vraag naar dienstverlening. De kennis van zakelijke dienstverleners wordt door bedrijven aangewend om aan de nieuwe normen te voldoen. Vervolgens zullen andere zakelijke dienstverleners ingezet worden om de naleving van die normen mogelijk maken. In het geval van verscherping van milieunormen levert dat niet alleen voor onderzoekbureaus, maar ook voor advocaten uitbreiding van hun activiteiten op.

- Een derde type verband tussen regelgeving en de vraag naar zakelijke diensten is niet positief maar negatief van karakter. Afschaffing van regelgeving die de expansiemogelijkheden beknop, kan een aanzienlijke impuls geven aan de groei van zakelijke dienstverleners. In Duitsland bijvoorbeeld worden reclamebureaus niet toegelaten voor notering op de effectenbeurs van Frankfurt. Hun toegang tot de financiële markten is daarmee beperkter dan die van Amerikaanse of Engelse concurrenten die wel vrije toegang tot de kapitaalmarkt hebben (Peat Marwick McLintock, 1988, p. 81). Het grootste reclamebureau in de wereld, Saatchi en Saatchi, heeft deze positie kunnen bereiken mede dankzij haar succes om via aandelen en obligaties de explosieve groei te financieren (Kleinman, 1989, p. 158-161). Het tweede voorbeeld heeft ook betrekking op Duitsland. In dit geval gaat het om bescherming van Duitse advocatenkantoren tegen buitenlandse concurrenten. Deze werden tot juli 1987 niet toegelaten op de Duitse markt (EC, 1989). Daarnaast worden in Duitsland beperkingen opgelegd bij de vorming van grootschalige advocatenkantoren (Noyelle en Dutka, 1988, p. 42). Ook is Duitsland het enige land van de vier onderzochte landen waar het reclameverbod voor advocaten nog van kracht is. In de V.S. bestaat al sinds lange tijd de vrijheid om reclame te maken, en in Zweden werd het reclameverbod in 1985 en in Nederland in 1989 opgeheven (Minkjan, 1990, p. 902). De Nederlandse advocatenkantoren behoren in Europa tot de grootste na de recente fusies. Het lijkt erop dat deze Nederlandse kantoren het voortouw in Europa nemen om de concurrentie op wereldschaal met de Amerikaanse 'corporate law firms' aan te gaan (Bruinsma en Huls, 1990, p. 856).

Uit het bovenstaande is duidelijk naar voren gekomen dat wet- en regelgeving langs verschillende wegen de vraag naar zakelijke diensten beïnvloedt. Voor een nauwkeurige bepaling van de effecten van wet- en regelgeving op de ontwikkeling van de zakelijke dienstverlening is het noodzakelijk deze uitvoeriger en systematischer te inventariseren dan hier het geval is. De analyse van de belangrijkste literatuur over de zakelijke dienstverlening en de gesprekken met de vertegenwoordigers uit brancheverenigingen leveren aanwijzingen op die erop duiden dat de regelgeving in Duitsland, meer dan in de andere landen, de expansie van de zakelijke dienstverlening belemmert en de concurrentie beperkt.

3. Vraag van zakelijke diensten

De in de meeste studies naar voren gebrachte verklaringen voor de relatief snelle groei van de zakelijke dienstverlening kunnen herleid worden tot twee hoofdoorzaken. De eerste heeft betrekking op de toegenomen complexiteit van het productieproces en de samenleving waardoor informatie en kennis in belang is toegenomen (Lambooy, 1988). Verzamelen en verwerken van informatie en ontwikkelen en toepassen van kennis vergen een steeds groter beslag op middelen en mensen. Dienstverlenende functies die daarop betrekking hebben, zijn in aantal en omvang toegenomen, onafhankelijk van het feit of ze intern voortgebracht worden of extern.

De tweede hoofdoorzaak is de groeiende praktijk van het uitbesteden van diensten. Hierbij kunnen twee varianten worden onderscheiden. De eerste is het uitbesteden van een dienst die voorheen intern verzorgd werd. Bijvoorbeeld de verzelfstandiging van een afdeling organisatieadvies, of de overgang van een schoonmaakafdeling naar een schoonmaakbedrijf. De tweede vorm heeft betrekking op het uitbesteden van voor het bedrijf betrekkelijk nieuwe vormen van zakelijke dienstverlening. Een bedrijf dat gaat automatiseren heeft een heel scala aan automatiserings- en software-diensten nodig. Men kan daarvoor zelf mensen aannemen, maar de mogelijkheid bestaat ook om een software-bureau in te huren.

Potentiële vragers hebben over het algemeen de mogelijkheid dergelijke diensten binnen de eigen organisatie te verzorgen. Hoe meer bedrijven dienstenfuncties bij eigen afdelingen onderbrengen des te geringer het beroep op externe aanbieders zal zijn. De mate van externalisatie heeft invloed op de ontwikkeling van een markt voor zakelijke diensten. Het is aannemelijk dat verschillen in het werkgelegenheidsaandeel van de zakelijke dienstverlening tussen landen voor een deel veroorzaakt wordt door verschillen in de mate van uitbesteding.

De keuze voor bedrijven en overheid tussen zelf doen of uitbesteden is van een groot aantal factoren afhankelijk. Er zijn een aantal duidelijk bedrijfskundige criteria aan de hand waarvan de voor- en nadelen van uitbesteding bepaald kunnen worden. Meer flexibele organisatie, lagere kosten, betere kwaliteit van de dienstverlening en onvoldoende kennis in eigen huis zijn argumenten om dienstverlenende functies uit te besteden. Controle over het productieproces is een belangrijke factor juist voor het intern voortbrengen van bepaalde diensten.

Het meest in het oog springende verschil wat betreft het belang van de zakelijke dienstverlening doet zich voor tussen Duitsland en de V.S. Het werkgelegenheidsaandeel in Duitsland is nog niet de helft van dat in de V.S.

Een mogelijke verklaring voor het relatief lage aandeel van de zakelijke dienstverlening in Duitsland kan gezocht worden in de voorkeur van Duitse bedrijven om dienstenfuncties intern te verzorgen, in plaats van ze uit te besteden aan gespecialiseerde dienstverlenende bedrijven. Een kwantitatieve indicatie van de uitbestedingsgraad kan verkregen worden door de verhouding te berekenen tussen de werkgelegenheid in de zakelijke diensten en het totaal aantal banen dat onder de beroepsgroepen uit de zakelijke dienstverlening. Bijvoorbeeld: in totaal zijn er 100 accountants werkzaam, waarvan 50 in aparte accountantskantoren. De overige werken op accountantsafdelingen van bedrijven en overheid. De uitbestedingsgraad is in dit geval 50. Een dergelijke cijferexercitie is niet eenvoudig voor meerdere landen uit te voeren. Per land bestaan verschillen in afbakening van activiteiten, beroepen en afsplitsing van hoofd- en nevenactiviteiten. Ochel en Schreyer (1988) zijn erin geslaagd om voor twee landen, Duitsland en de V.S. de uitbestedingsgraad in 1970 en 1980 te schatten.

Tabel 3.2 Uitbestedingsgraad van diensten in Duitsland en de V.S. (procenten)

	Uitbestedingsgraad	
	1970	1980
Duitsland	34	35
V.S.	44	46

Bron: Ochel en Schreyer, 1988.

Uit tabel 3.2 komt naar voren dat in de uitbestedingsgraad in de V.S. zo'n 10 procentpunten hoger ligt dan in Duitsland. De hogere uitbestedingsgraad in de V.S. stemt overeen met het grotere aandeel van de zakelijke dienstverlening in de werkgelegenheid. Dus een deel daarvan kan toegeschreven worden aan het feit dat de Amerikaanse bedrijven, gemiddeld genomen, meer diensten uitbesteden dan Duitse bedrijven. Deze conclusie wordt bevestigd door Krupp (1986).

Op basis van een studie van het bureau Peat Marwick McLintock (1988) kan het verschil in de mate van uitbesteding of externalisatie van diensten tussen Nederland en Duitsland gekwantificeerd worden. Onderdeel van deze studie was een enquête onder het Europese bedrijfsleven, die een aantal vragen bevatte over het zelf doen of uitbesteden van diensten. In deze studie is een derde

mogelijkheid toegevoegd, namelijk een combinatie van zelf doen en uitbesteden. In een aanzienlijk aantal gevallen blijkt dat bedrijven een deel van een dienstenfunctie intern verzorgen en een deel uitbesteden. Bedrijven konden (of wilden) in de enquête niet aangeven bij gecombineerde voortbrenging welk deel intern en welk deel extern werd verzorgd. De kolommen in tabel 3.3 zijn dus niet vergelijkbaar met die in tabel 3.2. Daar worden alleen de varianten zelf doen en uitbesteden onderscheiden. De grotere mate van uitbesteding in Nederland is in overeenstemming met het hogere aandeel van de zakelijke dienstverlening in de werkgelegenheid in Nederland. Daarnaast is het opvallend dat in Duitsland in vergelijking met Nederland een duidelijke voorkeur bestaat voor interne verzorging van dienstenfuncties.

Tabel 3.3 Externalisatie, internalisatie en gecombineerde productie van diensten door bedrijven in Nederland en Duitsland, 1987 (procenten)

	Externalisatie	Internalisatie	Gecombineerd
Nederland	39	18	43
Duitsland	32	47	21

Bron: Peat Marwick McLintock, 1988.

Zijn er ook aanwijzingen op branche of bedrijfsniveau dat het Duitse bedrijfsleven vaker dan in de meeste andere ontwikkelde landen de voorkeur geeft aan interne voortbrenging van dienstverlenende activiteiten boven uitbesteding? Uit een gedetailleerde studie van de OECD (1985) naar de ontwikkeling van de software-industrie komt naar voren dat Duitse bedrijven in vergelijking met Franse bedrijven vaker kiezen voor interne ontwikkeling van software dan voor uitbesteding aan een software-bureau dan in Frankrijk. Ook in vergelijking met de software- markt in andere Europese landen waaronder Nederland komt naar voren dat in Duitsland relatief veel software intern ontwikkeld wordt (COSSO, 1990).

Een tweede voorbeeld heeft betrekking op de juridische sector. Een aanzienlijk deel van het juridisch werk in Duitsland vindt plaats op de juridische afdelingen van grote Duitse bedrijven, met name in de banken. Deze afdelingen, met soms meer dan 100 werknemers, zijn meestal groter en bezitten meer kennis dan het merendeel van de advocatenkantoren (Noyelle en Dutka, 1988, p. 106).

Diverse auteurs (Petit, 1986; Giarini en Stahel, 1989; Kutcher, 1988) plaatsen de

groei van dienstverlenende functies in het licht van de economische groei. Hierin spelen specialisatie, technologische ontwikkeling en optimalisatie van schaalvoordelen een rol.

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 distributie, planning en controle. Verscherping van de eisen aan de coördinatie als gevolg van de opkomst van "just-in-time" leveringen heeft de behoefte aan dienstverlenende functies verder gestimuleerd. Een goed voorbeeld van een relatief nieuwe functie is die van logistiek adviseur, maar ook de vraag naar software- en telecommunicatiediensten is als gevolg van de nadruk op precies op tijd leveren explosief gestegen.

Technologische ontwikkelingen betekenen veelal ontwikkeling en aanpassing van de organisatie. Ook hierbij zijn verschillende dienstverlenende functies in het geding.

Voorgaande trends zijn mede verantwoordelijk voor schaalvergroting, waardoor dienstenfuncties gericht op afstemming en beheersing van ontwikkelingen in de omgeving toenemen. Belangrijke omgevingsrelaties zijn die tussen bedrijf en afzetmarkt (marktonderzoek), inkoopmarkten en toeleveranciers (economisch onderzoek), arbeidsmarkt (uitzendbureaus, head-hunters en outplacement) en wet- en regelgeving (accountancy, belastingadvies en advocatuur).

Bovenstaande dienstverlenende functies kunnen zowel intern als extern vervuld worden. Alleen in het laatste geval komt dat ten gunste van de zakelijke dienstverlening.

Naar het gewicht van de verschillende verklaringen voor de groei van de zakelijke dienstverlening is nog weinig kwantitatief onderzoek verricht. Tschetter (1987) en Kutcher (1988) zijn daarop uitzonderingen. Zij hebben daar gedetailleerd onderzoek naar gedaan voor de periode 1972-1986 in de V.S.. Hun conclusie is dat veranderingen in "business practices" meer dan de helft van de groei verklaarden. Onder "business practices" verstaan zij de organisatie van het productieproces, hoe de inputs gebruikt worden om de gevraagde outputs te produceren. Met behulp van input-output tabellen konden ze afleiden dat de hoeveelheid inputs in de vorm van diensten sterk was gestegen.

Daarnaast bleek op basis van gedetailleerde cijfers over beroepsgroepen per activiteit dat de groei van dienstverlenende beroepen in de industrie ongeveer net zo hoog was als die voor de totale beroepsgroep. Dit gegeven was voor hen een belangrijke reden om te concluderen dat de uitbestedingsvariant in de vorm van verplaatsing van dezelfde dienst van interne naar externe

voortbrenging, weinig bijdraagt aan de verklaring voor de groei van de zakelijke dienstverlening in de V.S.

Hun verklaring voor de toegenomen vraag naar zakelijke diensten berust grotendeels op de door economische groei en veranderingen in "business practices" gestegen behoefte aan dienstverlenende functies. In toenemende mate worden deze door zakelijke dienstverleners voortgebracht, maar ook intern groeit het aantal dienstverlenende activiteiten.

Een argument voor de veranderingen in "business practices", zoals de stijging van het aandeel van diensten input, is een relatieve verlaging van de kosten om dergelijke diensten van zakelijke dienstverleners te betrekken. Zij kunnen de ontwikkelingskosten van kennis over meerdere klanten spreiden. Op deze wijze maken ze gebruik van "economies of scale" die door interne afdelingen niet gerealiseerd kunnen worden.

Gelden bovenstaande verklaringen voor de groei van de zakelijke dienstverlening in de V.S. ook voor Nederland? Er is geen direct vergelijkbaar onderzoek voor Nederland voorhanden. Wel kan op basis van meer kwalitatieve gegevens vastgesteld worden dat ook in Nederland de groei van dienstverlenende functies zowel intern als extern plaatsvindt. Uit de gesprekken met de branchevertegenwoordigers komen een aantal aspecten naar voren die dat bevestigen. Bedrijven die kennisintensieve diensten uitbesteden houden een aantal mensen in dienst die de uitbestedingsrelatie afstemmen op de eigen behoeften en de voortgang en kwaliteit van de geleverde dienst controleren. Daarnaast werd duidelijk dat er diverse vormen van taakverdeling bestaan. In een aantal gevallen werd het ingewikkelde werk intern verzorgd en moesten de eenvoudige klussen door een extern bureau verricht worden. Daarentegen kon in de accountancy geconstateerd worden dat het eenvoudiger werk weer steeds meer door de bedrijven zelf verricht wordt. De accountantskantoren hebben sterk geïnvesteerd in de automatisering van de boekhouding. Met behulp van de software-pakketten waarin die kennis vastgelegd is, kunnen bedrijven nu op betrekkelijk eenvoudige wijze de noodzakelijke cijfers in de gewenste vorm aan de accountant opleveren.

Naast de verschillen in werkgelegenheidsaandeel van de zakelijke diensten tussen de vier landen, bestaan er ook verschillen in groei. In hoeverre kunnen verschillen in de ontwikkeling van de vraag de divergenties in groeitempi verklaren? De acceleratie in de groeivoet in Duitsland en Zweden kan waarschijnlijk toegeschreven worden aan een soort inhaalvraag. Door de internationalisatie van een aantal zakelijke dienstverleners worden deze landen gedwongen hun beschermende lokale regelgeving te verminderen. Vestigingen

van buitenlandse zakelijke dienstverleners dragen bij aan een verscherping van de concurrentie. Mede daardoor zullen meer bedrijven gebruik maken van zakelijke dienstverleners om in hun behoefte aan dergelijke functies te voorzien.

Alleen in Nederland neemt de groei van de werkgelegenheid in de zakelijke dienstverlening iets af in de jaren tachtig. Dit hangt waarschijnlijk samen met de vrij sterke terugval in de groei van het bruto nationaal produkt. Van de vier landen was de groeivoet van BNP in Nederland in de periode 1973-1979 het hoogst met 2,7 procent per jaar. In de periode 1979-1987 bedroeg de groeivoet 1,2 procent en daarmee was Nederland afgezakt naar de vierde plaats (OECD, 1989e).

De acceleratie van de werkgelegenheidsgroei in de zakelijke dienstverlening in de V.S. is opmerkelijk gezien het reeds hoge aandeel van deze sector. Uit de literatuur komt een drietal factoren naar voren die een impuls hebben gegeven aan die acceleratie. De vraag vanuit het midden- en kleinbedrijf neemt snel toe (US Department of Commerce, 1985). Door standaardisatie en specialisatie zijn een beperkt aantal diensten sterk in prijs gedaald en daardoor betaalbaar geworden voor het midden- en kleinbedrijf. Deze ontwikkeling staat in Nederland nog in de kinderschoenen. Een voorbeeld in de V.S. is het bedrijf Hyatt Legal Services. Dit bedrijf bestaat uit een keten van juridische adviesbureaus die zich gericht hebben op het verlenen van advies ten aanzien van een beperkt aantal betrekkelijk eenvoudige juridische procedures. Dit bedrijf heeft ook een softwarepakket ontwikkeld waarmee op min of meer gestandaardiseerde wijze de 16 meest voorkomende juridische documenten opgesteld kunnen worden. Door deze standaardisatie blijft de dienstverlening betaalbaar, waardoor de consument en het midden- en kleinbedrijf de belangrijkste klanten zijn van dit juridische adviesbureau.

Uit de gesprekken met de branche-organisaties kwam naar voren dat het marktpotentieel van het midden- en kleinbedrijf in Nederland voor de zakelijke dienstverlening wel onderkend wordt. De afgelopen jaren zijn diverse campagnes gevoerd, bijvoorbeeld door de advocaten, om de diensten van de professionele dienstverleners onder de aandacht van de middelgrote en kleinere bedrijven te brengen. Het succes is tot nu toe beperkt gebleven. De prijs van de meeste zakelijke dienstverleners blijft een struikelblok. Waarschijnlijk zijn verdergaande standaardisatie en scherper afgebakende marktsegmentatie voorwaarden om tot een prijsstelling te komen die interessant is voor het midden- en kleinbedrijf. In de V.S. heeft dat in ieder geval geleid tot een groeiende afzet aan dat deel van de markt.

De invoering van informatie-technologie (IT) is in de V.S. verder

voortgeschreden dan in de Europese landen. De omzet van de computer-software industrie in de V.S. is meer dan twee maal zo groot als die in de vier grote Europese landen (OECD, 1989d), terwijl het inwoneraantal vrijwel vergelijkbaar is. Met de invoering van IT neemt de vraag naar een breed scala aan andere zakelijke diensten toe. Organisatie-advies, training en opleiding, computeronderhoud, updating van software en marketing zijn daarvan enkele voorbeelden.

De derde factor is meer theoretisch van aard en berust op de argumenten uit de transactiekostentheorie van Williamson (1975). 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 de transactiekosten lager worden en eerder tot uitbesteding zal worden overgegaan.

Met het wegvallen van de grenzen tussen de Europese landen zullen bovenstaande factoren voor de V.S. aan geldigheid winnen in de Europese landen. Daarom zijn de verwachtingen met betrekking tot de werkgelegenheids groei in de zakelijke dienstverlening hoog gestemd.

5. Aanbod van zakelijke diensten

De markt voor zakelijke dienstverlening kan als uiterst gefragmenteerd omschreven worden (Peat Marwick McLintock, 1988, p. 125). Veel aanbieders behoren tot de categorie kleine of zelfs eenpersoonsbedrijven. Het marktaandeel van de grootste vier of acht bedrijven (CR4 of CR8 ratio) komt in vrijwel geen enkele deelmarkt boven de 25 procent. In vergelijking met vele industriële bedrijfstakken, maar ook in vergelijking met de detailhandel, bank- en verzekeringswezen is de concentratiegraad laag. De CR8 ratio in de V.S. voor management consultants, reclamebureaus en advocatenkantoren komt in 1986 uit op respectievelijk 5,2, 3,7 en 1,8 (Doorley, Gregg en Gagnon, 1988). De situatie in Nederland, Duitsland en Zweden is hiermee vergelijkbaar. In Nederland heeft meer dan 80 procent van de bedrijven uit de zakelijke dienstverlening een omzet van minder dan 500.000 gulden (CBS, 1989). De accountantsbranche is wat betreft de lage concentratiegraad een uitzondering. De talrijke fusies van de afgelopen jaren hebben geleid tot grote internationaal opererende bedrijven. In Nederland hebben de grootste 5 bedrijven ongeveer 70 procent van de markt in handen (EIM, 1989, p. 56).

De meest dynamische ontwikkelingen bij de aanbieders van zakelijke diensten spelen zich af bij enerzijds de kleine, ten dele startende ondernemingen en anderzijds de grote tot zeer grote aanbieders. Middelgrote ondernemingen

hebben het zwaar; "Midsized service enterprises, unable to afford the new technologies themselves, have often been forced to merge upward inscale, or niche radically, or to go out of business" (Quinn, 1988, p. 26). Deze ontwikkeling in de V.S. lijkt zich ook in Nederland te voltrekken volgens de verschillende branchevertegenwoordigers.

