



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 4.12.2003
COM(2003) 747 definitief

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD,
HET EUROPEES PARLEMENT, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL
COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S**

**De concurrentiepositie van bedrijfsgerelateerde diensten en hun bijdrage aan de
prestaties van het Europese bedrijfsleven**

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD,
HET EUROPEES PARLEMENT, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL
COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S**

**De concurrentiepositie van bedrijfsgerelateerde diensten en hun bijdrage aan de
prestaties van het Europese bedrijfsleven**

Samenvatting.....	4
I. Inleiding	8
I.1. Achtergrond en doel.....	8
I.2. Draagwijdte	9
I.3. Context en grondgedachte.....	10
I.4. Structuur van de mededeling.....	11
II. Het belang van bedrijfsgerelateerde diensten in Europa.....	12
II.1. Wat zijn bedrijfsgerelateerde diensten?	12
II.2. Het belang van bedrijfsgerelateerde diensten in de marktgestuurde economie	13
II.3. De groei van de sector bedrijfsgerelateerde diensten.....	14
II.4. Ondernemingsdynamiek in de sector bedrijfsgerelateerde diensten.....	16
II.5. De interactie tussen bedrijfsgerelateerde diensten en andere sectoren van de economie	17
II.6. Het belang en de impact van de uitbesteding van diensten.....	19
III. De concurrentiepositie van bedrijfsgerelateerde diensten in Europa.....	20
III.1. Belangrijkste factoren die tot de concurrentiepositie bijdragen.....	20
III.2. Toename van de arbeidsproductiviteit in bedrijfsgerelateerde diensten	20
III.3. Meetproblemen	21
III.4. Gebruik van ICT door ondernemingen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten....	22
III.5. O&O en innovatie door ondernemingen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten .	23
III.6. Menselijke vaardigheden	24
III.7. Internationale handel en directe buitenlandse investeringen	25
IV. De volgende stappen	27
IV.1. De belangrijkste beleidsthema's	27
IV.2. Vaststelling van een coherent beleidskader	32
IV.3. Uitvoering	33

BIJLAGE I Classificaties van diensten en aanvullende cijfers.....	34
BIJLAGE II Draagwijdte van de mededeling.....	38
BIJLAGE III Statistieken over de dienstensector - Overzicht van de behoeften van gebruikers in een langetermijnstrategie	39

SAMENVATTING

Deze mededeling, die een economische analyse van het belang van diensten voor de Europese economie bevat en waarin de concurrentiepositie van deze diensten wordt onderzocht, is bedoeld om blijk te geven van hun gewicht voor de algemene EU-economie en om duidelijk te maken dat de Commissie, in overeenstemming met haar mededeling uit 2002 over het industriebeleid na de uitbreiding, vastberaden streeft naar betere randvoorwaarden voor bedrijfsgerelateerde diensten.

De Europese Raad van Lissabon van maart 2000 heeft de nadruk gelegd op de rol van diensten in de economie en op hun groei- en werkgelegenheidspotentieel. Een kernelement van het door de Raad aangenomen programma voor economische hervorming is de totstandbrenging van een interne markt voor diensten. In de mededeling van de Commissie over een interne-marktstrategie voor diensten van december 2000 werd in antwoord op het verzoek van de Europese Raad een strategie uitgestippeld. In die mededeling is onder meer een actie opgenomen die bestaat in het treffen van "flankerende" maatregelen (betere statistieken, rapportage over immateriële activa, opleiding en ICT-vaardigheden, innovatie en O&O enz.) teneinde het concurrentievermogen van de dienstensector van de EU te ondersteunen. Deze actie werd in de conclusies van de Raad van november 2002 nader omschreven. Daarbij werd er bij de Commissie op aangedrongen *"de maatregelen ter opheffing van de hinderpalen voor de grensoverschrijdende handel in diensten aan te vullen met andere acties die gericht zijn op de verbetering van de concurrentiepositie van diensten en de bijdrage ervan tot de prestaties van ondernemingen in alle economische sectoren"*.

Deze mededeling is het antwoord op dat verzoek van de Raad en brengt een nauwe koppeling tot stand tussen de wetgevende en niet-wetgevende maatregelen in de richtlijn betreffende diensten op de interne markt en andere maatregelen ter verbetering van het concurrentievermogen van Europese ondernemingen, die deze richtlijn aanvullen.

In deze mededeling wordt ingegaan op de vele verschillende marktdiensten die rechtstreeks op het concurrentievermogen van ondernemingen - zowel industriebedrijven als andere dienstenbedrijven - van invloed zijn. Deze diensten worden samengevat onder de noemer "bedrijfsgerelateerde diensten" en kunnen in vier belangrijke categorieën worden onderverdeeld, namelijk zakelijke diensten, handel, netwerkdiensten en financiële diensten. Aangezien deze diensten zeer heterogeen zijn en de marktomstandigheden per dienst verschillen, nemen kennisintensieve zakelijke diensten, zoals computerdiensten en professionele diensten, in deze mededeling als motoren van de kenniseconomie een bijzondere plaats in.

Bij de economische analyse is uitgegaan van bestaande officiële statistieken, ook al geven deze geen volledig beeld van de omvang en het economisch belang van de sector. Deze economische analyse vormt de basis voor beleidsconclusies, die door middel van een aantal specifieke acties binnen een coherent EU-beleidskader in nauwe samenwerking met alle belanghebbenden ten uitvoer moeten worden gelegd. De voornaamste bevindingen van de economische analyse zijn:

De bedrijfsgerelateerde diensten vormen de grootste economische sector die in 2001 werk bood aan circa 55 miljoen mensen - wat neerkomt op bijna 55% van de totale werkgelegenheid in de marktgestuurde economie van de EU.