De vernieuwing onder het bedrijvenbestand is groot; er komen vele nieuwe bedrijven bij. Het jaarlijks aantal nieuw opgerichte bedrijven gedeeld door het aantal bestaande bedrijven (het geboortecijfer) bedroeg in de Nederlandse zakelijke dienstverlening aan het einde van de jaren tachtig 10 procent (CBS, 1989). Voor de snelle groeiers als computerservice- en organisatieadviesbureaus komt het geboortecijfer uit op ongeveer 18 procent. Afgezet tegen het landelijk gemiddelde van 3,5 procent, duidt dat op een relatief hoge vernieuwingsgraad onder de aanbieders van zakelijke diensten. Vele van deze nieuwkomers ontdekken "niches", waardoor het proces van differentiatie en specialisatie van de dienstverlening continu van nieuwe impulsen wordt voorzien. Het "sterftcijfer" in de zakelijke dienstverlening ligt ook boven het gemiddelde, echter in mindere mate dan het geboortecijfer zodat per saldo het aantal bedrijven in de zakelijke dienstverlening sneller stijgt dan in andere branches.

Naast het grote aantal kleine bedrijven dat het beeld van de zakelijke dienstverlening gedurende lange tijd bepaald heeft, spelen enkele omvangrijke en snel groeiende conglomeraten een steeds belangrijker rol. Het duidelijkst komt dat naar voren in de accountancy. De hoge concentratiegraad in Nederland van deze branche is niet beperkt tot de landsgrenzen. In feite zijn veel middelgrote accountantskantoren in Nederland opgegaan in de internationale netwerken van de op wereldschaal opererende Amerikaanse accountantsfirma's. De omvang van deze bedrijven staat in schril contrast met de kleine, lokaal werkende zakelijke dienstverlener. De totale wereldomzet van de grootste acht accountantskantoren ligt tussen de 4 en 8 miljard gulden en er werken tussen de 30.000 en 60.000 mensen. Maar ook in management consultancy en bij reclamebureaus neemt de omvang snel toe. In beide branches bereiken de acht grootste bedrijven omzetten van meer dan 1 miljard gulden (Noyelle, 1989, appendix tabellen).

De groei van deze grote professionele organisaties is het gevolg van een aantal ontwikkelingen die in de tijd en per branche niet helemaal gelijk zijn. In de accountantsbranche kwamen de eerste impulsen tot schaalvergroting voort uit de internationalisatie van hun klanten. Zij wilden hun klanten, meestal industriële bedrijven, volgen bij de vestiging van productie- en verkoopfaciliteiten in andere landen. Na de Tweede Wereldoorlog namen

overwegend Amerikaanse bedrijven het voortouw bij de vorming van multinationale ondernemingen. Veel van deze bedrijven gaven de voorkeur aan één accountant voor al hun vestigingen. De voorsprong die de Amerikaanse zakelijke dienstverleners in die periode hebben genomen, zien we nu nog terug in de oververtegenwoordiging van ondernemingen uit de V.S. in de top 10 van de diverse branches uit de zakelijke dienstverlening.

Het volgen van het internationalisatieproces van klanten vormde de eerste fase van de schaalvergroting in deze bedrijfstak. De tweede fase vindt haar oorsprong in de recessieperioden uit de jaren zeventig en tachtig. Vooral tijdens de recessie van het begin van de jaren tachtig kwamen de uitgaven aan accountantsdiensten onder druk te staan. De groei stagneerde en de grotere accountantskantoren gingen op zoek naar nieuwe maar verwante groeimarkten. Daarnaast nam de concurrentie toe, zodat ook op bestaande markten veel meer dan in het verleden een duidelijke strategie uitgestippeld moest worden om de concurrentiepositie te verstevigen. Diversifikatie in belastingadvies en management consultancy werd een veel gevolgd traject. Ten eerste lag de groeivoet op die adviesterreinen veel hoger dan in de pure accountancy en ten tweede konden "economies of scope" bereikt worden. Klanten van accountantskantoren hadden in een aantal gevallen ook behoefte aan advies op het gebied van belastingen en management.

"Economies of scope" zijn juist in deze branche van professionele dienstverlening van belang. Klanten zijn slechts in beperkte mate in staat van te voren de kwaliteit en de bruikbaarheid van de adviezen te bepalen. Professionele dienstverleners besteden daarom een aanzienlijk deel van hun tijd aan acquisitie. Klanten moeten vertrouwen krijgen in de professionaliteit van de dienstverlener. Veel van deze tijd kan echter niet direct in rekening gebracht worden. Bij het aanbieden van meerdere diensten aan een klant kan die investering verdeeld worden over meerdere adviesopdrachten. In deze strategie zijn de "switching kosten" voor klanten erg hoog (Noyelle en Dutka, 1988). Elke nieuwe adviseur moet veel tijd en dus geld besteden aan het verkrijgen van informatie over de klant. De professionele dienstverlener is daardoor redelijk zeker van een vaste hoeveelheid werk.

De derde fase in het proces van schaalvergroting is in de loop van de jaren tachtig ingezet. De grote investeringen in informatie-technologie kunnen alleen opgebracht worden bij voldoende omzet. De kosten die verband houden met de invoering van informatiesystemen liggen niet zozeer bij de hardware maar veeleer bij de ontwikkeling van goede software en bij de opleiding en training van het personeel. Het is niet ongebruikelijk in de accountantsbranche dat de kosten verbonden aan de invoering van informatie-technologie tot ongeveer 10

procent van de omzet oplopen (Noyelle, 1989, p. 323).

De vraag naar toepassing van informatie-technologie is om twee redenen sterk gestegen. Ten eerste is de informatie-dichtheid van professionele diensten groot. Verbetering van de efficiency kan bereikt worden met behulp van informatie-technologie. De tweede reden heeft betrekking op de vraag naar informatie-technologie door de grotere bedrijven. Daar werken honderden en in een aantal gevallen duizenden mensen. Coördinatie en het bevorderen van leereffecten tussen de professionals die over de hele wereld actief zijn, vergt een enorme inspanning. Door omvangrijke investeringen in informatie-technologie probeert men dat te bereiken (Doorley et al, 1988). Arthur Andersen, het grootste bedrijf op het gebied van management-consultancy, maakt gebruik van "electronic bulletin boards" die tevens data-base faciliteiten bezitten (Quinn, 1990). Op deze wijze kunnen adviseurs snel nagaan of elders in de organisatie vergelijkbare problemen bij klanten in behandeling zijn geweest en hoe deze opgelost kunnen worden.

De omvang van de investeringen in informatie-technologie in de V.S. wordt ook bevestigd door Hackett (1990, p.98). Hij geeft aan dat dienstverlenende bedrijven in de V.S. voor 3.000 dollar per medewerker per jaar investeren in informatie-technologie; dat is twee maal zoveel als industriële bedrijven jaarlijks investeren in nieuwe gebouwen en machines. In de Europese landen nemen de investeringen in de tertiaire dienstensector nauwelijks toe. Tussen 1977 en 1986 stegen deze investeringen in de drie grote Europese landen met 1,4 procent per jaar. In Nederland lag de groei op 0,2 procent en in de V.S. was dat groeipercentage 6,6 (Elfring, 1989, p. 346).

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 ertoe bij dat snel ingespeeld kan worden op nieuwe behoeften. Anderzijds hebben de grote bedrijven voldoende middelen om te investeren in technologie, de ontwikkeling van kennis en het ontginnen van nieuwe markten. Ontwikkeling van kennis is van groot belang om in de snel stijgende behoefte aan complexe dienstfuncties te voorzien. Tegelijkertijd kan iets verouderde kennis met behulp van informatie-technologie gestandaardiseerd worden en dan tegen aantrekkelijke prijzen aangeboden worden in nieuwe marktsegmenten als bijvoorbeeld het midden- en kleinbedrijf.

6. Conclusie

De perspectieven voor verdere expansie van de zakelijke dienstverlening in Nederland zijn zeer gunstig. Vermindering van regelgeving, toenemende internationale concurrentie en economische groei zijn belangrijke redenen voor optimisme omtrent werkgelegenheidsgroei in de zakelijke dienstverlening.

Wet- en regelgeving beïnvloedt de vraag naar zakelijke diensten langs verschillende wegen. De vraag naar zakelijke diensten wordt door bepaalde regelgeving gestimuleerd en soms zelfs gegarandeerd. Een voorbeeld van het eerste is het voldoen aan specifieke milieunormen, waarvan met name ingenieursbureaus profiteren. Wat betreft de gegarandeerde afzet kan gedacht worden aan de verplichting om in de meeste gevallen de jaarrekening door een accountant te laten controleren. Aan de andere kant vormt de regelgeving die de grenzen tussen de diverse beroepsgroepen en landen in stand houdt veelal een belemmering voor de groei van de zakelijke dienstverlening. Deze afbakening van de eigen markt zal naar alle waarschijnlijkheid voor een deel verdwijnen. De grote zakelijke dienstverleners die internationaal opereren en hun klanten het hele spectrum van zakelijke diensten willen aanbieden zijn vaak niet gebaat bij die regelgeving. Zij zullen pleiten voor afschaffing van verschillende vormen van wet- en regelgeving.

In een aantal opzichten volgen de Europese landen met betrekking tot de groei van de zakelijke dienstverlening de ontwikkelingen in de V.S.. Nederland is daarop geen uitzondering. Belangrijke factoren die, in navolging van de ontwikkelingen in de V.S., de vraag naar zakelijke diensten zal doen toenemen is de verdere verspreiding van informatie-technologie en het midden- en kleinbedrijf als afzetmarkt. Het groeiend gebruik van informatie-technologie heeft niet alleen gevolgen voor de vraag naar software-diensten; de behoefte aan allerlei vormen van dienstverlening bij de invoering en het gebruik van IT zal ook toenemen.

De vraag naar zakelijke diensten door het midden- en kleinbedrijf is momenteel beperkt omdat deze diensten vaak betrekkelijk duur zijn voor dit marktsegment. Maar standaardisatie en ketenvorming kunnen ertoe leiden dat een beperkt pakket aan zakelijke diensten ook voor het midden- en kleinbedrijf interessant wordt.

HOOFDSTUK 4 FINANCIËLE DIENSTEN

1. Inleiding

Ook de financiële dienstverlening is als een perspectiefrijke branche genoemd. De werkgelegenheidsgroei in de financiële diensten is in Nederland hoger dan de gemiddelde groei in de gehele economie. Tussen de twee onderscheiden periodes bestaat echter een groot verschil. Opvallend is dat de groei in de periode 1973/1979 hoog was : 6,2 procent. In die periode was de financiële dienstverlening in Nederland de branche met de snelst groeiende werkgelegenheid.¹ Ook internationaal gezien was dit cijfer hoog. Voor de V.S. gold nog een cijfer van gemiddeld 4 procent, maar in Duitsland en Zweden bleek de werkgelegenheidsgroei in deze branche resp. slechts 1,3 en 1,4 procent te bedragen.

In het tijdvak 1979/1987 is de werkgelegenheidsgroei in deze branche in Nederland 0,8 procent, veel lager dan in 1973/1979. In de overige landen is een omgekeerde ontwikkeling te zien. De gemiddelde werkgelegenheidsgroei in de V.S. neemt iets toe van 4,0 naar 4,2 procent. In Duitsland zien we bijna een verdubbeling : van 1,3 naar 2,5 procent. In Zweden is de stijging het grootst : van 1,4 naar 4,6 procent.

Tabel 4.1 Aandeel en groei van de werkgelegenheid in de financiële dienstverlening (aandeel in procenten en groei in procenten per jaar)

	Aandeel 1987	Groei in financiële diensten en totaal			
		1973/1979		1979/1987	
		I	II	I	II
Nederland	2,3	6,2	0,9	0,8	0,6
Duitsland	2,4	1,3	-0,4	2,5	0,3
V.S.	2,6	4,0	2,2	4,2	1,7
Zweden	1,7	1,4	1,0	4,6	0,3

I Financiële diensten

II Totale economie

Bron: Tabellen in Bijlage A.

¹ Bij het cijfer voor de groei van de financiële diensten in Nederland moet opgemerkt worden dat aan het cijfer voor 1973 enigszins getwijfeld kan worden. In dat jaar verscheen de statistiek Werkzame Personen namelijk voor de eerste keer. Een te lage schatting van het aantal werkenden in 1973 zou mede een verklaring kunnen bieden voor de betrekkelijk hoge groei in de periode 1973-1979.

De werkgelegenheidsgroei in de financiële diensten stijgt in Nederland in de periode 1979/1987 nauwelijks uit boven het gemiddelde voor de totale economie. Terwijl in de overige landen de werkgelegenheidsgroei in financiële diensten 2 tot 15 keer zo hoog is als in de totale economie.

Wanneer we naar de aandelen in de totale werkgelegenheid kijken, blijken die voor de V.S., Duitsland en Nederland zeer dicht bij elkaar te liggen : 2.3 procent tot 2.6 procent. Alleen Zweden wijkt hier af met 1.7 procent.

Ter verklaring en illustratie van deze cijfers, brengen we kort enkele ontwikkelingen in vraag en aanbod van deze diensten in kaart.

2. Veranderingen in de markt voor financiële diensten

In de markt voor financiële diensten zijn tenminste vier belangrijke veranderingen te onderscheiden (zie o.m. Bertrand c.s., 1988).

Een veel genoemde verandering is die van de verzadiging van de markten waaraan de banken tot ongeveer het begin van de jaren zeventig hun diensten leverden. Er zat minder groei in het aantal nieuwe klanten dat men kon aantrekken en de banken moesten in toenemende mate groei bereiken via verbreding en 'upgrading' van hun dienstenpakket.

Een tweede verandering betreft de rol van de klanten. Onder meer vanwege de stijgende kosten van veel financiële diensten in de jaren zeventig, zochten bedrijven naar alternatieve financieringsvormen en kwam de rol van de bank als intermediair op de geld- en kapitaalmarkt onder druk te staan. Dit proces wordt wel aangeduid als 'disintermediation'. De banken ondervonden meer concurrentie van substituten, maar ook van afnemers die een aantal diensten zelf gingen leveren.

Een derde ontwikkeling is die van de deregulering van de financiële markten. In veel landen van de OECD ontstonden daardoor bij de banken meer mogelijkheden ten aanzien van de (geografische) markten waarop men wilde opereren, de prijzen die men in rekening kon brengen en de verschillende diensten die men kon aanbieden. Een voorbeeld hiervan in Nederland is de versoepeling van het 'structuurbeleid', waardoor de strikte scheiding tussen activiteiten van banken en die van verzekeraars verdwijnt en men meer op elkaars traditionele markten gaat opereren. Deregulering vindt ook plaats in het kader van de Europese integratie. Liberalisering van geld- en kapitaalstromen leidt tot meer bedreigingen in de vorm van buitenlandse banken op de eigen markt, maar ook tot nieuwe kansen door vergroting van exportmogelijkheden van allerlei bankdiensten.

Over de gevolgen van de Europese integratie voor het Nederlandse bankwezen wordt verschillend gedacht. In een analyse van de effecten van '1992' voor de

arbeidsmarkt, uitgevoerd door SEO/OSA en gebaseerd op een eerdere analyse door het CPB, wordt voor de banksector een relatief groot verlies aan arbeidsplaatsen verwacht (Oegema, 1990). Volgens hun analyse zet toenemende internationale concurrentie de prijzen onder druk. Dat leidt tot verdere efficiencyverbeteringen. In de redenering van het CPB en de SEO/OSA ligt een zwaar accent op kostenreductie en efficiencyverbetering. In de afgelopen twee decennia bleek juist in het bankwezen, dat tegenover vermindering van de vraag naar arbeid als gevolg van verbetering van de produktiviteit steeds een extra vraag naar personeel stond, dat nodig was voor nieuwe diensten (Bertrand en Noyelle, 1988). De nadruk op efficiencyverbetering is eenzijdig en leidt tot (te) sombere conclusies ten aanzien van de werkgelegenheid. Die sombere conclusie lijkt ook in tegenspraak met de resultaten van een onderzoek van Price Waterhouse, uitgevoerd als voorbereiding op het Cecchini-rapport. Daarin wordt geconcludeerd dat het Nederlandse bankwezen wat het prijsniveau betreft de gunstigste (=laagste) positie inneemt in Europa. Wanneer door de Europese integratie de concurrentie op de interne markt toeneemt, hebben de Nederlandse banken gezien hun prijzen een goede uitgangspositie om die concurrentie aan te gaan en kunnen hun afzet vergroten.

Een vierde ontwikkeling is de internationalisatie. Geld- en kapitaalmarkten raken internationaal steeds meer verknoot en de internationalisatie in het bedrijfsleven dwingt banken met hun klanten mee te gaan.

Alle vier genoemde ontwikkelingen leiden tot een uitbreiding en intensivering van de mededinging (zie o.m. Bröker, 1989) en ook tot fusies en acquisities.

3. Innovaties in technologie en dienstverlening

Mede door de intensievere competitie hebben banken veel geïnvesteerd in de ontwikkeling en toepassing van informatietechnologie. Zoals onder meer door Barras (1990) is aangetoond, lag het accent bij deze technologie in eerste instantie op efficiencyverbetering en versnelling van zgn. 'back office' processen. De verwerking van allerlei financiële gegevens werd geautomatiseerd. Later, in de jaren tachtig, kwamen er ook efficiency verbeteringen in de 'front office', zoals snelkasterminals en balieterminals.

Een aantal vernieuwingen zijn zowel produkt- als proces-innovatie. Voorbeelden daarvan zijn betaalautomaten, credit cards en 'electronic banking'. Daarnaast zijn er nog pure produktinnovaties zoals nieuwe financieringsvormen.

Het Nederlandse bankwezen lijkt niet voorop te lopen in de toepassing van informatietechnologie. Halverwege de jaren tachtig bestond er een relatieve achterstand in toepassingen voor de consumentenmarkt, onder andere tot uitdrukking komend in lage concentratiegraden van betaalautomaten,

snelkasterminals en elektronisch bankieren (zie tabel 6.2)

Ook op de zakelijke markt liep Nederland op dat moment niet voorop (De Wit, 1987). Wellicht zijn juist de efficiencyverbeteringen in Nederland wat later zichtbaar geworden, terwijl deze toen niet gecompenseerd werden door een uitbreiding van het dienstenpakket.

Tabel 4.2 Gelduitgifte-automaten (GUA), automatische transactiemachines (ATM) en betaalautomaten (BEA) per miljoen inwoners, 1985

	GUA/ATM	BEA
Nederland	3	5
Duitsland	32	0,3
V.S.	247	31
Zweden	134	89

Bron: De Wit, 1987, p.26,27

Ook de afwijkende institutionele structuur (Nederland is een land met veel giraal geldverkeer) en de relatief lage economische groei in Nederland kunnen een verklaring bieden.

4. Werkgelegenheid

Aan het begin van de jaren zeventig werd vrij algemeen verwacht dat met name de deregulering, de toenemende concurrentie en de automatisering van 'back office' processen zou leiden tot efficiencyverbetering, gevolgd door het wegvallen van vele arbeidsplaatsen.

Wanneer we de werkgelegenheid in ogenschouw nemen, blijkt deze in de vier onderzochte landen in de gehele periode 1973-1987 steeds te zijn gegroeid en bovendien sneller dan de gemiddelde werkgelegenheid. De verklaring die hiervoor veelal gegeven wordt, is dat de nieuwe vormen van dienstverlening die door de banken ontwikkeld zijn, geleid hebben tot nieuwe vraag naar financiële diensten en daardoor ook tot nieuwe banen.

Een tweede verklaring is de toename van deeltijdarbeid. Hierover hebben we echter geen betrouwbare en internationaal vergelijkbare cijfers voor deze sector. Voor de gehele Nederlandse economie geldt dat 'part-time' arbeid verhoudingsgewijs snel is toegenomen.

Een derde verklaring voor de groei van de werkgelegenheid heeft te maken met de zogenaamde 'productivity puzzle' (OECD, 1988). Een van de achtergronden van deze 'puzzle' wordt gevormd door de problemen die ondernemingen

ondervinden bij het implementeren van technologische vernieuwingen. In de meeste banken waren ingrijpende organisatorische veranderingen nodig. Daarbij kan men denken aan veranderingen in de organisatiestructuur, zoals decentralisatie en vorming van 'business units'. Ook kan men denken aan introductie van nieuwe functies of taken en aanpassing van de oude. Medewerkers moesten scholing en training ontvangen en kwamen voor een deel in nieuwe of aangepaste functies. Door deze organisatorische veranderingen heeft de invoering van informatietechnologie (nog) niet geleid tot de produktiviteitsverbeteringen die men er van verwachtte. Een andere achtergrond van de 'productivity puzzle' is het feit dat produktiviteitsveranderingen moeilijk te meten zijn. De informatietechnologie kan bijvoorbeeld leiden tot vergroting van de kwaliteit van de dienstverlening (snellere afhandeling, meer keuzemogelijkheden en dergelijke), terwijl dat niet leidt tot verhoging van de produktiviteit of vermindering van het aantal arbeidsplaatsen.

5. Conclusies

Een voorspelling over de werkgelegenheidsontwikkeling is, gezien de veelheid en complexiteit van de veranderingen in het bankwezen, moeilijk te maken.

De werkgelegenheidsontwikkeling in Nederland wijkt af van die in de drie overige onderzochte landen : in de eerste periode snelle groei, daarna relatief langzame groei. Een simpele verklaring voor deze ontwikkeling is niet te geven.

De werkgelegenheid in de financiële diensten blijkt betrekkelijk snel te groeien in landen die een relatieve voorsprong leken te hebben in de toepassing van informatietechnologie (V.S. en Zweden) en waar deregulering en verscherping van de concurrentie heeft plaats gevonden. In de V.S. en in Zweden groeide die werkgelegenheid in de periode 1979-1987 met ruim 4 procent.

De invoering van technologische vernieuwingen en intensivering van de mededinging leiden blijkbaar niet tot een lage groei van de werkgelegenheid.

Voor Nederland zijn nog twee bijzondere punten van belang. Ten eerste is onzeker wat de gevolgen zullen zijn van de Europese integratie voor de Nederlandse banken. Het is de vraag welke banken het meeste kunnen profiteren van verdere liberalisatie.

Ten tweede is het onzeker wat de effecten zijn van concentratie en schaalvergroting. In Nederland zijn enkele fusies tussen grote banken aangekondigd (soms met verzekeringsmaatschappijen). Het betreft banken die dezelfde markten bedienen, onder meer via omvangrijke distributienetten. Integratie van deze netten leidt waarschijnlijk tot reductie van het aantal arbeidsplaatsen.

In de financiële dienstensector vindt een groot aantal veranderingen gelijktijdig plaats : innovaties in diensten en technologie, deregulering, nieuwe eisen van

afnemers en intensivering van de concurrentie. Deze ontwikkelingen brengen zowel kansen als bedreigingen met zich mee. Het hangt in sterke mate af van de strategieën die ondernemingen in deze sector volgen of ze bedreigingen weten te pareren en kansen weten te benutten. Die strategische keuzen bepalen in belangrijke mate ook de veranderingen in de werkgelegenheid.

HOOFDSTUK 5 DETAILHANDEL

1. Inleiding

In Nederland is de werkgelegenheidsgroei in de detailhandel hoger dan het gemiddelde voor de gehele economie. In de periode 1979 - 1987 bedroeg deze groei 1,1 procent per jaar, ten opzichte van een gemiddelde groei voor de totale economie van 0,6 procent. Bij vergelijking met andere landen valt op dat de groei in Nederland hoger is dan in de Bondsrepubliek Duitsland en Zweden, maar lager dan in de Verenigde Staten. De werkgelegenheid in de detailhandel groeit het snelst in de V.S. Ook wat betreft het aandeel in de totale werkgelegenheid, laat de detailhandel in de V.S. het hoogste cijfer zien : 11,6 procent (zie tabel 5.1).

In Duitsland is de groei van de werkgelegenheid in de detailhandel nauwelijks hoger dan het gemiddelde voor de hele economie. Het aandeel in de totale werkgelegenheid is in Duitsland gelijk aan dat in Nederland.

In Zweden is in beide onderzochte perioden sprake van een daling van de werkgelegenheid in de detailhandel. Ook het aandeel van de detailhandel in het totaal is in Zweden relatief klein, nl. 7,4 procent.

Wanneer we het aantal werkenden in de detailhandel afzetten tegen de totale bevolking (zie kolom B), dan geeft Nederland het laagste aandeel te zien. Het aandeel van de bevolking dat in de detailhandel werkt, is in de V.S. ruim zestig procent groter dan in Nederland.

Tabel 5.1 Aandeel en groei van de werkgelegenheid in de detailhandel (aandeel in procenten en groei in procenten per jaar)

	Aandeel 1987		Groei in detailhandel en totaal			
	A	B	1973/1979		1979/1987	
			I	II	I	II
Nederland	8,9	3,3	0,8	0,9	1,1	0,6
Duitsland	8,8	3,7	-0,1	-0,4	0,5	0,3
V.S.	11,6	5,4	1,8	2,2	2,3	1,7
Zweden	7,4	3,8	-0,4	1,0	-0,3	0,3
A	Totale werkgelegenheid		I		Detailhandel	
B	Totale bevolking		II		Totale economie	

Bron : Tabellen in Bijlage A.

De vraag is nu wat de achtergronden zijn van de werkgelegenheidsgroei in deze sector en hoe verschillen tussen landen te verklaren zijn. In theorie

hangt de groei van de werkgelegenheid af van de groei van de produktie (in de detailhandel meestal benaderd door de reële omzet) en de ontwikkeling in de arbeidsproduktiviteit. De ontwikkelingen van beide grootheden in de detailhandel passeren hier de revue.

2. Ontwikkelingen in de vraag

De omzet in de detailhandel hangt voor een groot deel af van de consumptieve bestedingen. De relatief gunstige economische groei in de jaren tachtig kan een verklaring vormen voor de verbetering van de werkgelegenheidsgroei in de periode 1979/1987 ten opzichte van die in de periode 1973/1979. Met name in de V.S. zijn de consumptieve bestedingen relatief snel gegroeid. In Nederland groeiden de totale consumptieve bestedingen in de periode 1980/1987 met ruim 3 procent, het laagste cijfer van de vier onderzochte landen.

Daarnaast is het van belang te kijken naar het aandeel van de detailhandelsomzetten in de totale consumentenbestedingen. Dit aandeel is in Nederland en Duitsland in de periode 1981/1986 gedaald. In Nederland daalde het van circa 42 procent naar 37 procent. In Duitsland nam het af van circa 49 procent naar 46 procent. Alleen in de V.S. bleef het aandeel vrijwel gelijk (EIM, 1989b).

De reële detailhandelsomzetten in Duitsland, de V.S. en Nederland zijn in het begin van de jaren tachtig gedaald, maar aan het einde van die periode gestegen. De groei in de V.S. is relatief sterk geweest: in 1987 was de volumeomzet in de detailhandel ten opzichte van 1980 daar met 25 procent toegenomen. In Duitsland bedroeg de toename 2 procent. In Nederland was er een afname met 5 procent.

Tabel 5.2. Groei van de totale reële finale consumptieve bestedingen (procenten per jaar) en volume-omzetten in de detailhandel (indexcijfers, 1980=100)

	Consumptieve bestedingen	Volume-omzetten detailhandel		
	1980/1987	1980	1983	1987
Nederland	3,4	100	92	95
Duitsland	7,8	100	96	102
V.S.	24,0	100	105	125
Zweden	9,1	-	-	-

Bron : OECD, Historical Statistics, 1990 en EIM, 1989b

Het is aannemelijk dat verschillen in omzetgroei doorwerken in de ontwikkeling van de werkgelegenheid. De relatief sterke werkgelegenheidsgroei in de V.S. in de periode 1979/1987 is onder meer te verklaren uit de relatief sterke groei

van de omzet. Wanneer we de ontwikkeling van de omzet in Duitsland en Nederland vergelijken, verwachten dat de werkgelegenheid in Duitsland het snelst gegroeid is. Bovendien verwachten we een daling van de werkgelegenheid in de Nederlandse detailhandel. Beide verwachtingen blijken niet uit te komen. Het aantal werkenden in de Nederlandse detailhandel is gestegen en bovendien sneller gestegen dan in de Duitse detailhandel.

3. Ontwikkelingen in het aanbod.

Een belangrijke verklaring voor de geconstateerde verschillen in (de ontwikkeling van) de werkgelegenheid is te vinden in de uiteenlopende (groei van de) arbeidsproductiviteit. Er zijn nauwelijks actuele en betrouwbare produktiviteitscijfers beschikbaar, die internationaal vergelijkbaar zijn. Volgens gegevens van het EIM over 1986, zou de arbeidsproductiviteit in de detailhandel (gemeten als omzet per gewerkt uur) in Nederland ongeveer 15 procent hoger liggen dan die in Duitsland en 30 procent hoger dan die in de V.S. (EIM, 1989b).

De arbeidsproductiviteit hangt af van een groot aantal variabelen. Belangrijke variabelen zijn : schaalgrootte, mate van self-service, toepassing van technologie, kosten van het personeel en de 'service dimension' (zie ook EIM, 1989a). Voor elk van deze variabelen zal hieronder getracht worden een vergelijking te maken tussen de geselecteerde landen.

De detailhandel in de V.S. is verhoudingsgewijs grootschalig. Het gemiddeld aantal werkzame personen per vestiging in de V.S. was in 1986 4 à 5 keer zo groot als in Nederland. Ook het aantal vestigingen per 100.000 inwoners wijst op een grotere schaal van dienstverlening in de V.S. ten opzichte van Nederland (zie tabel 5.3). Duitsland heeft eveneens een grotere schaal van dienstverlening dan Nederland, gemiddeld ongeveer twee maal zo groot. De Zweedse detailhandel neemt wat betreft schaalgrootte een positie in tussen Nederland en Duitsland.

Tabel 5.3 Schaalgrootte detailhandel

	Werkzame personen per vestiging (1986)	Vestigingen per 100.000 inwoners	
		1986	1988 (*)
Nederland	2,9	1066	1061
Duitsland	6,0	622	679
V.S.	12,9	354	-
Zweden	-	-	750

Bron : EIM, 1989b en (*) The Economist, May 12th 1990

Verschillen in de mate van zelfbediening kunnen eveneens een verklaring bieden voor produktiviteitsverschillen. De efficiëncy in de detailhandel kan vergroot worden door bepaalde handelingen en taken door de klant te laten uitvoeren. Duitsland en de V.S. hebben in de 'food sector' een hoge mate van zelfbediening. In 1987 vond respectievelijk 97 procent en 95 procent van de 'food'-verkopen in deze landen plaats in zelfbedieningswinkels. In Nederland was dat 88 procent (EIM, 1989b). De mate van zelfbediening is voor de onderzochte landen hoog en de onderlinge verschillen zijn betrekkelijk klein.

Wat betreft de implementatie van informatietechnologie lijken de V.S. voorop te lopen. Onder meer uit onderzoek van het EIM komt naar voren dat het gebruik van informatietechnologie in de vorm van 'point of sale' kassasystemen en 'scanning' in de V.S. veel uitgebreider is dan in Duitsland en Nederland (zie tabel 5.4 en EIM). Ook andere onderzoeken wijzen op een voorsprong van de V.S. in het toepassen van moderne technologie, zowel bij het verwerken van informatie als bij de logistiek van goederen, bijvoorbeeld "direct store delivery systems" (Gadrey, 1990).

Tabel 5.4 Aandeel van vestigingen met 'point of sale' kassasystemen en 'scanning' in de detailhandel (in procenten)

	Vestigingen 'point of sale' kassasystemen (1983)	Vestigingen met 'scanning' (1988)	Vestigingen in de 'food'sector met scanning (1987)
Nederland	3	0,42	0,22
Duitsland	9	0,47	0,24
V.S.	57	2,34	1,62
Zweden	-	-	0,95

Bronnen : EIM, 1989b en Child 1990

Bij de verklaring van verschillen in de groei van de produktiviteit en de werkgelegenheid tussen landen spelen de loonkosten een rol. Om de loonkosten in de vier landen te vergelijken is hier uitgegaan van de verhouding tussen de uurlonen in de detailhandel en de uurlonen in de industrie.

Uit de gegevens in tabel 5.5 blijkt dat de verhouding tussen beloning in de detailhandel en de industrie in Nederland, de V.S. en Duitsland gelijk was en die in Zweden aanmerkelijk hoger lag. Deze resultaten voegen weinig toe aan de verklaring van verschillen in werkgelegenheid en produktiviteit. Een

uitzondering kan gemaakt worden voor Zweden. De relatief hoge uurlonen kunnen mede een verklaring vormen voor het relatief lage werkgelegenheidsaandeel van de Zweedse detailhandel.

Tabel 5.5 Verhouding tussen uurlonen in de detailhandel en in de industrie, 1987 (in procenten)

Nederland	69
Duitsland	69
V.S.	68
Zweden	91

Bron : Nederland: CBS, Sociaal-economische Maandstatistiek; Duitsland: Ochel & Schreyer, 1988, p.; V.S.: U.S. Bureau of Labor Statistics, Employment and Earnings, 1987; Zweden: CBS, Statistical Yearbook, 1990.

Een laatste verklarende variabele waar we aandacht aan besteden is de "service dimension". Bij een nader onderzoek van de produktiviteit in de detailhandel is het nuttig een onderscheid te maken in verschillende functies die door de bedrijven in deze sector vervuld worden. Hier wordt uitgegaan van twee functies (Gadrey, 1990).

De eerste functie betreft de logistiek. Hieronder vallen het opslaan en distribueren van goederen, maar ook van informatie. De tweede functie betreft de persoonlijke dienstverlening en omvat drie aspecten :

- * 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 produkten, 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.

Door Gadrey is een uitgebreide vergelijking gemaakt tussen de ontwikkelingen in produktiviteit en werkgelegenheid in de detailhandel in voedingsmiddelen in de V.S. en Frankrijk. Een aantal conclusies uit deze studie lijken ook van

toepassing in onze vergelijking tussen de drie Europese landen en de V.S.

Ook in de studie van Gadrey wordt een verklaring gezocht voor het feit dat de (groei in de) arbeidsproductiviteit in de V.S. relatief laag is, terwijl de V.S. een relatief grote voorsprong hebben in het gebruik van informatietechnologie. Ook geldt voor de V.S. dat de dienstverlening relatief grootschalig is.

Gadrey concludeert dat de hoge groei van de werkgelegenheid vooral is toe te schrijven aan een sterke uitbreiding van de bovengenoemde functie van persoonlijke dienstverlening in de detailhandel. De 'service dimension' in de detailhandel is in de V.S. groeiende. Volgens Gadrey zal deze trend ook in Europa steeds belangrijker worden. Het toenemend belang van de 'service dimension' heeft onder meer te maken met groeiende complexiteit en grotere keuzemogelijkheden in de samenleving, toenemende tijdsdruk en hogere kwaliteitseisen die de consument stelt aan producten en diensten.

Eén van de elementen van de 'service dimension' die in Nederland recent in de politieke discussies een rol heeft gespeeld, is de openstellingstijd van winkels. Uit een vergelijking tussen de openstellingstijden van winkels in de praktijk in enkele Europese landen en de V.S. blijken aanmerkelijke verschillen. In Duitsland mogen de winkels ongeveer 25 procent, in de V.S. circa 50 procent langer open zijn dan in Nederland (EIM, 1989b, p.67). Over de gevolgen van een langere winkelopenstelling voor de werkgelegenheid is weinig bekend. Wanneer de winkels langer open zijn kunnen de piekbelastingen kleiner worden. Dit kan leiden tot een vermindering van personeel. Daar staat tegenover dat er meer part-timers nodig zijn. Per saldo is het directe gevolg voor de werkgelegenheid bij verruiming van de winkelopenstelling met enkele uren waarschijnlijk positief, maar beperkt in omvang. Wanneer de winkels langer open zijn, kan echter de omzet toenemen. Detailhandelsondernemingen kunnen door langere opening het aandeel van de detailhandelsuitgaven in de totale consumptieve bestedingen vergroten. Dat aandeel is in Nederland in de periode 1981-1986 in vergelijking met andere landen relatief sterk gedaald (EIM, 1989b). Verruiming van de openstelling versterkt de 'service dimension'. Dit kan een gunstige invloed hebben op de omzetontwikkeling. Een waarschijnlijk gevolg is een extra vraag naar personeel.

Voor Nederland zijn ontwikkelingen gesignaleerd die aansluiten bij de analyse van Gadrey. De Jong noemt onder meer het verschijnsel van de 'duotrends' (De Jong, 1989). Voorbeelden hiervan zijn : toename persoonlijke bediening en zelfbediening, efficiënt boodschappen doen en 'vrije tijds'winkelen.

Mensing beschrijft enkele trends in de detailhandel in voedings- en genotmiddelen voor de periode 1988-1993. Deze auteur noemt naast verdere

implementatie van informatietechnologie, ook vergroting van de gemiddelde verkoopvloeroppervlakte en inspanningen om het doen van boodschappen voor de consument aantrekkelijker te maken, zoals "shops in the shop" en counters voor meeneemmaaltijden. Verder verwacht hij nieuwe vormen van thuisbezorging, meer vrijheid ten aanzien van openingstijden, meer differentiatie van winkelinrichting en assortiment (Mensing, 1989).

We kunnen uit deze analyses afleiden dat ook in Nederland een trend zichtbaar is die meer persoonlijke service en daarmee inschakeling van meer personeel in zich draagt.

4. Conclusies

Er zijn opvallende verschillen te zien tussen de onderzochte landen wat betreft de groei van de werkgelegenheid in de detailhandel en het aandeel van deze sector in het totaal. In de verklaring van deze verschillen is allereerst gekeken naar vraagfactoren. Uit een vergelijking van de volume-omzetten in de periode 1980/1987 bleek onder meer dat de V.S. een sterke omzetgroei te zien gaf, terwijl de omzet in Duitsland nauwelijks groeide en die in Nederland daalde.

De werkgelegenheidstoename van 9 procent in de Nederlandse detailhandel in de periode 1979/1987 is daarmee een opvallend verschijnsel. Daarbij moet rekening gehouden worden met het gegeven dat het percentage van de werkenden in Nederland dat in deeltijd werkt in het begin van de tachtiger jaren relatief sterk toegenomen is.

De directe relatie tussen de ontwikkeling in de besteedbare inkomens en de detailhandelsomzetten is hier niet onderzocht. Wel wijzen we op het belang van het aandeel van de detailhandelsomzet in de totale consumentenbestedingen. Dit aandeel is in Nederland al een aantal jaren dalende. Een stabilisering of groei van dit aandeel zal de omzetten gunstig beïnvloeden.

Naast vraagfactoren zijn ook aanbodfactoren onderzocht. Uit een globale vergelijking tussen de ontwikkelingen van de arbeidsproductiviteit komt naar voren dat de produktiviteit in Nederland en Duitsland op een hoger niveau ligt dan die in de V.S. Er zijn vijf factoren in beschouwing genomen die verschillen in produktiviteit kunnen verklaren.

De schaal van dienstverlening in de detailhandel in de V.S. is relatief zeer hoog, in Nederland laag. De mate van "self service" is beoordeeld aan de hand van gegevens over de "foodsector". De V.S. en Duitsland blijken een zeer hoge, Nederland een wat lagere graad van zelfbediening te hebben. De detailhandel in de V.S. is relatief ver met de invoering van informatie-technologie, zoals bij "scanning" of bij "point of sale" kassasystemen. In Nederland en Duitsland is

men daar aanzienlijk minder ver mee.

Deze drie factoren - schaalgrootte, mate van "self service" en technologiegebruik - leiden tot de veronderstelling dat de produktiviteit in de V.S. hoger zou liggen dan in Nederland en Duitsland. Dat levert een tegenstrijdigheid op.

Ook de (relatieve) hoogte van de uurlonen in de vier landen levert geen verklaring op voor verschillen in produktiviteit (en werkgelegenheid). De verhouding tussen de uurlonen in de detailhandel en de industrie is in drie van de vier landen vrijwel gelijk. Alleen in Zweden ligt die verhouding hoger.

De vijfde factor, namelijk de mate van persoonlijke dienstverlening, kan echter bijdragen aan de verklaring van de relatieve positie van de detailhandel in de V.S.. Volgens Gadrey is er in de V.S. een trend naar meer persoonlijk dienstbetoon in de detailhandel. Veel klanten verwachten meer van de detailhandel bij het beheersen ("managen") van complexiteit, hulp bij de veelheid aan keuzemogelijkheden, informatieverstrekking, ondersteuning bij het verminderen van ongewenste risico's en een bijdrage bij het besparen van tijd en werk voor de klant. Het goed vervullen van deze elementen van persoonlijke dienstverlening, de "service dimension" vereist de inzet van meer personeel. Verschillen in produktiviteit en werkgelegenheid in de detailhandel tussen de V.S. en veel Europese landen kunnen zo mede verklaard worden uit verschillen in uitvoering van de "service dimension".

Tenslotte formuleren we kort enkele conclusies voor de Nederlandse situatie.

Wat betreft schaalgrootte en invoering van informatietechnologie lijken er in Nederland - in vergelijking met de V.S., maar ook vergeleken met Duitsland-mogelijkheden voor efficiency- en produktiviteitsverbetering. De relatief zwakke positie van de Nederlandse detailhandel op dit punt kan mede verklaren waarom de werkgelegenheid ook bij dalende omzetten nog gestegen is.

Enkele Nederlandse deskundigen verwachten een verdere schaalvergroting en toepassing van technologie. Daarnaast verwacht men ontwikkelingen die lijken aan te sluiten bij het toenemend belang van de "service dimension". Een toename van thuisbezorging en 'shops binnen de shop' zullen de inzet van meer personeel vereisen. Dat is waarschijnlijk ook het geval bij een ruimere winkelopstelling, eventueel gecombineerd met een toename van deeltijdwerk. Wat deze ontwikkelingen per saldo betekenen voor produktiviteit en werkgelegenheid, is helaas moeilijk voorspelbaar.

HOOFDSTUK 6 HORECA

1. Internationale vergelijking en institutioneel kader

Uit het overzicht van de groei van de werkgelegenheid in de geselecteerde landen is de horeca in Nederland naar voren gekomen als een potentieel expansieve branche, zowel vanuit een nationaal als vanuit een internationaal vergelijkend perspectief. De jaarlijkse groeivoet van de werkgelegenheid in de horeca in Nederland in de periode 1979-1987 ligt duidelijk boven die van de totale werkgelegenheid. Ook in de Bondsrepubliek Duitsland, in Zweden en in de Verenigde Staten groeit de werkgelegenheid in de horeca in de jaren tachtig procentueel sneller dan de totale werkgelegenheid (zie tabel 6.1).

Tabel 6.1 Groei van de werkgelegenheid in de horeca, 1973/1979 en 1979/1987 (procenten per jaar)

	1973/1979		1979/1987	
	I	II	I	II
Nederland	1,2	0,9	2,7	0,6
Duitsland	0,5	-0,4	4,4	0,3
Verenigde Staten	5,7	2,2	3,4	1,7
Zweden	0,8	1,0	3,6	0,3

I Horeca

II Totale economie

Bron: Tabellen in Bijlage A.

Tabel 6.2 Aandeel van de werkgelegenheid in de horeca in de totale werkgelegenheid en in de totale bevolking, 1987 (procenten)

	Aandeel in de werkgelegenheid	Aandeel in de totale bevolking
Nederland	2,4	0,9
Duitsland	3,8	1,6
Verenigde Staten	7,0	3,3
Zweden	2,1	1,1

Bron: Tabellen in Bijlage A.

Als we kijken naar het aandeel van de horeca in de totale werkgelegenheid in deze vier landen in 1987, dan blijkt dat alleen Zweden lager scoort dan

Nederland (2,1 procent tegen 2,4 procent). In de Bondsrepubliek (3,8 procent) en vooral in de Verenigde Staten (7,0 procent) is het belang van de horeca voor de werkgelegenheid groter dan te onzent. Ook gemeten naar het aantal werkzame personen als percentage van de totale bevolking is het aandeel van de horeca relatief klein. In dit geval scoort Nederland zelfs onder Zweden en wordt de achterstand ten opzichte van de Bondsrepubliek en de V.S. verder vergroot (zie tabel 6.2).

Uit dit beperkte internationale overzicht valt af te leiden dat in Nederland de horeca relatief klein is en dat daarnaast de groeivoet van de horeca in de periode 1979-1987 beneden die van de andere drie landen is gelegen. Dit lagere groeitempo en het geringere aandeel van de horeca in Nederland wijzen op een groter groeipotentieel van de werkgelegenheid in de horeca in Nederland.

Een uitgewerkte internationale vergelijking kan in een kort bestek niet geboden worden. Wel is het mogelijk om de geconstateerde verschillen tussen de vier landen enigzins in een perspectief te plaatsen.

De horeca in de V.S. is aanmerkelijk groter dan die in de drie beschouwde Europese landen en volgens voorspellingen van het Amerikaanse Bureau of Labor Statistics zal de groei van de werkgelegenheid in de horeca zich daar voorlopig doorzetten, zij het in een iets lager tempo (Haugen, 1986, p. 15). Dit grote aandeel van de horeca en het continueren van de groei van de werkgelegenheid in deze branche in de V.S. wordt door Esping-Andersen in zijn boek The Three Worlds of Welfare Capitalism in verband gebracht met het specifieke Amerikaanse "post-industriële profiel" dat "unusually 'fun'-oriented" is (Esping-Andersen, 1990, p. 204). Deze groei van de werkgelegenheid in de horeca en van de "fun services" (recreatie en horeca) in het algemeen in de V.S. is mede mogelijk doordat tussen de verschillende bedrijfstakken aanzienlijke verschillen in loonhoogte kunnen bestaan.² Dit betekent dat bedrijfstakken met relatief geringe stijgingen van de arbeidsproductiviteit (zoals in veel branches in de dienstensector) niet direct geconfronteerd worden met een stijging van de loonkosten die gebaseerd is op de ontwikkeling van de arbeidsproductiviteit in branches waar veel grotere stijgingen haalbaar zijn (zoals in veel branches in de industrie). Indien deze differentiële loonontwikkeling niet zou optreden, zouden bedrijven met geringe stijgingen van de arbeidsproductiviteit hun prijzen moeten verhogen om de loonstijging te betalen, en waarmee ze zich uiteindelijk uit de markt zouden prijzen.

² "'Fun' services includes recreation and leisure, eating, drinking, and lodging" (Esping-Andersen, 1990, p. 199).

Het verschijnsel waarbij de produktie van bepaalde diensten op basis van enerzijds een duidelijk ongunstiger ontwikkeling van de arbeidsproductiviteit en anderzijds een strakke pariteit met de lonen in de industriële sector uiteindelijk onrendabel wordt, staat bekend als Baumol's "cost disease". Een mogelijke strategie van bedrijven om Baumol's "cost disease" te omzeilen is het toespitsen van diensten op een bepaald segment van de markt. Het dienstverleningsproces kan dan specifiek ontworpen worden voor dat bepaalde segment. Op deze wijze kan men de 'service dimension' vergroten waardoor hogere prijzen voor de aangeboden diensten berekend kunnen worden zonder dat daar een vergelijkbare stijging van de kosten tegenover staat. In de horeca kan men die service dimension vergroten zowel via het verhogen van de kwaliteit van de te nuttigen waren als via het verbeteren van de ambiance. In veel gevallen wordt voor een combinatie gekozen. Voor de "fun services" lijkt de produktiviteit moeilijk te verhogen en daarmee doemt het gevaar van Baumol's "cost disease" op.³ Als we kijken naar de verhoudingen tussen de gemiddelde lonen in de nijverheid en in de horeca in de V.S., dan zien we dat van een strakke loonpariteit geen sprake is (zie tabel 6.3). Van de geselecteerde vier landen is de ratio van het gemiddelde uurloon in de horeca ten opzichte van dat in de industrie in de V.S. het laagst, nl. 48 procent.⁴ De ten opzichte van de industrie relatief lage lonen in de horeca lijken de grote expansie van met name "fast-food" restaurants in de V.S. mogelijk te hebben gemaakt.

"Fast-food" restaurants, met als bekendste en meest succesvolle exponent McDonald's, sluit daarnaast aan bij bepaalde Amerikaanse culturele kenmerken; volgens Michael Porter: "In the United States, self-service, fast turnaround, relatively low levels of personal attention, and frequent turnover of service delivery fit well with the American lifestyle and informal social structure" (Porter, 1990, p. 259).⁵

³ "Baumol's cost-disease argument may very well apply to most of the 'fun' sector and all of the 'junk-jobs', and perhaps even a little beyond", Esping-Andersen, 1990, p. 225.

⁴ Van belang in dit verband zijn eigenlijk de totale loonkosten voor werkgevers, dus inclusief de werkgeverslasten. Deze cijfers zijn helaas niet beschikbaar. Aangezien we hier echter met verhoudingsgetallen werken en we ervan uit kunnen gaan dat de werkgeverslasten in de industrie en in de horeca in de afzonderlijke landen overeenkomen, valt het effect van de wig bij deling weg.

⁵ Inmiddels zijn verschillende Amerikaanse 'fast-food' ketens aan een wereldwijde expansie begonnen want zoals The Economist stelt: "Junk food is perhaps the last business where America's comparative advantage remains as

Zweden, met het relatief kleinste aandeel van de horeca in de totale werkgelegenheid (in 1987 ruim een derde kleiner dan in de V.S.), bevindt zich daarentegen aan de andere kant van het spectrum. De gemiddelde lonen in de horeca zijn in 1987 slechts weinig lager dan die in de industrie. De drempel voor het rendabel zijn van bepaalde economische activiteiten komt daarmee hoger te liggen. De productie van veel diensten zal niet via de markt kunnen plaatsvinden, maar moet via de overheid worden geregeld, in het zwarte circuit of in de huishouding plaatsvinden.⁶ Het centralistische loonbeleid gebaseerd op strakke loonpariteit heeft in Zweden aldus de ontwikkeling van de via de markt geleverde consumptieve diensten belemmerd.

Tabel 6.3 Verhouding tussen bruto-uurlonen in de horeca en in de industrie, 1987 (procenten)

Nederland	72
Duitsland	49
V.S.	48
Zweden	94

Bron: Nederland: CBS, Sociaal-economische Maandstatistiek; Duitsland: Ochel & Schreyer, 1988; V.S.: U.S. Bureau of Labor Statistics, Employment and Earnings, 1987; Zweden: CBS, Statistical Yearbook, 1990.

De ontwikkeling van de "fun-services" en dus ook van de horeca in Zweden lijkt in zekere zin te zijn verstikt door de grote publieke sector.⁷ Niet alleen de relatief hoge lonen, maar ook de hoge lasten benodigd voor het financieren van de grote publieke sector hebben een negatieve invloed. Het besteedbaar inkomen valt hierdoor lager uit en dit gaat, vanwege de hoge inkomenselasticiteit, juist ten koste van de expansie van "fun services". Volgens sommige onderzoekers geldt dit drukkende effect van de publieke sector niet alleen voor "fun services", maar voor de Zweedse dienstensector in het algemeen (Lawrence en Bosworth, 1987, blz. 90).

sharp as ever", The Economist, February 17, p. 94.

⁶ "... the rigorous application of the solidarity-wage policy over the past decades would have pretty much precluded the growth of 'junk-jobs', except perhaps in the black economy." Esping-Andersen, 1990, p. 223.

⁷ "The welfare-state services have, in turn, marginalized the scope for private-sector services, especially in the area of personal and 'fun' services." Esping-Andersen, 1990, p. 215.

De sprong in de groeivoet van de werkgelegenheid in de horeca in Zweden, van 0,8 in de jaren zeventig naar 3,6 in de jaren tachtig, lijkt die remmende werking van het Zweedse institutionele kader evenwel niet (meer) te bevestigen. Mogelijk gaat het hier niet om banen in de horeca met een lage toegevoegde waarde, maar om meer "up-market" horeca waar men wel hogere lonen kan betalen.

Nederland neemt, zoals uit tabel 6.3 blijkt, voor wat betreft de loondispariteit een positie in tussen Zweden en de V.S. Zoals we hierboven hebben gezien is ook in Nederland de horeca in de jaren tachtig sneller gaan groeien. Al eerder is gewezen op het belang voor de expansie van de werkgelegenheid in Nederland van het losser worden van de band tussen lonen in de industrie en die in de dienstensector (Elfring & Kloosterman, 1989).

Hoewel de horeca voor een deel als zakelijke dienstverlening fungeert (zeker de eetgelegenheden en hotels in de duurdere categorie kennen relatief veel zakelijke klanten), moet deze branche toch in hoofdzaak tot de persoonlijke dienstverlening worden gerekend. Veel vormen van persoonlijke dienstverlening kunnen via de markt worden aangeschaft, maar kunnen ook door de huishoudens zelf thuis worden geproduceerd, al dan niet met behulp van moderne apparaten als magnetron en vaatwasmachine (Gershuny's "self-servicing"; Gershuny, 1983). Aanschaf van een bepaalde persoonlijke dienst via de markt leidt tot creatie van werkgelegenheid en kan zo dus bijdragen tot een verhoging van de participatiegraad. Thuisproductie vindt daarentegen buiten het formele arbeidscircuit plaats en heeft geen positief effect op de participatiegraad. De verhouding tussen thuisproductie en aanschaf via de markt is derhalve van groot belang voor de potentiële groei van de werkgelegenheid in de horeca. Op dit moment wordt in de V.S. de magnetron met de bijbehorende kant-en-klaar maaltijden als een grote concurrent gezien voor de "fast-food" restaurants (The Economist, february 17, 1990, p. 94).

De groei van de werkgelegenheid in de horeca in de vier beschouwde geavanceerde economieën wijst voorlopig op een verschuiving in de richting van meer uitbesteden van persoonlijke dienstverlening door consumptiehuishoudens en dus op een vergroting van het aandeel van de markt.

De bepalende factoren achter deze verschuiving naar uitbesteding en dus ook achter de groei van de werkgelegenheid in de horeca zullen voor Nederland aan de hand van bestedingsgegevens die zijn uitgesplitst naar type huishouden nog nader worden geanalyseerd. Een vergelijking met de drie andere landen en dan met name met de V.S. die vooral op het gebied van goedkoop uit eten over een fikse voorsprong lijken te beschikken - zal hier verder uitsluitsel moeten brengen. Dat geldt evenzeer voor de te verwachten ontwikkelingen en

knelpunten aan aanbod- en vraagzijde in de horeca die in dit stadium alleen voor Nederland en dan nog zeer beknopt kunnen worden aangegeven.

2. Ontwikkelingen aan de aanbodzijde

In januari 1990 waren in de Nederlandse horeca naar schatting 130.000 werknemers werkzaam. Hiervan werkte 30 procent in de drankverstreckende sector, eveneens 30 procent in de maaltijdverstreckende sector, 20 procent in de zgn. overig maaltijdverstreckende sector en nog eens 20 procent in de logiesverstreckende sector (Bedrijfschap Horeca, 1990a, I). De sterkste groei vindt plaats in de overig maaltijdverstreckende sector; deze bestaat voor 95 procent uit "fast-food" bedrijven. Alleen in de logiesverstreckende sector vindt geen groei van de werkgelegenheid plaats.

De horeca is een arbeidsintensieve bedrijfstak. Arbeid is de belangrijkste produktiefactor in de horeca, zoals in vrijwel alle vormen van persoonlijke dienstverlening. "Human capital" bepaalt dan ook in zeer hoge mate de kwaliteit van het eten en van de bediening. Knelpunten voor de horeca aan de aanbodzijde betekenen dan ook primair problemen met de arbeidsvoorziening.

De groei van de werkgelegenheid in de horeca heeft steeds meer werkgevers in deze branche geconfronteerd met krapte op de arbeidsmarkt. De groep jongeren op lbo/mavo-niveau, waar de horeca het vooral van moet hebben, is door het doorwerken van de daling van het geboortecijfer kleiner geworden. Als belangrijkste knelpunt voor een verdere expansie van de horeca in de jaren negentig komt voorlopig een dreigend tekort aan arbeid naar voren. Om dit te ontlopen tracht men zich inmiddels te richten op niet-traditionele groepen horecawerknemers als herintreedsters en langdurig werklozen. Om deze categorieën te kunnen inschakelen dient men wel voor voldoende om- en bijscholing te zorgen (Bedrijfschap Horeca, 1988).

Een mooi voorbeeld van dit nieuwe beleid ten aanzien van de werving van horecapersoneel wordt gegeven door een zeer recent plan van McDonald's. Geheel in overeenstemming met de huisstijl van dit bedrijf is dit plan met veel gevoel voor publiciteit gelanceerd. De keten van "fast-food" restaurants wil de komende vijf jaar het aantal vestigingen van 59 uitbreiden tot 100. Deze uitbreiding levert 4.000 nieuwe banen op. Met het steeds kleiner wordende aantal schoolverlaters dat op de arbeidsmarkt komt, kunnen deze banen naar verwachting niet volledig worden bezet. Daarom richt McDonald's zich expliciet op kandidaten uit etnische minderheden, langdurig werkloze jongeren, herintredende vrouwen en gehandicapten (de Volkskrant, 21 juli 1990).

Verhoging van de arbeidsproductiviteit kan in de horeca slechts in beperkte mate soelaas bieden voor de dreigende schaarste aan arbeid. Ondanks de

introductie van nieuwe technologieën is het in de persoonlijke dienstverlening in zijn algemeenheid buitengewoon moeilijk om arbeid door kapitaal te substitueren: "the retail worker is an intrinsic and seemingly irreplaceable "factor of production" (Haugen, 1986, p. 10). In de administratie en - zij het in mindere mate - ook in de keuken kan met behulp van nieuwe technologie arbeid worden bespaard. In de bediening (waar in 1989 46 procent van het horecapersoneel werkzaam was) is de ruimte voor verhoging van de produktiviteit slechts beperkt als men wil vasthouden aan een bepaald kwaliteitsniveau.

De horeca in de V.S., trendsettend in verschillende opzichten, heeft in de periode 1973-1984 zelfs een daling van de arbeidsproduktiviteit te zien gegeven (Haugen, 1986, p. 12). Een stijging van de output heeft in de horeca tot een meer dan evenredige stijging van de arbeidsinput en dus van de werkgelegenheid geleid. Ook in de Nederlandse horeca lijkt, over een langere periode bezien, nauwelijks sprake van een stijging van de arbeidsproduktiviteit (Van Eck van der Sluis, 1988). In tabel 6.4 wordt de in bovenstaande studies geconstateerde stagnatie of daling van de arbeidsproduktiviteit in de horeca in Nederland en de V.S. bevestigd. Tevens komt naar voren dat die ontwikkeling ook in Zweden heeft plaatsgevonden. Een groei van de bestedingen in de horeca zal zich dientengevolge vertalen in een grotere vraag naar arbeid.

Tabel 6.4 Ontwikkelingen van de bestedingen, de produktiviteit en relatieve prijzen in de horeca, 1979/1987 (procenten per jaar, tenzij anders vermeld)

	Nederland	V.S.	Zweden
Consumptieve bestedingen horeca:			
in lopende prijzen	4.5	7.8	10.1
in constante prijzen	0.6	1.9	-1.0
Totale consumptieve bestedingen			
in lopende prijzen	4.0	8.5	10.2
Arbeidsproduktiviteit*	-0.6	-1.8	-4.0
Verhouding prijsontwikkeling horeca			
en totaal (procenten)	122	107	126

* omzet (consumptieve bestedingen) per arbeidsjaar (Nederland), full-time equivalent (V.S.) en gewerkte uren (Zweden).

Bron: OECD, 1989i.

3. Ontwikkelingen aan de vraagzijde

De stijging van het inkomen in het afgelopen decennium en de daaruit voortvloeiende toename van de consumptie heeft geleid tot een vergroting van de vraag naar horecadiensten. In tabel 6.4 staat de groei van de totale consumptieve bestedingen en die van horecabestedingen in Nederland, de V.S. en Zweden vermeld. De positie van Nederland is opvallend. Alleen in Nederland namen de horecabestedingen in lopende prijzen sneller toe dan de totale consumptieve bestedingen. Deze toename is niet toe te schrijven aan een gunstige ontwikkeling van de relatieve prijs van horecadiensten in Nederland (zie tabel 6.4) De verhouding tussen de prijsstijging van horecadiensten en die van de totale consumptieve bestedingen ligt in Nederland slechts iets lager dan in Zweden, en duidelijk boven die in de V.S. Op basis van de relatieve prijsontwikkeling kan verwacht worden dat juist in de V.S. de stijging van de horecabestedingen bovengemiddeld zou zijn. Hoe kan die ontwikkeling in Nederland dan verklaard worden?

Het in de dienstensector vaak optredende probleem van de "cost disease", waardoor de prijzen van diensten sneller stijgen dan het gemiddelde heeft zich in de Nederlandse horeca dus ook voorgedaan. Blijkbaar is het minder knellend geweest dan in de V.S. en Zweden. Welke factoren zijn hebben er in Nederland voor gezorgd dat de vraag naar horecadiensten zich positief ontwikkeld heeft, ondanks de relatief sterke toename van de prijs van horecadiensten?

Uit het onderzoek van McCann-Erickson, Eettrends in Nederland, blijkt dan ook dat niet alleen het onderste segment van de horecamarkt groeit ("fast-food" en eetcafé's,) maar ook de hogere segmenten: dure "haute cuisine" restaurants, zgn. kwaliteitsrestaurants en thema-restaurants met een kleine menukaart (McCann-Erickson, 1989).

Om die ontwikkeling in Nederland te verklaren moet wellicht met name gekeken worden naar de samenstelling van de gezinshuishoudens en de toename van de participatie van de vrouwen op de arbeidsmarkt. In een recente studie (Hammes, et. al., 1989) zijn voor drie landen, te weten Canada, Frankrijk en de V.S., de elasticiteiten berekend van de vraag naar persoonlijke diensten ten gevolge van de groeiende participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt. 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 V.S. 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 snellere toename van de arbeidsmarktparticipatie van vrouwen in Nederland dan die in de V.S. en in Zweden heeft bijgedragen aan de bovengemiddelde stijging

van de horecabestedingen in Nederland. De procentuele groei van de arbeidsmarktparticipatie van vrouwen in de periode 1979-1987 bedroeg in de drie landen respectievelijk, 23, 12 en 9 procent (OECD, 1988).

Gezien bovenstaande resultaten uit buitenlands onderzoek hebben we geprobeerd voor Nederland na te gaan wat de effecten zijn geweest van de groei van éénpersoonshuishoudens en huishoudens met meer dan één 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 6.5) aangezien deze typen meer huishoudelijke taken monetariseren dan traditionele huishoudens. Die vergroting van de vraag naar horecadiensten 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.

Tabel 6.5 Aandeel van bestedingen aan verteringen en maaltijden buitenshuis in totale consumptieve bestedingen (I) en aandeel van huishoudtypen* in het totaal (II), 1980 en 1987 (procenten)

	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

* Traditionele huishoudens: (Echt)paren met (een) kind(eren) waarvan één 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.

We kunnen 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 schatten. We vergelijken hiervoor het bedrag aan verteringen en maaltijden buitenshuis van deze categorie in 1987 met het hypothetische bedrag dat deze categorie zou hebben gespendeerd indien het

aandeel van deze moderne huishoudens in het totale aantal huishoudens in de periode 1980-1987 constant zou zijn gebleven (nl. 22,8 procent) en indien ook het aandeel van de bestedingen aan verteringen en maaltijden buitenshuis onveranderd zou zijn gebleven (nl. 3,7 procent). In 1987 waren er 5,8 miljoen huishoudens (Statistisch Zakboek 1990, p. 47). Hiervan behoorde 27,5 procent of wel 1,6 miljoen tot het moderne type. De gemiddelde totale bestedingen van de categorie van moderne huishoudens waren in 1987 f 39.570 en hiervan werd 4,2 procent of ofwel f 1.660 aan verteringen en maaltijden buitenshuis uitgegeven. Het totale feitelijke bedrag aan bestedingen aan verteringen en maaltijden buitenshuis van de 1,6 miljoen moderne huishoudens komt dan op 2,65 miljard gulden. Een vergelijkbare berekening, maar nu met de procentuele aandelen uit 1980, komt op slechts 1,93 miljard gulden uit. Ongeveer 720 miljoen gulden van de totale bestedingen aan verteringen en maaltijden buitenshuis kan in 1987 op rekening worden geschreven van de stijging van het aandeel van het aantal moderne huishoudens in combinatie met de stijging van het aandeel van de verteringen buitenshuis.

Ook voor de V.S. is het belang van deze demografische veranderingen voor de vraag naar horecadiensten benadrukt. Het toenemende aantal buitenshuis werkende (gehuwde) vrouwen heeft direct, via een stijging van het inkomen van het huishouden, geleid tot een grotere vraag naar horecadiensten. Indirect betekende de toenemende participatie van vrouwen aan het formele arbeidsproces het schaarser worden van vrije tijd (Haugen, 1986; Silver, 1987). Dit schaarser worden van vrije tijd betekent een verschuiving in de preferenties van consumenten ten gunste van uit eten, dat in veel gevallen minder tijd vergt dan thuis eten. De snelle groei van het aantal bedrijfskantines, cafetaria's, bistro's en traiteurs in Nederland in de jaren tachtig (Bedrijfschap Horeca, 1990a) -de meest voor de hand liggende substituten voor thuisproductie - lijkt vooralsnog deze stelling te onderschrijven.

4. Conclusies

De internationale vergelijking laat zien dat Nederland nog altijd een achterstand heeft in te lopen op het gebied van de horeca als onderdeel van de "fun-services". Verdere groei van de werkgelegenheid is, vanuit de internationale vergelijking bezien, zeker mogelijk. De laatste jaren lijkt de horeca in Nederland deze achterstand inderdaad te gaan inhalen, mede als gevolg van de toeneming van het aantal moderne huishoudens en de stijging van het monetariseren van huishoudelijke taken.

De combinatie van een verwachte stijging van de vraag naar horecadiensten en

een zeer beperkte ruimte voor de verhoging van de arbeidsproductiviteit maakt de horeca tot een, voor wat de groei van de werkgelegenheid betreft, kansrijke branch bij uitstek. Het ontbreken van een strakke loonpariteit tussen de industrie en de horeca maakt een groei in minder produktieve delen van de horeca mogelijk.

De ooit onder meer door Gershuny voorziene verschuiving naar thuisproductie heeft zich, ondanks de bovengemiddelde prijsstijging van horecaprodukten, in de jaren tachtig, in de V.S. noch in Nederland, voorgedaan. Ook vanuit dit perspectief lijkt de groei van de werkgelegenheid in de horeca zich te kunnen voortzetten, om zo een positieve bijdrage te leveren aan de verhoging van de participatiegraad. Dit laatste geldt des te meer nu de horeca zich genoodzaakt voelt om onder niet-traditionele categorieën, zoals herintredende vrouwen en gehandicapten, te gaan werven.

HOOFDSTUK 7 GEZONDHEIDSZORG

1. Inleiding

De werkgelegenheidsgroei in de gezondheidszorg ligt duidelijk boven de gemiddelde groei van het totale aantal arbeidsplaatsen in elk van de vier beschouwde landen. De jaarlijkse groeivoet in de periode 1979-1987 schommelt in de vier onderzochte landen tussen de 2,3 en 3,2 procent, terwijl de groeivoet van de totale werkgelegenheid in de drie Europese landen iets boven of beneden een half procent per jaar ligt en die in de V.S. uitkomt op 1,7 procent. In Nederland neemt de werkgelegenheidsgroei in de gezondheidszorg sneller toe in de periode uit de jaren tachtig dan tussen 1973 en 1979. In de drie andere landen vindt een vertraging van de toename van het aantal banen in de gezondheidszorg plaats. Hierbij moet de kanttekening geplaatst worden dat voor alle vier de landen de werkgelegenheidscijfers betrekking hebben op het aantal personen en niet op het volume van de werkgelegenheid in termen van gewerkte uren of arbeidsjaren. Met name in Nederland, waar het aantal part-time banen explosief is gestegen in de jaren tachtig, valt de groei in arbeidsjaren aanzienlijk lager uit na 1979. In personen gemeten kwam de groeivoet uit op 3,2 procent per jaar, terwijl het arbeidsvolume met 1,7 procent per jaar toenam (CBS, 1990b).

Tabel 7.1 Groei van de werkgelegenheid in de gezondheidszorg, 1973/79 en 1979/87 (procenten per jaar)

	1973/79		1979/87	
	I	II	I	II
Nederland	2,3	0,9	3,2	0,6
Duitsland	4,1	-0,4	2,8	0,3
V.S.	4,6	2,2	3,2	1,7
Zweden	5,7	1,0	2,3	0,3

I Gezondheidszorg.

II Totale economie.

Bron: Zie tabellen in Bijlage A.

Tabel 7.2 Aandeel van de uitgaven en van de werkgelegenheid in de gezondheidszorg in respectievelijk het Bruto Nationaal Produkt, de totale werkgelegenheid en per 1.000 inwoners, 1970 en 1987 (procenten)

	Aandeel in BNP		Werkgelegenheid in gezondheidszorg		
	1970	1987	in totale werkgelegenheid		per 1.000 inwoners
			1973	1987	1987
Nederland	6.0	8.4	5.5	7.3	2.7
Duitsland	5.5	8.1	3.4	5.4	2.4
V.S.	7.6	11.3	5.8	7.5	3.7
Zweden	7.2	9.2	7.3	11.2	5.7

Bron: OECD, 1987; SCP, 1990 en tabellen in Bijlage A.

In elk van de vier de landen neemt zowel het aandeel van de gezondheidszorg in het nationaal produkt als in de totale werkgelegenheid toe. In drie van de vier landen (Zweden vormt de uitzondering) zijn de uitgaven aan gezondheidszorg als percentage van het nationale inkomen hoger dan het werkgelegenheidsaandeel. Tevens neemt het "uitgavenaandeel" sneller toe. De toename van de uitgaven voor medische verzorging worden voor een belangrijk deel verklaard door de ontwikkeling in de vraag naar dergelijke diensten. Daarnaast spelen institutionele factoren en de aanbodstructuur een rol.

De bovengemiddelde groei van de werkgelegenheid in de gezondheidszorg in de vier de landen en de versnelling van de werkgelegenheidsgroei in de Nederlandse gezondheidszorg zijn argumenten om deze sector als perspectiefrijk te karakteriseren. Tevens blijkt dat, indien we de werkgelegenheid in de gezondheidszorg per 1.000 inwoners bezien, in Nederland in vergelijking met de V.S. en Zweden nog aanzienlijke ruimte is voor verdere expansie van de werkgelegenheid. Daarnaast kan op basis van een internationaal vergelijkende studie van de OECD (1987) geconcludeerd worden dat de hoogte van de uitgaven aan gezondheidszorg in hoge mate gecorreleerd is met de hoogte van het BNP per hoofd van de bevolking. Hoe rijker een land is, hoe meer geld er aan gezondheidszorg wordt uitgegeven. De inkomenselasticiteit van de consumptie van de diensten aangeboden door de gezondheidszorg is groter dan 1 (Inman, 1985). Indien we ervan uitgaan dat die positieve correlatie tussen het BNP per hoofd en het aandeel van de uitgaven voor gezondheidszorg in het BNP ook in de toekomst zal gelden, dan kunnen we met de huidige

groeiverwachtingen van het BNP ook een redelijke toename van de uitgaven voor de gezondheidszorg tegemoet zien.

Bij medische diensten kan moeilijker dan bij de meeste andere perspectiefrijke branches gesproken worden van een markt met vraag en aanbod verhoudingen. Daarom maken we in de volgende paragrafen niet het onderscheid tussen de vraag en aanbodkant, maar behandelen we de uitgaven voor medische diensten en de aanbodstructuur in twee aparte paragrafen.

2. Uitgaven voor medische verzorging

Een belangrijk knelpunt gedurende de jaren tachtig was de financiering van de gezondheidszorg. Met name in de Europese landen lijkt dat de groei vertraagd te hebben. In deze landen is het aandeel van de gezondheidszorg in het nationaal inkomen in de jaren tachtig nauwelijks toegenomen. In Nederland kan in het begin van de jaren tachtig zelfs een lichte daling van dat aandeel geconstateerd worden (OECD, 1987). Dit is in tegenstelling tot de situatie in de V.S., waar dat aandeel ook na 1979 gestaag is gestegen.

Een belangrijk verschil tussen de Europese landen en de V.S is de verhouding tussen publieke en private financiering van de gezondheidszorg. Het overgrote deel van de gezondheidszorg in de Europese landen wordt betaald uit publieke middelen. De budgettaire problemen bij de overheden hebben er zeker toe bijgedragen dat met name in de Europese landen de groei in de medische sector afgenomen is. Uit een recent OECD (1987) onderzoek komt naar voren dat er een relatie bestaat tussen de mate waarin de gezondheidszorg gefinancierd wordt uit publieke middelen en de groei van het percentage van het nationaal inkomen dat aan de gezondheidszorg besteed wordt. Voor de landen van de OECD geldt dat hoe hoger het aandeel van de publieke financiering is, hoe lager de groei van de bestedingen aan gezondheidszorg als percentage van het nationaal inkomen. Deze ontwikkeling wordt door andere studies bevestigd. Zo worden in een onderzoek naar de werkgelegenheidsvooruitzichten per sector in Duitsland (Stooss en Weidig, 1986, blz. 81) de budgettaire problemen bij de overheid als de belangrijkste reden genoemd voor de betrekkelijk lage groeiverwachtingen in de gezondheidszorg op middellange termijn. Daarnaast blijkt uit een vergelijkend onderzoek tussen Duitsland en de V.S. met betrekking tot de werkgelegenheidsgroei in de dienstensector (Ochel en Schreyer, 1988), dat de bovengemiddelde uitgavengroei voor de gezondheidszorg in de V.S. in de periode 1975-84 volledig valt toe te schrijven aan de groei van de particuliere consumptieve bestedingen aan medische diensten. De publieke uitgaven aan gezondheidszorg namen zelfs minder snel toe dan de totale particuliere consumptieve bestedingen. In

Duitsland lag de groeivoet van de particuliere uitgaven voor medische verzorging boven die van de publieke uitgaven voor gezondheidszorg. Het verschil was echter veel kleiner dan in de V.S. en het aandeel van de particuliere bestedingen voor gezondheidszorg in Duitsland is gering. Daarom was het effect van de groei in particuliere bestedingen voor gezondheidszorg op de totale uitgaven aan medische diensten in Duitsland beperkt, zulks in tegenstelling tot de V.S..

Een nadere vergelijking tussen Nederland en de V.S. wat betreft de groei van de gezondheidszorg kan om een aantal redenen het inzicht vergroten. Ten eerste is in de V.S. het BNP per hoofd hoger dan in Nederland en biedt daardoor enig perspectief voor de situatie in Nederland op middellange termijn. Ten tweede nemen de uitgaven voor gezondheidszorg in de V.S., in tegenstelling tot die in Nederland, in de jaren tachtig - net als in de voorgaande decennia - duidelijk sneller toe dan gemiddeld. Ten derde beweegt de Nederlandse gezondheidszorg zich wat betreft de mogelijkheden voor particulier initiatief en private financiering in de richting van de Amerikaanse gezondheidszorg.

- Vergelijking consumptieve bestedingen in Nederland en de Verenigde Staten

Een analyse van het stijgende aandeel van de gezondheidszorg in het nationaal inkomen vormt de invalshoek voor de vergelijking tussen Nederland en de V.S. De relatief snelle expansie van de gezondheidszorg wordt grotendeels bepaald door het verschil in de groei van de consumptieve bestedingen aan medische verzorging en de groei van de consumptieve bestedingen aan de overige goederen en diensten. Indien de uitgaven aan medische verzorging sneller toenemen dan de overige bestedingen, dan zal het aandeel van de gezondheidszorg in het nationaal inkomen toenemen.

Tabel 7.3 Groei van consumptieve uitgaven (in lopende prijzen) aan medische verzorging en overige goederen en diensten in Nederland en de V.S. (procenten per jaar)

	Nederland		V.S.	
	1970/80	1980/88	1967/77	1977/87
Medische verzorging	15,4	3,6	11,8	10,8
Overige bestedingen	10,6	3,4	8,6	7,8
Verschil	4,8	0,2	3,2	3,0

Bron: CBS, 1990b en Fuchs, 1990.

Uit tabel 7.3 komt naar voren dat het verschil in groei tussen de uitgaven aan medische verzorging en de overige bestedingen in Nederland in de jaren tachtig bijna tot nul is teruggelopen, terwijl in de V.S. de uitgaven aan medische verzorging met drie procentpunten per jaar sneller toenemen dan de uitgaven aan de overige categorieën. De omvang van het verschil tussen de groei in medische en die in overige uitgaven is bepalend voor de ontwikkeling van het aandeel van de gezondheidszorg in het nationaal inkomen. Een volgende stap is de splitsing van de uitgavenstijging in een hoeveelheid en een prijscomponent. Deze cijfers moeten met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden omdat de meting van hoeveelheden en prijzen in de gezondheidszorg voor een deel op indicatoren berust.

Tabel 7.4 Groei van de uitgaven (in hoeveelheden) aan en prijzen van medische verzorging en overige bestedingen in Nederland en de V.S. (procenten per jaar)

	Nederland		V.S.	
	1970/80	1980/88	1967/77	1977/87
Hoeveelheid:				
Medische verzorging	3,4	1,8	4,8	2,5
Overige bestedingen	3,4	1,0	2,4	2,5
Prijs:				
Medische verzorging	12,0	1,8	7,1	8,3
Overige bestedingen	7,2	2,4	6,2	5,3

Bron: zie tabel 7.3.

De cijfers over de prijsontwikkeling in tabel 7.4 geven aan dat de prijzen voor de medische verzorging in de meeste gevallen sneller stijgen dan die voor de overige bestedingscategorieën. In het algemeen kan gesteld worden dat prijzen van arbeidsintensieve diensten, waarvan medische verzorging een voorbeeld is, relatief snel toenemen. Dit verschil in prijsontwikkeling wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door het achterblijven van de arbeidsproductiviteitsstijgingen in veel dienstverlenende branches. Daarnaast spelen de prijsontwikkelingen van de diverse inputs in het productieproces een rol. Bij de gezondheidszorg heeft de prijs van de factor arbeid een belangrijk effect op de prijsvorming van de medische dienstverlening. Het verschil tussen Nederland en de V.S. in de ontwikkeling van de gezondheidszorg ten opzichte van de rest van de economie kan waarschijnlijk voor een belangrijk deel

verklaard worden door precies tegenovergestelde ontwikkelingen van de relatieve prijs van arbeid in de gezondheidszorg. In Nederland hebben de salarissen in de gezondheidszorg in de jaren tachtig onder druk gestaan. Mede door de bevriezing van de salarissen gedurende een aantal jaren, is de inkomensgroei in de medische sector duidelijk achtergebleven bij de gemiddelde stijging van de lonen. In de V.S. zijn de lonen van medisch personeel in de periode 1977-1987 1,5 tot 2,5 procentpunten per jaar sneller gestegen dan de gemiddelde loonstijging (Fuchs, 1990).

Naast de bovengemiddelde prijsstijgingen van medische diensten neemt de medische dienstverlening, gemeten in hoeveelheden, in de meeste gevallen ook sneller toe dan de volumegroei van de overige bestedingen. Daarvoor zijn een aantal factoren verantwoordelijk. De relatief hoge inkomenselasticiteit van de vraag naar medische diensten is één factor. Daarnaast spelen technologische ontwikkelingen een rol. Nieuwe technieken en inzichten hebben bijgedragen aan een sterke toename van het aantal medische ingrepen. Aan de andere kant zijn er ook technologische ontwikkelingen geweest die de duur van het verblijf in ziekenhuizen aanzienlijk beperkt hebben. Een derde factor is de vergrijzing van de bevolking. Deze heeft ook een positieve impuls gegeven aan de groei van de gezondheidszorg. Volgens de OECD (1987) zijn de uitgaven voor gezondheidszorg per hoofd aan mensen boven de 65 ongeveer 4 maal zo groot als voor die aan mensen beneden de 65 jaar.

Gezien het stijgend aandeel van mensen van 65 jaar en ouder, verwacht de OECD dat in Nederland in de komende 20 jaar alleen vanwege deze factor de uitgaven voor de gezondheidszorg met 0,5 procent per jaar zullen toenemen.

3. Aanbodstructuur

De hoogte van de uitgaven aan de gezondheidszorg heeft invloed op het aantal arbeidsplaatsen. Uit tabel 7.2 komt naar voren dat een stijgend aandeel van de uitgaven aan de gezondheidszorg niet altijd resulteert in een evenredige toename van het aandeel van de werkgelegenheid in de gezondheidszorg in de totale werkgelegenheid. In drie van de vier landen (Zweden is een uitzondering) is het aandeel van de uitgaven aan de gezondheidszorg als percentage van BNP groter dan het werkgelegenheidsaandeel. Het salarisniveau van medici is van invloed op de verhouding tussen het uitgaven- en werkgelegenheidsaandeel van de gezondheidszorg. De gezondheidszorg is een arbeidsintensieve bedrijfstak, waarin de loonkosten een belangrijk onderdeel vormen van de totale uitgaven. In 1981 waren de inkomens van medici in Duitsland en de V.S. ongeveer 5 maal zo hoog als het gemiddeld inkomen

(OECD, 1987, blz. 76). In Zweden daarentegen kwam die verhouding veel lager uit, namelijk op 2. Gemiddeld genomen lag het salarisniveau van medici in 16 OECD landen een factor 3 boven het gemiddeld inkomen. Voor Nederland waren geen vergelijkbare cijfers beschikbaar. In vergelijking met Zweden stuwden de relatief hoge inkomens van medici in Duitsland en de V.S. de uitgaven voor gezondheidszorg als percentage van het nationaal inkomen omhoog bij gelijkblijvend werkgelegenheidsaandeel. Daarnaast heeft het werkgelegenheidsbeleid in Zweden bijgedragen aan het relatief zeer hoge werkgelegenheidsaandeel van de gezondheidszorg in Zweden. Een belangrijk onderdeel van dat beleid was het creëren van banen in arbeidsintensieve onderdelen van de publieke sector (Rehn, 1985).

In Nederland, Duitsland en de V.S. is het aandeel van de uitgaven aan gezondheidszorg in het BNP in de periode 1970-1987 sneller toegenomen dan het werkgelegenheidsaandeel, hetgeen duidt op een produktiviteitstoename die hoger is dan het gemiddelde. De V.S. is wat dat betreft koploper: het aandeel van de uitgaven in het BNP neemt met 3,7 procentpunt toe en het werkgelegenheidsaandeel komt 1,7 procentpunt hoger uit. Ondanks deze forse groei in de afgelopen jaren zijn de vooruitzichten voor verdere expansie van de medische sector in de V.S. gunstig. In een studie van het Bureau of Labor Statistics over de werkgelegenheidsstructuur in het jaar 2000 komt de gezondheidszorg als één van de snelste groeiers naar voren (Kutscher, 1990). De gemiddelde jaarlijkse groeivoet voor de periode 1988-2000 komt uit op 3,0 procent, hetgeen een aanwas van ongeveer 3 miljoen banen betekent.

Nederland en Duitsland verschillen niet veel wat betreft de verhouding tussen de toename van het uitgaven- en het werkgelegenheidsaandeel. De uitgaven als percentage van het nationaal inkomen stijgen in beide landen met globaal 2,5 procentpunten en het werkgelegenheidsaandeel neemt met respectievelijk 1,8 en 2,0 procentpunten toe. In alle drie de landen nemen de uitgaven in verhouding tot de groei van het BNP dus sneller toe dan het aandeel van de werkgelegenheid. In Zweden is het precies omgekeerd; daar vertoont het aandeel van de werkgelegenheid in de gezondheidszorg een grotere toename dan de uitgaven aan gezondheidszorg als percentage van het BNP. Dus de produktiviteitsgroei in de Zweedse gezondheidszorg lijkt achter te blijven bij die in de totale economie. Met andere woorden de werkgelegenheidsgroei bij een bepaalde toename van de uitgaven is in Zweden aanzienlijk groter dan in de drie andere landen.

Het Zweedse groeipad geeft aan dat de werkgelegenheidsgroei bij een bepaalde toename van de uitgaven aanzienlijk hoger kan uitkomen dan de afgelopen jaren het geval is geweest in Nederland. Een arbeidsintensiever groeipad is

mogelijk. We kunnen een globale indruk krijgen van de werkgelegenheidseffecten van een dergelijk arbeidsintensief groeipad, door te veronderstellen dat de verhouding tussen de toename van het werkgelegenheidsaandeel en het uitgavenaandeel in Nederland vergelijkbaar zou zijn geweest met die verhouding in Zweden. Dat zou betekenen dat het aandeel van de werkgelegenheid in de gezondheidszorg niet met 1,8 procentpunt is toegenomen, maar met 4,6 procentpunt.

4. Conclusie

Op basis van de ontwikkelingen van de gezondheidszorg in Nederland, Duitsland, de V.S en Zweden kunnen we concluderen dat de mogelijkheden voor de werkgelegenheidsgroei in de Nederlandse gezondheidszorg positief zijn. De te verwachten werkgelegenheidsgroei zal echter voor een deel afhankelijk zijn van beleidsmaatregelen. Hierbij valt zowel van de Amerikaanse als van de Zweedse ontwikkelingen iets te leren. De ontwikkeling in de V.S. bevestigt dat er een positief verband bestaat tussen het aandeel van de particuliere uitgaven in de totale gezondheidszorg en de groei van de bestedingen aan gezondheidszorg als percentage van het nationaal inkomen. Voor Nederland betekent dat hoe meer privatisering in de gezondheidszorg hoe sneller de uitgaven als aandeel van het nationaal inkomen zullen stijgen en hoe meer perspectieven er zijn in de gezondheidszorg voor werkgelegenheidsgroei. De Zweedse les heeft met name betrekking op het bereiken van een arbeidsintensiever groeipad in de gezondheidszorg. In Zweden profiteert de werkgelegenheid in vergelijking met andere landen relatief sterk van een bepaalde stijging van de uitgaven voor gezondheidszorg.

Twee belangrijke algemene factoren die een positief effect zullen hebben op de werkgelegenheidsgroei in de gezondheidszorg in Nederland zijn de toename van het nationaal inkomen en het stijgend aandeel van mensen boven de 65 in de totale bevolking. De eerste factor heeft in de eerste helft van de jaren tachtig nauwelijks invloed gehad op de groei van de uitgaven voor gezondheidszorg, vanwege de bevriazing van de lonen in de gezondheidszorg. Voor een beperkte periode is het mogelijk om de invloed van de relatief hoge inkomenselasticiteit van de vraag naar medische diensten op de uitgavengroei 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 buiten de publieke sector om te financieren. Initiatieven in de gezondheidszorg die door particuliere gelden betaald worden, kunnen voorzien in de groeiende behoefte aan medische verzorging. De ontwikkeling in de V.S.

wijst uit dat dit kan leiden tot een aanzienlijke stijging van de uitgaven en van de werkgelegenheid.

HOOFDSTUK 8 ONDERWIJS

1. Internationale vergelijking en institutioneel kader

In Nederland is, net als in de andere drie beschouwde landen, de groei van de werkgelegenheid in het onderwijs in de jaren tachtig beduidend kleiner geweest dan in het decennium daarvoor. De combinatie van budgettaire krapte (waardoor de financiering van het onderwijs in het nauw kwam) en de afname van de omvang van voor het onderwijs relevante geboortecohorten kunnen voor de afname van de groei in het onderwijs in de jaren tachtig in de vier landen in een hoge mate verantwoordelijk worden gesteld. Toch is de groeivoet van het aantal banen in het onderwijs in elk van de vier landen in beide perioden groter geweest dan de groeivoet van het totaal aantal banen (zie tabel 8.1). Nederland loopt wat betreft die groeicijfers, althans vergeleken met de andere drie geselecteerde landen, zeker niet uit de pas.

Voor wat betreft het aandeel van het onderwijs in de totale werkgelegenheid neemt Nederland binnen de groep van vier selectielanden in 1987 met 6,5 procent een middenpositie in. Opvallend zijn de grote aandelen van het onderwijs in de werkgelegenheid in de V.S. en Zweden (resp. 7,6 en 7,3 procent). De Bondsrepubliek kan het met een beduidend kleiner aandeel af, (slechts 4,1 procent). Dit voor een geavanceerde economie relatief geringe aandeel moet in verband worden gebracht met het voor Duitsland typerende leerlingensysteem. Een deel van het voortgezet en hoger beroepsonderwijs wordt hier via een leerlingensysteem verzorgd en valt zo buiten de directe verantwoordelijkheid van de overheid.

Tabel 8.1 Aandeel en groei van de werkgelegenheid in het onderwijs (aandeel in procenten en groei in procenten per jaar)

	Aandeel 1987	Groei in onderwijs en totaal			
		1973/1979		1979/1987	
		I	II	I	II
Nederland	6,5	3,8	0,9	1,3	0,6
Duitsland	4,1	4,0	-0,4	1,8	0,3
Verenigde Staten	7,6	2,3	2,2	1,3	1,7
Zweden	7,3	3,8	1,0	0,5	0,3

I Onderwijs.

II Totale economie.

Bron: Tabellen in Bijlage A.

Gemeten naar een ander criterium, namelijk het percentage van het BNP dat aan onderwijs wordt uitgegeven, neemt onderwijs in Nederland internationaal gezien een belangrijke plaats in (zie tabel 8.2). De verschillen met andere landen zijn evenwel volgens het Sociaal Cultureel Planbureau tussen 1970 en 1985 aanzienlijk kleiner geworden (SCP, 1989b, p. 77). Nadere beschouwing van de uitgaven aan onderwijs wijst uit dat in Nederland de gemiddelde uitgaven per leerling in het basis- en voortgezet onderwijs relatief laag zijn, terwijl de uitgaven aan het hoger onderwijs daarentegen internationaal gezien relatief hoog zijn, al is hier recent een sterke daling in opgetreden (SCP, 1989b).

In tabel 8.2 wordt een uitsplitsing gemaakt naar publieke en private uitgaven aan het onderwijs. De twee uitersten worden hier gevormd door enerzijds de V.S., waar een kwart van de totale uitgaven aan onderwijs direct afkomstig is uit private middelen, en anderzijds Zweden, waar - althans naar OECD-maatstaven - de uitgaven aan onderwijs volledig via de publieke sector plaatsvinden. Ten opzichte van Duitsland, de V.S. en Zweden neemt Nederland een middenpositie in, zowel qua groei van de werkgelegenheid in het onderwijs als qua aandeel in de totale werkgelegenheid. Als we de totale uitgaven aan onderwijs als percentage van het BNP in de vier landen vergelijken met het aandeel van onderwijs in de totale werkgelegenheid dan zien we dat de cijfers uit beide reeksen per land dicht bij elkaar liggen.

Tabel 8.2 Aandeel van uitgaven aan onderwijs (naar publieke en private herkomst) in het BNP, 1986 (in procenten)

	Publiek	Privaat	Totaal
Nederland	6,6	0,2	6,8
Duitsland	4,3	0,2	4,5
Verenigde Staten	5,0	1,8	6,8
Zweden	7,5	-	7,5

Bron: OECD (1989b), p. 96.

Een internationale vergelijking van het onderwijs is echter om verschillende redenen een hachelijke zaak. Zo verschilt de omschrijving van niveaus van onderwijs per land (zie hiervoor o.m. OECD, 1989c, p. 48; SCP, 1990, p. 191). Een ander probleem is dat in een aantal gevallen uit onderwijsmiddelen ook onderzoek en gezondheidszorg mede worden gefinancierd. Een derde moeilijkheid voor het vergelijken is de mate waarin het bedrijfsleven

participeert in het onderwijs, zonder dat dit direct in de beschikbare cijfers is terug te vinden. Zo spelen in Duitsland de bedrijfsinterne opleidingen een grote rol, zonder dat echter veel bekend is over omvang, structuur en financiering daarvan (Houtkoop & Felix, 1990, p. 24). Vooral het maken van schattingen van de uitgaven voor volwassenenonderwijs in de diverse landen is moeilijk, mede vanwege het feit dat slechts "weinig landen enige notie hebben van wat volwassenen zelf aan scholing uitgeven" (Boot, 1990, p. 108).

In Nederland wordt het grootste deel van het onderwijs gefinancierd uit publieke middelen. Verreweg het grootste deel van het onderwijs wordt in Nederland derhalve, direct of indirect, door de overheid verzorgd. De leerplicht betekent in Nederland voor leerlingen de verplichting tot het volgen van voltijds onderwijs tot het zestiende levensjaar (waarna men nog een jaar partieel leerplichtig is) en voor de overheid de verplichting tot het aanbieden van onderwijs. Daarnaast draait de overheid, via allerlei subsidieregelingen, op voor het grootste deel van de kosten van het onderwijs aan niet-leerplichtigen.

Daarmee zijn de ontwikkelingen aan de aanbodzijde voor een groot deel bepaald door de ontwikkelingen aan de vraagzijde, met name de demografische ontwikkelingen en de wens tot onderwijsparticipatie van de niet-leerplichtigen. De ontwikkelingen aan de vraagzijde en die aan de aanbodzijde van de 'onderwijsmarkt' zijn derhalve moeilijk te scheiden. Hier is gekozen voor een indeling in publiek onderwijs (paragraaf 9.2) en privaat onderwijs (paragraaf 9.3).

2. Het publieke onderwijs

De speelruimte om de ontwikkelingen aan de aanbodzijde te bepalen is voor de overheid relatief beperkt. Onder druk van de budgettaire problemen van de overheid in de jaren tachtig hebben de opeenvolgende kabinetten Van Agt en Lubbers getracht de kosten van het onderwijs te drukken (zie tabel 8.3). Wat betreft de ontwikkeling van de reële kosten in het onderwijs vormt de eerste helft van de jaren tachtig het spiegelbeeld van de tweede helft van de jaren zeventig: een daling van ongeveer 10 procent voor de drie categorieën onderwijs, tegenover een stijging in dezelfde orde van grootte (in het hoger onderwijs is deze stijging in de periode 1975-1980 zelfs nog duidelijk groter). Deels werd het beleid van kostenbeheersing geholpen door de 'ontgroening' (de afname van het aantal jongeren), waardoor de behoefte aan primair en voortgezet onderwijs daalde. In het hoger onderwijs werkte deze 'ontgroening' evenwel nog niet door en bovendien steeg de onderwijsparticipatie onder niet-

leerplichtigen.

Tabel 8.3 Verloop reële kosten onderwijs 1970-1989 (indexcijfers, 1986=100)

	1975	1980	1986	1989
primair onderwijs	102	112	100	91
voortgezet onderwijs	99	111	100	95
hoger onderwijs	93	109	100	102

Bron: SCP (1989b), p. 26

Het overgrote deel van de onderwijskosten bestaat uit personeelslasten. De kostenreducties in het onderwijs hebben gevolgen gehad voor de werkgelegenheid in deze sector. De omvang van de werkgelegenheid (in arbeidsjaren) in het primaire onderwijs laat na 1980 een sterke daling zien. In het voortgezet onderwijs blijft deze om en nabij constant, terwijl het hoger onderwijs een stijging laat zien. De stijging van de werkgelegenheid in het onderwijs in aantallen banen is vooral een kwestie van het opdelen van voltijdse banen in deeltijdbanen waardoor de persoon/arbeidsjaar ratio heeft kunnen toenemen.

Volgens de berekeningen van het SCP houdt de personeelssterkte in het totale onderwijs na 1980 ongeveer gelijke tred met de ontwikkeling van het gebruik. Wel heeft zich na 1980 in het primaire onderwijs een sterke stijging van de personeelssterkte per gebruikseenheid voorgedaan. Hier tegenover staat een sterke daling van de personeelssterkte per gebruikseenheid bij het hoger onderwijs. De produktiviteit is in het onderwijs echter moeilijk te meten, omdat ook eventuele veranderingen in de kwaliteit van het gebodene moeten worden verdisconteerd (SCP, 1989b, p. 27).

Toch is de kostendaling in het onderwijs niet geheel en al een kwestie van de ontwikkelingen van de vraagkant. Als we de ratio van de indexcijfers van de kosten en die van de personeelsterkte berekenen, dan zien we dat de reële kosten per eenheid personeel in de periode 1980-1986 zijn afgenomen (tabel 8.4). De combinatie van een reële loondaling (i.c. een nominale loonstijging die achterblijft bij de prijsstijging) en een verlaging van de aanvangssalarissen heeft de reductie van de kosten van het onderwijs dus mede in de hand gewerkt (zie hiervoor ook Elfring & Kloosterman, 1989).

Tabel 8.4 De reële kosten per eenheid personeel in het onderwijs, 1975, 1980 en 1986 (indexcijfers, 1986=100).

	1970	1980	1986
primair	100	104	100
voortgezet	110	110	100
hoger	108	111	100

Bron: Berekend op basis van gegevens uit SCP, 1989b, p. 26.

De ontwikkelingen in de werkgelegenheid in het onderwijs kunnen dus ten eerste worden teruggevoerd op de 'ontgroening', waardoor het volume van de werkgelegenheid kon dalen. Ten tweede heeft zich nauwelijks een verandering voorgedaan in de personeelssterkte per gebruikseenheid, zodat het volume van de werkgelegenheid in het onderwijs niet sterker is teruggelopen dan de vraag ernaar. Eveneens van belang is de verlaging van de (loon)kosten, waardoor de kosten in het onderwijs sterker zijn gedaald dan het volume van de werkgelegenheid. Een vierde belangrijke ontwikkeling in het onderwijs is de omzetting van voltijdse banen in deeltijdbanen, met als gevolg een gelijktijdige daling van het volume van de werkgelegenheid en een stijging van het aantal banen in het publieke deel van de onderwijssector.

De 'ontgroening' zal zich in de naaste toekomst verder doorzetten en dientengevolge zal de vraag naar onderwijs voor jongeren afnemen. Ook zullen de structurele 'budget constraints' van de overheid zich in de toekomst laten gelden. Daarnaast lijkt de rek uit de lonen in het onderwijs te zijn verdwenen; verdere reële loondalingen lijken vooralsnog niet erg waarschijnlijk. De vooruitzichten voor de groei van de werkgelegenheid in het publieke onderwijs zijn dus niet erg gunstig; een verdere daling in volume en uiteindelijk ook in het aantal banen lijkt meer voor de hand te liggen.

3. Privaat gefinancierd onderwijs

In de OECD-landen heeft zich in de jaren tachtig de volgende trend gemanifesteerd ten aanzien van de uitgaven aan onderwijs: een relatieve daling van publieke uitgaven aan het onderwijs en een stijging van de private uitgaven. Deze verschuiving vond plaats "... in response to budget constraints and rising government expenditure on other groups such as the unemployed, the elderly, the handicapped, etc." (OECD, 1989g, p. 98). Waar het publieke onderwijs zich in hoofdzaak richt op onderwijs voor jongeren, zien we dat het privaat gefinancierde onderwijs zich voornamelijk op volwassenen richt. Juist in

het volwassenenonderwijs lijkt een grote groei mogelijk. Dit heeft zowel te maken met de structurele factoren die de vraag naar volwassenenonderwijs bepalen, als met de achterstand die Nederland op dit gebied lijkt te hebben ten opzichte van andere ontwikkelde landen. Voordat we op deze beide aspecten dieper kunnen ingaan, dient eerst het private onderwijs nader omschreven te worden.

a) Typen privaat onderwijs

Het grootste probleem bij een beschouwing van de werkgelegenheid in het private onderwijs is het ontbreken van bruikbaar cijfermateriaal. Hoeveel personen zich bezighouden met het geven van externe cursussen of intern verzorgde 'on-the-job' training is met geen mogelijkheid precies te achterhalen. Zo is uit het onderzoek Bedrijfsopleidingen in de lift (Suesan, 1986, p. 33) gebleken dat de helft van de geënqueterde bedrijven de opleidingen voor het overgrote deel intern verzorgt. Iets minder dan de helft van de bedrijven uit dit onderzoek verzorgt zelf een beduidend deel van de opleidingen en doet daarnaast een beroep op externe opleidingsinstituten. Tevens kwam naar voren dat slechts 8% van de geïnterviewde bedrijven alle opleidingen uitbesteedt. Dit maakt het schatten van het aantal personen dat betrokken is bij de onderwijsinspanning vrijwel onmogelijk. Welk bedrag bijvoorbeeld aan de bedrijfsopleidingen wordt uitgegeven, is onderwerp van discussie (zie Rapportage arbeidsmarkt 1988, 1988, p. 66). Ook het totale aantal cursisten laat zich moeilijk achterhalen. In 1987 registreerde het CBS 750.000 deelnemers aan allerlei vormen van volwassenenonderwijs. Het Sociaal Cultureel Rapport maakt hierbij de kanttekening dat "er nog sprake is van een omvangrijk onderwijsaanbod dat geheel buiten de waarneming via tellingen bij onderwijsinstellingen valt" (SCP, 1990, p. 191).

Dit maakt een cijfermatige analyse van de werkgelegenheid in het private volwassenenonderwijs buitengewoon moeilijk. Veel meer dan het constateren van bepaalde trends en het afleiden van de gevolgen daarvan voor de werkgelegenheid is dan ook niet mogelijk.

Om een goed beeld te krijgen van de eventuele groeimogelijkheden in het private onderwijs, onderscheiden we:

1. Algemeen vormend onderwijs (volledig gefinancierd uit bijdragen van cursisten; voorbeeld: het Luzac College);
2. Particuliere onderwijsinstituten (breed spectrum aan cursussen voor particulieren en in de regel door henzelf gefinancierd, zonder directe band met eventuele werkkring; voorbeeld: cursus bloemschikken bij de LOI);

3. Bedrijfsopleidingen (geheel of gedeeltelijk gefinancierd door de bedrijven waar de cursisten werkzaam zijn).

Het eerste type is een direct substituut voor het reguliere publieke onderwijs. De kosten voor deelname zijn dermate hoog (bedragen van duizenden gulden per leerling) dat, qua werkgelegenheid, hier geen grote groei verwacht kan worden.

Aangezien de instituten uit categorie twee sterk overlappen met die uit categorie drie (LOI bijvoorbeeld), zijn deze hier samen genomen en concentreren we ons op de bedrijfsopleidingen.

Naar schatting zijn er in Nederland 2.000 tot 3.000 particuliere opleidingsinstituten. Zo'n 300 daarvan instituten gelden als de kern van het apparaat voor bedrijfsopleidingen.

Binnen deze groep van instituten kunnen weer drie typen instituten onderscheiden worden (Van der Meer, 1987):

- zelfstandige instituten die het verzorgen van opleidingen als hoofdtak hebben;
- adviesbureaus met het verzorgen van opleidingen als neventaak;
- instellingen waarbij het verzorgen van opleidingen voortvloeit uit de primaire taak (bijvoorbeeld gebruikerscursussen verzorgd door Philips) en
- particuliere opleidingsinstituten die verbonden zijn aan reguliere onderwijsinstellingen (meestal deeltijdse vervolgoedingen die in de avond worden gegeven; bijvoorbeeld PAO: post-academisch onderwijs).

De LOI, met in 1986 100.000 cursisten (zowel bedrijfs- als particuliere cursussen), geldt als marktleider, qua cursistenbestand gevolgd door het PBNA met 40.000 cursisten. Ondanks deze grote aantallen cursisten is de vaste personeelsbezetting bij deze instellingen relatief gering. In 1986 waren bij de LOI 350 mensen in vaste dienst, waarvan slechts 50 cursusleiders. Bij het PBNA lagen deze verhoudingen nog scherper: 170 mensen in vaste dienst, waarvan 12 cursusleiders. Wel maakt men gebruik van grote aantallen leraren die in deeltijd werken (voor LOI en PBNA elk 1.000 docenten). Het grootste deel van deze deeltijd docenten heeft elders een (veelal voltijdse) baan (Van der Meer, 1987, p. 10).⁸

⁸ "De grootste kracht van particuliere opleidingsinstituten is hun flexibiliteit met betrekking tot het inzetten van docenten. Het overgrote deel van de docenten wordt op projectbasis ingeschakeld. Het betreft materiedeskundigen die hun kennis opdoen in een full-time baan elders." (Van der Meer, 1987, p. 10)

Het is zeer moeilijk om deze groep in zijn totaliteit te achterhalen. Over de ontwikkeling van deze werkgelegenheid in cijfers zijn derhalve geen harde uitspraken te doen. Naast het feit dat het vooral gaat om complementaire banen (naast een hoofdbetrekking), moet ook nog een kanttekening worden gemaakt ten aanzien van de arbeidsproductiviteit. In het volwassenenonderwijs zijn waarschijnlijk relatief gemakkelijk produktiviteitsverhogingen mogelijk, via de inzet van video- en computerhulpmiddelen. Vergeleken met het onderwijs voor jongeren is het motivatieprobleem hier veel geringer en ook ordeproblemen doen zich niet of nauwelijks voor, zodat de arbeidsintensieve rol van de leerkracht als oppasser wegvalt.

b) De structurele groei van de vraag naar privaat volwassenenonderwijs

In de OECD-publikatie Education and the Economy in a Changing Society (1989f) wordt uitgebreid aandacht besteed aan het onderwijssysteem en aan structurele economische veranderingen. Onderwijs voor en 'skills development' van volwassenen zijn steeds belangrijker geworden in de moderne maatschappij. Ten eerste door de continue veranderingen in het productieproces (het rappere tempo van innovaties, de verschuiving van gestandaardiseerde grootschalige productie naar meer flexibele productie in kleinere series) en de daarmee samenhangende eisen ten aanzien van nieuwe vaardigheden en grotere flexibiliteit aan de kant van de werknemers (OECD, 1989f, p. 11). Een tweede bron voor het toenemende belang van volwassenenonderwijs wordt gevormd door de demografische veranderingen. De inkrimping van de omvang van de jongerenpopulatie en de daarmee verbonden vergrijzing van de bevolking en van de beroepsbevolking leidt tot een situatie waarin voor nieuwe beroepen of functies minder snel jongeren beschikbaar zijn. Men is zo gedwongen volwassenen (om) te scholen en hen voor deze functies geschikt te maken.

Dit proces zal ertoe leiden dat 'onderwijs' en 'economie' steeds moeilijker te scheiden zullen zijn; 'opleiding' zal steeds minder synoniem zijn met het instituut 'scholen' (OECD, 1989f, p. 19). Dit geldt eens te meer omdat het traditionele, formele onderwijssysteem waarschijnlijk niet in staat is in te spelen op de verschuiving van de aandacht van werkgevers van jongeren naar vrouwen, migranten en sociaal en economisch kansarmen, als gevolg van deze 'ontgroening' (OECD, 1989f, p. 24).

Uit het Nederlandse onderzoek Bedrijfsopleidingen in de lift (Suesan, 1986) blijkt dat, behalve de door de OECD genoemde redenen, in Nederland ook de aansluiting tussen het reguliere onderwijs en de behoeften van het

bedrijfsleven nogal wat te wensen overlaat (Suesan, 1986, p. 33). Dit zelfde onderzoek geeft eveneens aan dat maar liefst 75 procent van de gesprekspartners een forse tot zeer forse stijging van de uitgaven voor opleidingen verwacht (Suesan, 1986, p. 47).

Bedrijfsopleidingen zullen naar alle waarschijnlijkheid een steeds grotere rol gaan spelen in de noodzakelijke permanente opleidingsinspanning van de Nederlandse beroepsbevolking (Suesan, 1986; Houtkoop & Felix, 1990, p. 61). Dit blijkt ook uit het toenemend aantal CAO's dat scholingsafspraken bevat (Boot, 1990).

Hierbij dient te worden opgemerkt dat in de sector Bank- en verzekeringswezen en in de zakelijke dienstverlening het hoogste aantal gevolgde cursussen per werknemer wordt aangetroffen (0,45 tegen 0,25 als gemiddelde; Ministerie van sociale zaken werkgelegenheid, 1988, p. 67). De verdere expansie van de werkgelegenheid in deze branche in Nederland zoals wij die hierboven voorzien, zou dus ook een grotere behoefte aan bedrijfsopleidingen kunnen bewerkstelligen. De te verwachten intersectorale verschuivingen zullen evenwel niet alleen maar gunstig zijn voor de vraag naar bedrijfsopleidingen. In de groeiende sector horeca/detailhandel is het aantal gevolgde cursussen per werknemer namelijk met slechts 0,12 weer heel laag.

c) Een internationale vergelijking van het volwassenenonderwijs

In het rapport Volwasseneneducatie in Europa (Houtkoop & Felix, 1990) wordt gesteld dat Nederland lijkt achter te lopen met betrekking tot de volwasseneneducatie. Zweden besteedt 3 procent van het bruto nationaal produkt aan deze vorm van educatie, de Bondsrepubliek Duitsland komt tot 2 procent en Nederland geeft slechts 1 procent hieraan uit, ofwel 4,3 miljard gulden (Houtkoop & Felix, 1990, p. 74).⁹ Ook volgens Boot geeft Nederland, samen met de Bondsrepubliek, in vergelijking met Frankrijk, Groot Brittannië, de V.S., Finland en Zweden, relatief weinig uit aan volwasseneneducatie (Boot,

⁹ Dit bedrag is afkomstig uit Bedrijfsopleidingen in de lift (Suesan, 1986) en is inclusief gedeerde produktietijd van de cursisten. De hoogte van het bedrag is, zoals reeds aangegeven, zeker niet onomstreden. De OECD-commissie schat dat werkgevers 4 tot 6 miljard uitgeven aan volwasseneneducatie (OECD, 1990, p. 70). Samen met de 1,9 miljard van het Ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid, komen we dan op 1,5 à 2 procent van het BNP. Op grond van deze cijfers is het wel mogelijk een schatting te maken van de orde van grootte van de werkgelegenheid in de privaat gefinancierde volwasseneneducatie. Als we uitgaan van een bedrag van 4 miljard (exclusief gedeerde produktietijd) en een bedrag van f 100.000,- per arbeidsplaats (inclusief overhead) dan komen we op 40.000 arbeidsplaatsen. De omvang van de werkgelegenheid in banen zal dan nog aanzienlijk groter zijn, gezien het aandeel van de deeltijdbanen.

1990, p. 109). Dit vindt zijn oorzaak vooral in het feit dat in Nederland het aandeel van de publieke uitgaven in het volwassenenonderwijs zo gering is (slechts 0,18 procent van het BNP, tegen bijvoorbeeld 0,47 procent in de V.S., 1,02 procent in Zweden en 0,38 procent in Frankrijk). De bijdrage van de werkgevers in Nederland als percentage van het BNP is met 0,81 procent internationaal gezien min of meer gemiddeld.

Als we kijken naar het relatieve aantal volwassenen dat deelneemt aan enige vorm van volwasseneneducatie, dan blijkt Nederland, met 16 à 20 procent van de volwassen bevolking in Europa een middenpositie in te nemen (Houtkoop & Felix, 1990). In vergelijking met de drie andere selectielanden, is het aantal deelnemers aan volwasseneneducatie als percentage van de beroepsbevolking in Nederland aan de lage kant. Zweden scoort opnieuw het hoogst met 66 procent, de V.S. komt op 33 en de Bondsrepubliek op 23 procent van de beroepsbevolking (Boot, 1990).

In Nederland zijn de opleidingsinspanningen van werkgevers wel in hoge mate gericht op een tamelijk nauw omschreven segment van de werkenden, namelijk de goed opgeleide en goed betaalde werknemers (Houtkoop & Felix, p. 84).

De internationale vergelijking wijst ook uit dat Nederland op institutioneel gebied de volwasseneneducatie niet voldoende stimuleert. De OECD-commissie, die in 1989, op verzoek van de toenmalige minister Deetman, het Nederlandse onderwijsbeleid tegen de lamp heeft gehouden, werd na confrontatie met de uiterst ondoorzichtige structuur "overvallen door een diep gevoel van verwarring". Gelukkig vond de commissie troost toen zij ontdekte dat zij deze verwarring deelde met een groot aantal Nederlandse deelnemers (OECD, 1990, p. 70). Het beleid ten aanzien van volwasseneneducatie is naar het oordeel van deze commissie, hoe kan het ook anders, "onsamenhangend". Nederland blijkt bijvoorbeeld één van de weinige landen te zijn die geen wettelijke regeling kennen voor educatief verlof (Houtkoop & Felix, 1990, p. 85).

Samenvattend zien we bij het privaat gefinancierde volwassenenonderwijs duidelijke groeimogelijkheden, zowel op grond van de internationale vergelijking als op basis van de eigen Nederlandse ontwikkelingen.

4. Conclusies

De 'ontgroening' heeft geleid tot een inkrimping van de werkgelegenheid in het publiek gefinancierde, in hoofdzaak op jongeren gerichte onderwijs. Tegenover dit negatieve effect van de 'ontgroening' op de werkgelegenheid in het onderwijs, staat de positieve impuls die het zou kunnen hebben op de omvang van het volwassenenonderwijs. Nederland blijkt op dit gebied een duidelijke achterstand te hebben ten opzichte van Zweden en de V.S. De kleiner

wordende cohorten van jongeren dwingen ook de werkgevers in Nederland om te gaan kijken naar andere categorieën werkzoekenden; groepen die meestal eerst om- of bijgeschoold zullen moeten worden. De tendens naar flexibele specialisatie met relatief kleine series vereist een flexibele arbeidsorganisatie waarin werknemers bij verschillende taken kunnen worden ingezet. De vraag naar multi-skilled werknemers betekent hoe dan ook meer volwassenenonderwijs. Daarnaast neemt de behoefte aan onderwijspersoneel in het volwassenenonderwijs toe door het snelle tempo van de technologische veranderingen. Op basis van het nu beschikbare materiaal zijn kwantitatieve uitspraken over de mogelijke groei van de werkgelegenheid in het volwassenenonderwijs niet mogelijk.

Ook de budgettaire problemen van de overheid zullen een verdere verschuiving naar het private onderwijs tot gevolg hebben. Daarmee zal Nederland zich dan nauwer aansluiten bij de andere ontwikkelde economieën.

De overheid en in toenemende mate het bedrijfsleven zullen onderwijs steeds meer als een investeringsgoed gaan zien, dat van wezenlijk belang is in het bestrijden van rigiditeiten op de arbeidsmarkt. Ook hier wordt permanente educatie onontkoombaar. Alleen zo kan een verhoging van de vraag naar arbeid ook daadwerkelijk resulteren in een vergroting van de arbeidsparticipatie.¹⁰

¹⁰ "The need for skills upgrading and redirection during working life will apply to all levels of the workforce including management" (OECD, 1989a, p. 12).

HOOFDSTUK 9 SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In de zakelijke dienstverlening, financiële dienstverlening, detailhandel, horeca, gezondheidszorg en onderwijs is de werkgelegenheid in Nederland in de periode 1979-1987 met in totaal 282.000 banen toegenomen. Naast deze aanzienlijke bijdrage aan de werkgelegenheid in het afgelopen decennium, bieden de zes branches ook redelijk tot goede vooruitzichten op verdere groei van de werkgelegenheid. In vergelijking met de V.S. is het aandeel in Nederland van deze branches in 1987 in de totale werkgelegenheid nog 10 procentpunten lager. De vergelijking met Duitsland en Zweden levert een divers beeld op, een aantal branches zijn wat betreft aandeel in de werkgelegenheid groter terwijl andere kleiner zijn. Nemen we de werkgelegenheid per branche per 1000 inwoners dan blijkt Nederland in vrijwel alle gevallen het laagst te scoren. De vraag waarom Nederland zo laag scoort in de zes onderzochte branches en wat dat betekent voor de groei van de werkgelegenheid op middellange termijn stond in dit onderzoek centraal.

Selectie zes branches

De selectie van deze zes branches heeft plaatsgevonden aan de hand van twee indicatoren: 1) de groei van de werkgelegenheid in een specifieke branche, en 2) het aandeel van die branche in de totale werkgelegenheid. Deze indicatoren hebben de basis gevormd voor een vergelijking tussen Nederland, de Bondsrepubliek Duitsland, de Verenigde Staten en Zweden. Een snelle groei, of een groter aandeel van een bepaalde branche, of een combinatie van beide, in één of meer van de referentielanden, kan wijzen op nog onbenutte mogelijkheden voor die bepaalde branche in Nederland. Uit deze vergelijking zijn twee typen producentendiensten (zakelijke dienstverlening en financiële dienstverlening), twee typen consumptieve diensten (detailhandel en horeca) en twee typen grotendeels publieke diensten (gezondheidszorg en onderwijs) als voor Nederland perspectiefrijke branches naar voren gekomen.

De volgende stap, de hoofdmoot van het onderzoek, was een nadere analyse op het niveau van de branches. Deze analyse was tweeledig. Ten eerste is beknopt nagegaan welke de achtergronden waren van het achterblijven van de groei van de werkgelegenheid in een branche en/of van het geringere aandeel van de branche in de totale werkgelegenheid ten opzichte van één of meer referentielanden. Vervolgens zijn de mogelijke groeipaden van de zes branches in Nederland verkend. Deze analyse op mesoniveau concentreert zich op die factoren aan de vraagzijde en aan de aanbodzijde, die uit de internationale vergelijking als belangrijk voor de groei van de werkgelegenheid naar voren

zijn gekomen. Langs deze weg hebben wij getracht de perspectieven op middellange termijn voor verdere expansie van de werkgelegenheid in Nederland aan te geven.

De branches

De zakelijke dienstverlening heeft in beide onderzochte perioden in elk van de vier landen de grootste groeivoet wat betreft de werkgelegenheid te zien gegeven. 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. Voor de nabije toekomst valt te verwachten dat de groei van de werkgelegenheid in de zakelijke dienstverlening eerder een versnelling dan een vertraging te zien zal geven. Deze versnelling heeft zich in de V.S. in de jaren tachtig reeds gemanifesteerd. De ontwikkelingen in Duitsland, Zweden en Nederland lijken in een aantal opzichten de trends in de Amerikaanse zakelijke dienstverlening nauw te volgen. Twee belangrijke tendenzen die, net als in de VS, de totale vraag naar zakelijke dienstverlening in Nederland zullen vergroten, zijn de verdere verspreiding van informatietechnologie en de toenemende penetratie van de door middelgrote en kleine bedrijven gevormde afzetmarkt.

Daarnaast vormt de toenemende complexiteit van het productieproces en van de samenleving als geheel een belangrijke structurele drijfveer achter de expansie van de vraag naar kennisintensieve diensten. Ook vermindering van regelgeving met betrekking tot de samenwerkingsmogelijkheden van professionele dienstverleners zal in de toekomst naar alle waarschijnlijkheid een bijdrage leveren aan de expansie van de zakelijke dienstverlening. De laatste factor die een impuls geeft aan de groei van deze branche is de toegenomen internationale concurrentie, mede als gevolg van het wegvallen van de binnengrenzen in het Europa van 1992.

Ook de financiële dienstverlening is een perspectiefrijke branche genoemd. De werkgelegenheidsgroei in de financiële diensten is in Nederland hoger dan de gemiddelde groei in de gehele economie. In het tijdvak 1979-1987 is de werkgelegenheidsgroei in deze branche in Nederland 0,8 procent, veel lager dan in 1973-1979. In de overige landen is een omgekeerde ontwikkeling te zien.

De werkgelegenheid in de financiële diensten blijkt betrekkelijk snel te groeien in landen die een relatieve voorsprong leken te hebben in de toepassing van informatietechnologie (V.S. en Zweden) en waar ook deregulering en verscherping van de concurrentie hebben plaats gevonden. In de V.S. en in

Zweden groeide die werkgelegenheid 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.

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. Ten tweede is het onzeker wat de effecten zijn van concentratie en schaalvergroting. In Nederland zijn enkele fusies tussen grote banken aangekondigd. Integratie van deze banken leidt waarschijnlijk tot reductie van het aantal arbeidsplaatsen.

In de financiële dienstensector vinden gelijktijdig een groot aantal veranderingen plaats: innovaties in diensten en technologie, deregulering, nieuwe eisen van afnemers en intensivering van de concurrentie. Deze ontwikkelingen brengen zowel kansen als bedreigingen met zich mee. Het hangt in sterke mate af van de strategieën die ondernemingen in deze sector volgen of ze bedreigingen weten te pareren en kansen weten te benutten. Die strategische keuzen bepalen in belangrijke mate ook de veranderingen in de werkgelegenheid.

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 der 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 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 produktiviteit in de V.S. hoger ligt dan in Nederland en Duitsland. Dat lijkt echter niet het geval te zijn. De grotere mate van persoonlijke dienstverlening kan een verklaring vormen van de positie van de detailhandel in de V.S. In de detailhandel in de V.S. is een trend waarneembaar naar meer persoonlijk dienstbetoon. Veel klanten verwachten bijvoorbeeld meer informatie en ondersteuning bij het maken van keuzen en het verminderen van risico's, maar vooral bij het besparen van tijd en werk voor de klant. Het goed vervullen van deze elementen van persoonlijke dienstverlening, de "service dimension", vereist de inzet van meer personeel. Verschillen tussen de V.S. en veel Europese landen wat betreft de produktiviteit en 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 V.S. - mogelijkheden tot efficiencyverbetering. Daarnaast zijn ontwikkelingen te verwachten die aansluiten bij het toenemend belang van de "service dimension". Een toename van thuisbezorging en "shops binnen de shop" (supermarkt) zullen de inzet van meer personeel vereisen. Wat ook waarschijnlijk het geval zal zijn bij een ruimere winkelopstelling, eventueel gecombineerd met een toename van deeltijdwerk. Wat per saldo het effect van deze ontwikkeling zal zijn voor de produktiviteit en de werkgelegenheid, is helaas moeilijk voorspelbaar.

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 V.S. aanmerkelijk groter te zijn dan te onzent. De groeicijfers en de vergelijking met de referentielanden wijzen in de richting van verdere mogelijkheden tot groei in de Nederlandse horeca. In Nederland, zo blijkt uit onze budget-analyse, is de groei van de vraag naar horecadiensten vooral het gevolg van de opkomst van 'moderne' huishoudens (éénpersoonshuishoudens met baan, tweeverdieners met en zonder kinderen). Deze huishoudens hebben andere tijd/budget beperkingen dan 'traditionele' huishoudens en zijn daardoor geneigd meer huishoudelijke taken te monetariseren en dus ook meer gebruik te maken van horecadiensten. In de jaren tachtig zijn de 'moderne' huishoudens sterk in aantal toegenomen en ze overtreffen nu in aantal de 'traditionele' huishoudens. Alleen al hierdoor is de vraag naar horecadiensten gestegen. Daarnaast, zo is gebleken, is het aandeel van de bestedingen aan verteringen buitenshuis in het huishoudbudget voor de 'moderne' huishoudens gestegen. In 1987 was dit aandeel voor de 'moderne' huishoudens zelfs bijna twee maal zo hoog als voor 'traditionele'. Een stijging van de arbeidsparticipatie van vrouwen zal het aantal 'moderne' huishoudens nog meer doen toenemen en zo ook de vraag naar horecadiensten stimuleren.

Gezien de stagnerende ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit in de horeca zal een vergroting van de vraag naar horecadiensten zich waarschijnlijk vertalen in een groei van de werkgelegenheid.

Op basis van de ontwikkelingen in de gezondheidszorg in Nederland, Duitsland, de V.S. en Zweden kunnen we concluderen dat de mogelijkheden voor een toename van het aantal banen in de Nederlandse gezondheidszorg positief te

waarderen zijn. Twee overwegingen liggen aan dat gunstige vooruitzicht ten grondslag. De omvang van de gezondheidszorg hangt nauw samen met de hoogte van het nationaal inkomen. 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 stijgend 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. 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 bevriezing 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. Initiatieven in de gezondheidszorg die uit particuliere fondsen betaald worden, kunnen voorzien in de groeiende behoefte aan medische verzorging. De ontwikkeling in de V.S. wijst uit dat deze ontwikkeling kan leiden tot een aanzienlijke stijging van uitgaven en werkgelegenheid.

De vraag naar publiek onderwijs is in hoge mate een afgeleide van de demografische samenstelling van de bevolking. De 'ontgroening' in Nederland en in de referentielanden heeft die 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 V.S. en Zweden. Door het afnemend aandeel van jongeren kijken werkgevers steeds meer naar andere groepen, die echter eerst om- of bijgeschoold moeten worden. 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.

Voor de internationaal vergelijkende analyse was 1987 het meest recente jaar waarvoor cijfers beschikbaar waren. De zes geselecteerde branches blijken ook in de periode van maart 1987 tot maart 1990 in Nederland hun karakterisering als perspectiefrijk waar te maken. In die periode nam het aantal banen in de

totale economie met 1,9 procent per jaar toe. Het gemiddelde van de zes branches kwam uit op het dubbele, namelijk 3,9 procent. Twee van de drie nieuwe banen kwamen daarmee terecht in één van de zes perspectiefrijke branches.

'Service dimension'

De zes bovenstaande branches in de dienstensector bieden, binnen zekere voorwaarden, redelijke tot goede vooruitzichten voor de groei van de werkgelegenheid in Nederland en kunnen zo bijdragen tot het verhogen van de arbeidsparticipatiegraad. 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?

Een tweetal bedreigingen speelt een rol bij één of meer van de zes onderzochte branches. Een vaak terugkerend aspect bij diensten is de geringe 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 van de groei voor de werkgelegenheid.

Een tweede vaak naar voren gebracht gevaar voor de werkgelegenheid is het snel toenemend 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 speelt met name een rol in de detailhandel en het bankwezen.

Wat zijn nu de kansen? Mede op basis van de vergelijkingen met de ontwikkelingen van de zes branches in Duitsland, de V.S. en Zweden, lijkt een uitbreiding van de dienstverlening in de zin van meer advies, uitgebreidere begeleiding en het overnemen van deeltaken de meeste kansen te bieden voor werkgelegenheids groei. In de detailhandel en in het bankwezen kan besparing van kosten en personeelsinzet in de 'back-office', 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 gekomen worden. Onderdelen van de wet- en regelgeving in Nederland lijken 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 - in vergelijking met de andere landen - lage groei van het inkomen per hoofd in Nederland de afzetmogelijkheden van de verschillende vormen van extra dienstverlening beperkt. In het bijzonder de consumptieve diensten hadden te maken met een zeer geringe groei van de consumptieve bestedingen per hoofd van de bevolking. In de periode 1979-1987 namen die met slechts 0,2 procent per jaar toe. In Duitsland, de V.S en Zweden kwam de groei van de consumptieve bestedingen per hoofd in de genoemde periode uit op respectievelijk, 1,4, 1,9 en 1,2 procent per jaar.

Ondanks de relatief geringe stijging van de welvaart in Nederland, en ondanks de beperkingen voor uitbreiding van de dienstverlening in een aantal branches door wet- en regelgeving, is de werkgelegenheidsgroei in de periode 1979-1987 in de zes dienstverlenende branches niet achtergebleven bij die in de drie referentielanden. Er zijn echter een tweetal ontwikkelingen geweest die met name in Nederland een positieve impuls hebben gegeven aan de groei van het aantal banen. Het snel toenemend aandeel van part-time werk in de totale werkgelegenheid heeft in Nederland een aanzienlijke bijdrage geleverd aan de groei van het aantal banen, terwijl dat effect in de drie andere landen beperkt van omvang was. Op de middellange termijn moeten we er in Nederland rekening mee houden dat die bijdrage niet structureel van karakter kan zijn. De toename van het aandeel van deeltijdwerk zal afvlakken.

Een tweede ontwikkeling die een positief effect heeft gehad op de werkgelegenheidsgroei in een aantal dienstverlenende branches is het achterblijven van de groei van de lonen ten opzichte van de gemiddelde loonstijging. Achterblijvende inkomensgroei in bepaalde branches zal op middellange termijn echter moeilijk gecontinueerd kunnen worden. In het bijzonder in het geval van een redelijk groei van het nationaal inkomen en een verkrappende arbeidsmarkt, zullen de inkomens in dienstverlenende branches

meer in de pas gaan lopen met het landelijk gemiddelde. Daardoor zal het kostenprobleem in arbeidsintensieve diensten weer meer op de voorgrond treden en zal juist de combinatie van een differentiatie van dienstverlening en een segmentatie van markten, met een redelijke groei van de consumptieve bestedingen per hoofd van de bevolking, de basis moeten bieden voor verdere werkgelegenheids groei.

Literatuur

- Bedrijfschap Horeca (1988), Moeilijk vervulbare vacatures in de horeca, 's-Gravenhage.
- Bedrijfschap Horeca (1990a), Jaarverslag 1989, 's-Gravenhage.
- Bedrijfschap Horeca (1990b), Informatiesysteem Arbeidsmarktontwikkeling Horeca (ISAH); Rapportage 1990, 's-Gravenhage.
- Bertrand, O. en T. Noyelle (1988), Human Resources and Corporate Strategy: Technological Change in Banks and Insurance Companies: France, Germany, Japan, Sweden, United States, OECD, Centre for Educational Research and Innovation, Paris.
- Boot, P.A. (1990), 'Her- en bijscholing van werkenden; een inleiding. In: Tijdschrift voor Politieke Economie, jrg. 12 nr. 3, pp. 93-113.
- Bröker, G. (1989), Competition in banking ; trends in banking structure and regulation in OECD countries, Paris.
- Bruinsma, F. en N. Huls (1990), "De top 7 in de commerciële advocatuur," Nederlands Juristenblad, 9 juni, pp. 851-859.
- Bunt, J., A.C.R. Dreesmann en C. Goud (red.) (1989), Dynamiek in de distributie, Groningen.
- Buursink, J. (1987), "De zakelijke diensten", in: WRR, Op maat van het midden- en kleinbedrijf, deel 2 Preadviezen, Staatsuitgeverij, Den Haag.
- Cecchini, P. (1988), Alles op alles voor Europa, de uitdaging van 1992, Amsterdam.
- CBS (1989), Onder de loep genomen; zakelijke dienstverlening 1987, Voorburg.
- CBS (1990a), Statistisch Bulletin, 28 juni, Voorburg.
- CBS (1990b), Nationale Rekeningen, Voorburg.
- CBS (1990c), Statistisch Zakboek, Voorburg.
- CBS (1990d), Sociaal economische maandstatistiek, augustus, Voorburg.
- Child, J. en R. Loveridge (1990), Information Technology in European Services, Basil Blackwell, Oxford.
- COSSO (1990), Samenvatting ledenenquête 1989, Den Haag.
- Dertouzos, M.L., R.K. Lester, R.M. Solow en The MIT Commission on Industrial Productivity (1989), Made in America; Regaining the Productivity Edge, The MIT Press, Cambridge.
- Doorley, T.H., A. Gregg en C. Gagnon (1988), "Professional services firms and information technology: Ongoing search for competitive advantage". In: B.R. Guile en J.B. Quinn (eds.), Managing innovation; Cases from the services industries, National Academy Press, Washington D.C.

- Eck van der Sluis, P.A. van (1989), Het midden- en kleinbedrijf in de horeca, ontwikkeling en perspectief, EIM, Zoetermeer.
- Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (EIM) (1989a), De arbeidsmarkt in de detailhandel, 1989, Zoetermeer.
- EIM (1989b), De Nederlandse detailhandel in internationaal perspectief, Zoetermeer.
- EIM (1989c), Jaarboek commerciële dienstverlening 1988, Zoetermeer.
- Economist, The (1990), February 19, pp. 93-94.
- Elfring, T. (1988), Service sector employment in advanced economies: A comparative analysis of its implications for economic growth, Gower, Aldershot.
- Elfring, T. (1989), "New Evidence on the Expansion of Service Employment in Advanced Economies", Review of Income and Wealth, Vol. 35, Nr. 4.
- Elfring, T. (1989), "Dynamiek in de dienstensector", Economische Statistische Berichten, 5 april, pp. 342-346.
- Elfring, T. en R.C. Kloosterman (1989), "De Nederlandse 'Job Machine'", Economische Statistische Berichten, 2 augustus, pp. 637-640.
- Esping-Andersen, G. (1990), The Three Worlds of Welfare Capitalism, Polity Press, Cambridge.
- Friedman, B.L. (1988), "Productivity trends in department stores, 1967-1986", Monthly Labor Review, March.
- Gadrey, J. (1990), Investigation on the service dimension of the food retailing sector, Seminaire international de recherche en management des activites de services, IAE d'Aix-en-Provence.
- Gershuny, J. (1983), Social Innovation and the Division of Labour, Oxford.
- Europese Commissie (EC)(1988), Panorama of EC Industry 1989, EG, Brussel.
- Giardini, O. en W.R. Stahel (1989), The limits to certainty: Facing risks in the new service economy, Kluwer Academic Publishers, Dordrecht.
- Hackett, G.P. (1990), "Investment in technology, the service sector sinkhole?" Sloan Management Review, Winter, pp. 97-103.
- Hammes, D.L., J.J. Rosa en H.G. Grubel (1989), "The national accounts, household service consumption and its monetization", Kyklos, vol. 42, pp. 3-15.
- Haugen, S.E. (1986), "The employment expansion in retail trade 1973-1985", Monthly Labor Review, August, pp. 10-16.
- Houtkoop, W. & Ch. Felix (1990), Volwasseneneducatie in Europa: Een vergelijkende studie naar de volwasseneneducatie in een aantal EEG-landen en in Zweden, Utrecht: RVE.

- Inman, R.P. (ed.)(1985), Managing the service economy: Prospects and problems, Cambridge University Press.
- International Herald Tribune (1990), "Wealth makers and wealth takers", March 22.
- Jong, J.G.A.M. de (1989), "De functionele plaats van de distributie in beweging : 1970-1990", in: Bunt (1989).
- Krupp, H.J. (1986), "Der strukturwandel zu den dienstleistungen und perspectiven der beschäftigungsstruktur", Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, No. 1, pp. 145-158.
- Kutscher, R.E. (1988), "Growth of Service Employment in the United States", in: B.R. Guile en J.B. Quinn (eds.), Technology in Services, National Academy Press, Washington D.C.
- Lambooy, J.G.(1988), 'Intermediaire dienstverlening en economische complexiteit', Economisch en Sociaal Tijdschrift, oktober, pp. 617-629.
- Lawrence, Robert Z. & Barry P. Bosworth (eds.) (1987), 'Adjusting to Slower Economic Growth: The External Sector', in: Barry P. Bosworth & Alice M. Rivlin (eds.), The Swedish Economy, pp. 55-96, Washington: The Brookings Institution.
- McCann-Erickson (1989), Eettrends in Nederland, Amsterdam.
- Meer, J.D. van der (1987), Prae-advies Particuliere-Opleidingsinstituten, Van der Meer & Van Tiburg Innovatie Adviesburo, Enschede.
- Mensing, W.C.J.J. (1989), "Ontwikkelingen in de detailhandel in voedings- en genotmiddelen 1970-1990", in: Bunt (1989).
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (1988), Rapportage Arbeidsmarkt 1988, Den Haag.
- Minkjan, E.E. (1990), "Hoe zit dat eigenlijk in het buitenland", Nederlands Juristenblad, 9 juni, pp. 894-905.
- Noyelle, T en A.B. Dutka (1988), International trade in business services: Accounting, Advertising, Law and Management Consulting, Ballinger Publishing Company, Cambridge.
- Noyelle, Thierry en Thomas M. Stanback (1988), 'Productivity Changes and Employment Growth in the Services', Research Paper Series, Conservation of Human Resources Project, Columbia University, New York.
- Noyelle, T. (1989), "Business services and the Uruguay round negotians on trade in services", in UNCTAD (1989), Trade in services: Sectoral issues, United Nations, New York.
- Ochel, W. en M. Wegner (1987), Service economy in Europe: Opportunities for growth, Pinter Publishers, London.

- Ochel, W. en P. Schreyer (1988), Beschäftigungsentwicklung im bereich der privaten dienstleistungen; USA - Bundesrepublik Deutschland im vergleich, Schriftenreihe des Ifo-Instituts für Wirtschaftsforschung, Nr. 123.
- Oegema, T. (1990), De arbeidsmarkteffecten van 1992, SEO/OSA, Den Haag.
- OECD (1985), Software: An Emerging Industry, Information Computer Communication Policy Series (ICCP) No.9, Paris.
- OECD (1988), Employment Outlook, Paris.
- OECD (1989a), Mecanisms for Job Creation; Lessons from the United States, Paris.
- OECD (1989b), Economic Survey: Sweden, Paris.
- OECD (1989c), Economic Outlook, Paris.
- OECD (1989d), The internationalisation of software and computer services, ICCP Studies Nr. 17, Paris.
- OECD (1989e), Historical Statistics: 1960-1987, Paris.
- OECD (1989f), Education and the Economy in a Changing Society, Parijs.
- OECD (1989g), Education in OECD Countries 1986-87. Compendium of Statistical Information, Paris.
- OECD (1989h), Employment Outlook July 1989, Parijs.
- OECD (1989i), National Accounts, 1974-1987, Paris.
- OECD (1990), Review van het onderwijsbeleid in Nederland. Verslag en vragen, Peat Marwick McLintock (1988), The "Cost of Non-Europe" for Business Services, Research on the "Cost of Non-Europe", Volume 8, Europese Commissie, Brussel.
- Petit, P. (1986), Slow growth and the service economy, Francis Pinter, London.
- Porter, Michael E. (1990), The Competitive Advantage of Nations, Londen.
- Quinn, J.B. en P.C. Paquette (1990), "Technology in Services: Creating Organisational Revolutions", Sloan Management Review, Summer, pp. 67-78.
- Samiee, S. (1990), "Productivity planning and strategy in retailing", California Management Review, Winter.
- Silver, H. (1987), "Only so many hours in a day: time constraints, labour pools and the demand for consumer services", The Services Industries Journal, October, pp. 26-45.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (1989a), Trendrapport kwartaire sector 1970-1993 (Cahier nr. 67), Rijswijk.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (1989b), Memorandum kwartaire sector 1989-1993 (Cahier nr. 71), Rijswijk.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (1990), Sociaal en Cultureel Rapport, Rijswijk.
- Stooss, F. en I. Weidig (1986), "Der wandel der arbeitslandschaft bis zum Jahre 2000 nach tatigkeitsfeldern", Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und

Berufsforschung.

Suesan, N., M.T. Tops & G.J. Wijers (1986), Bedrijfsopleidingen in de lift, Bakkenist, Spits en Co./ Ministerie van SZW, Den Haag.

Tschetter, J. (1987), "Producer service industries; Why are they growing so rapidly?" Monthly Labor Review, December, pp. 31-40.

US Department of Commerce (1985), 1985 US Industrial outlook: prospects for over 300 industries, US Government Printing Office, Washington D.C.

Wit G.R. de (1987), Technologische ontwikkelingen in het Nederlandse bankwezen binnen een internationale context, Maastricht.

BIJLAGE A

De werkgelegenheidscijfers hebben betrekking op het aantal banen en het aantal zelfstandigen en meewerkende gezinsleden. Het verkrijgen van internationaal vergelijkbare werkgelegenheidscijfers voor 22 dienstverlenende branches maakt het noodzakelijk nationale bronnen te gebruiken. De belangrijkste nationale bronnen worden hieronder per land vermeld (zie voor details: Elfring, 1988).

Nederland

Het aantal banen van werknemers is gebaseerd op: CBS, Statistiek Werkzame Personen, verschillende jaargangen. In de jaren voor 1983 werden in die statistiek werknemers die minder dan 15 uur per week werkten niet meegeteld. Voor die categorie zijn aparte schattingen gemaakt, mede op basis van: CBS, Arbeidskrachtentellingen, verschillende jaargangen. Die laatste bron is ook gebruikt voor de berekening van het aantal zelfstandigen en meewerkende gezinsleden per branche.

Duitsland

De belangrijkste bron voor de werkgelegenheid per branche is: Statistisches Bundesamt, Bevolkerung und erwerbstätigkeit, Fachserie 1, Reihe 4.1, Wiesbaden, verschillende jaargangen.

Verenigde Staten

De werkgelegenheidscijfers zijn primair afkomstig van: U.S. Bureau of Economic Analysis, The national income and product account of the United States, verschillende jaargangen, Supplementen bij de Survey of Current Business, tabellen 6.7b, 6.10b en 6.11b.

Zweden

De belangrijkste bron voor de Zweedse werkgelegenheidscijfers is: CBS, Statistiska Medelanden, Nationalräknepaper, Appendix 5, tabellen 3 en 49, Stockholm, verschillende jaargangen.

Tabel A.1 Werkgelegenheidsgroei per branche en aandeel in totaal (groei in procenten per jaar en aandeel in procenten)

Nederland

	1973/1979	1979/1987	1987
Landbouw	-1,4	-0,2	4,7
Nijverheid	-1,3	-1,9	26,2
Industrie	-1,8	-1,3	18,9
Bouw	0,1	-3,7	6,3
Producenten diensten	4,4	2,9	10,8
Zakelijke diensten	4,4	3,9	6,4
Financiële diensten	6,2	0,8	2,3
Verzekerings diensten	1,2	1,2	1,2
Handel in onroerend goed	5,9	1,5	0,7
Distributieve diensten	1,2	0,8	21,3
Detailhandel	0,8	1,1	8,9
Groothandel	1,9	-0,2	5,9
Transport	1,1	0,9	4,6
Communicatie	1,8	2,3	1,8
Persoonlijke diensten	1,1	0,6	6,5
Horeca	1,2	2,7	2,4
Recreatie en amusement	7,5	2,5	1,6
Huishoudelijke diensten	-5,4	-6,5	0,3
Reparatie	-1,0	-1,8	1,3
Kappers e.d.	2,5	0,8	0,6
Wasserijen	-0,9	-3,1	0,3
Ov. persoonlijke diensten	-	-	0,1
Kwartaire diensten	2,7	2,1	28,4
Overheid	1,7	0,7	8,5
Gezondheidszorg	2,3	3,2	7,3
Onderwijs	3,8	1,3	6,5
Overige kwartaire diensten	3,6	3,8	6,0
Totaal diensten sector	2,3	1,8	69,1
Totaal	0,9	0,6	

Tabel A.2 Werkgelegenheidsgroei per branche en aandeel in totaal (groei in procenten per jaar en aandeel in procenten)

Duitsland

	1973/1979	1979/1987	1987
Landbouw	-4,8	-2,4	4,4
Nijverheid	-1,4	-0,8	40,2
Industrie	-1,3	-0,9	31,8
Bouw	-1,9	-0,7	6,6
Producenten diensten	2,0	3,5	7,7
Zakelijke diensten	3,2	5,5	3,6
Financiële diensten	1,3	2,5	2,4
Verzekerings diensten	2,1	0,8	1,2
Handel in onroerend goed	-1,4	2,2	0,4
Distributieve diensten	-0,7	0,6	18,1
Detailhandel	-0,1	0,5	8,8
Groothandel	-2,7	1,4	3,6
Transport	-0,2	-0,6	3,7
Communicatie	-0,7	1,4	2,0
Persoonlijke diensten	0,5	2,3	8,1
Horeca	0,5	4,4	3,8
Recreatie en amusement	3,0	2,6	1,0
Huishoudelijke diensten	-6,3	-1,5	0,3
Reparatie	0,8	-0,7	1,2
Kappers e.d.	1,5	0,7	0,9
Wasserijen	-1,8	-0,5	0,5
Ov. persoonlijke diensten	4,8	4,2	0,4
Kwartaire diensten	2,7	1,5	21,6
Overheid	1,7	-0,6	9,0
Gezondheidszorg	4,1	2,8	5,4
Onderwijs	4,0	1,8	4,1
Overige kwartaire diensten	2,9	6,7	3,1
Totaal diensten sector	1,0	1,5	55,4
Totaal	-0,4	0,3	

Tabel A.3 Werkgelegenheidsgroei per branche en aandeel in totaal (groei in procenten per jaar en aandeel in procenten)

Verenigde Staten

	1973/1979	1979/1987	1987
Landbouw	-0,7	-0,8	2,8
Nijverheid	1,4	-0,5	23,6
Industrie	0,9	-1,2	16,1
Bouw	2,4	1,5	5,4
Producenten diensten	4,9	5,5	13,6
Zakelijke diensten	6,0	7,3	7,5
Financiële diensten	4,0	4,2	2,6
Verzekerings diensten	3,3	2,6	1,8
Handel in onroerend goed	4,6	3,6	1,6
Distributieve diensten	2,0	1,8	21,5
Detailhandel	1,8	2,3	11,6
Groothandel	2,8	1,6	5,2
Transport	1,9	1,2	3,1
Communicatie	0,5	0,4	0,5
Persoonlijke diensten	3,2	2,7	12,5
Horeca	5,7	3,4	7,0
Recreatie en amusement	3,9	2,5	1,3
Huishoudelijke diensten	-2,9	-1,4	1,3
Reparatie	5,1	3,7	1,5
Kappers e.d.	1,4	2,6	0,6
Wasserijen	-2,7	1,7	0,4
Ov. persoonlijke diensten	3,5	4,3	0,5
Kwartaire diensten	2,4	1,9	26,0
Overheid	0,5	0,9	7,8
Gezondheidszorg	4,6	3,2	7,5
Onderwijs	2,3	1,3	7,6
Overige kwartaire diensten	3,5	2,6	3,1
Totaal diensten sector	2,7	2,6	73,5
Totaal	2,2	1,7	

Tabel A.4 Werkgelegenheidsgroei per branche en aandeel in totaal (groei in procenten per jaar en aandeel in procenten)

Zweden

	1973/1979	1979/1987	1987
Landbouw	-2,4	-3,3	4,2
Nijverheid	-1,0	-0,9	28,5
Industrie	-0,6	-1,0	20,8
Bouw	-2,7	-0,3	6,6
Producenten diensten	2,1	3,8	7,2
Zakelijke diensten	3,1	4,6	4,1
Financiële diensten	1,4	4,6	1,7
Verzekerings diensten	1,6	-	0,5
Handel in onroerend goed	0,5	1,4	0,9
Distributieve diensten	0,8	0,1	19,2
Detailhandel	-0,4	-0,3	7,4
Groothandel	2,6	-0,2	4,6
Transport	0,8	0,7	5,0
Communicatie	1,6	1,0	2,2
Persoonlijke diensten	-1,6	0,9	5,9
Horeca	0,8	3,6	2,1
Recreatie en amusement	3,6	2,0	1,6
Huishoudelijke diensten	-10,9	-4,7	0,3
Reparatie	-4,1	-2,4	0,7
Kappers e.d.	-0,7	-1,1	0,5
Wasserijen	-2,5	-	0,3
Ov. persoonlijke diensten	-2,4	0,9	0,3
Kwartaire diensten	4,7	1,3	35,1
Overheid	3,1	-0,8	6,3
Gezondheidszorg	5,7	2,3	11,2
Onderwijs	3,8	0,5	7,3
Overige kwartaire diensten	5,9	2,2	10,3
Totaal diensten sector	2,5	1,1	67,3
Totaal	1,0	0,3	

BIJLAGE B

Met vertegenwoordigers van de volgende organisaties zijn gesprekken gevoerd.

Horecaf

Koninklijk Instituut van Ingenieurs

Nederlandse Orde van Accountants- Administratieconsulenten

Nederlands Instituut Van Register Accountants

Orde van Nederlandse Advocaten

Orde van Nederlandse Raadgevende Ingenieurs

Sociaal Cultureel Planbureau

Vereniging Computer Service- en Software Bureau's (COSSO)