De bedrijfsgerelateerde diensten zijn verreweg de belangrijkste bron van nieuwe banen in de EU. In verscheidene lidstaten is de werkgelegenheidsgroei in deze sector groter dan in de VS. Naar verwachting zullen de kandidaat-lidstaten voor verdere groei zorgen, daar hun economieën worden gekenmerkt door een relatief gering aandeel van bedrijfsgerelateerde diensten, en met name van kennisintensieve zakelijke diensten, in de totale werkgelegenheid.

De sector bedrijfsgerelateerde diensten is tevens de meest dynamische EU-sector wat het aantal startende ondernemingen betreft, aangezien vele markten voor bedrijfsgerelateerde diensten een lage toetredingsdrempel hebben. Meer dan twee derde van alle nieuwe ondernemingen wordt in de sector bedrijfsgerelateerde diensten opgericht.

Daar bedrijfsgerelateerde diensten dominant zijn in de marktgestuurde EU-economie, is de sector zelf uiteraard van groot economisch belang voor Europa. Nog belangrijker is echter dat bedrijfsgerelateerde diensten een cruciale bijdrage leveren aan de prestaties van de rest van de economie. Zij zijn onlosmakelijk met de industrie verbonden. Alle goederen omvatten dienstenelementen en de bijdrage hiervan aan de toegevoegde waarde van een industrieproduct bepaalt vaak de aantrekkelijkheid van het product op de markt. Bovendien zijn de overheidssector en de dienstensector zelf steeds afhankelijker van leveranciers van bedrijfsgerelateerde diensten.

Diensten kunnen intern door de onderneming zelf worden voortgebracht - ongeacht haar activiteit - of zij kunnen worden gekocht. Vele bedrijven besteden sommige diensten, die eerder door het bedrijf zelf werden voortgebracht, nu uit om die diensten op een concurrerende markt te kunnen kopen of om hun flexibiliteit te vergroten. De gebruikelijke verklaring voor de groei in de sector bedrijfsgerelateerde diensten is de verplaatsing van werkgelegenheid van de industrie naar de dienstensector ten gevolge van de uitbesteding van diensten die eerder door bedrijven zelf werden voortgebracht. De redenen voor de groei zijn echter veel complexer dan dat.

Andere belangrijke factoren zijn veranderingen in de productiesystemen, een grotere flexibiliteit, een sterkere concurrentie op internationale markten, de toenemende rol van ICT en kennis en de opkomst van nieuwe soorten diensten. Om de rol van bedrijfsgerelateerde diensten in de Europese economie goed te begrijpen, moet worden bedacht dat zij zich een plaats hebben veroverd in de waardeketen van alle ondernemingen, ook andere dienstenbedrijven. Uit de analyse blijkt dat meer dan de helft van de output van bedrijfsgerelateerde diensten voor intermediair verbruik door de dienstensector zelf is bestemd, terwijl het verbruik van de verwerkende industrie minder dan één derde van de totale output bedraagt.

De recente ontwikkeling van de totale productiviteitsgroei in de EU stemt tot bezorgdheid en vormt een bedreiging voor de doelstellingen van de strategie van Lissabon. Zonder concurrerende bedrijfsgerelateerde diensten zal het doel van Lissabon om van de EU de meest concurrerende kenniseconomie van de wereld te maken, niet kunnen worden bereikt.

In de eerste helft van de jaren negentig was de gemiddelde jaarlijkse groei van de arbeidsproductiviteit in de EU (1,9%) aanzienlijk groter dan in de VS (1,2%), maar in de daaropvolgende periode (1995-2001) veranderde de situatie radicaal. Het jaarlijkse groeicijfer daalde tot 1,2%, terwijl de groei in de VS tot 1,9% toenam. Deze ontwikkeling was met name het gevolg van de zeer sterke groei van de handelssector in de VS, zowel in vergelijking met de overeenkomstige sector in de EU als met andere economische sectoren.

Door ICT is een snelle productiviteitsgroei mogelijk in sectoren die zwaar in ICT hebben geïnvesteerd, daar de toepassing van ICT ondernemingen kan helpen hun algemene efficiëntie bij de gecombineerde inzet van arbeid en kapitaal te verbeteren. Aangenomen wordt dat dit de verklaring voor de recente productiviteitsgroei in de handelssector in de VS is.

Enkele van de meest innovatieve ondernemingen in Europa behoren tot de sector bedrijfsgerelateerde diensten, maar over het geheel genomen is het O&O-niveau in deze sector laag en is de achterstand op de VS aanzienlijk. Hoewel de Europese economie zich de afgelopen decennia tot een diensteneconomie heeft ontwikkeld, maken marktdiensten nog altijd een relatief gering deel uit van de totale uitgaven van ondernemingen voor O&O (13%).

Zonder de groei in de sector bedrijfsgerelateerde diensten in de tweede helft van de jaren negentig was de werkloosheid in de EU nog groter geweest dan nu. Ondanks een overvloedig arbeidsaanbod blijkt uit een uitsplitsing van de nieuwe werkgelegenheid naar vereist onderwijsniveau dat vraag en aanbod niet goed op elkaar zijn afgestemd. Het waargenomen tekort aan vaardigheden is vooral een probleem voor kennisintensieve zakelijke diensten, maar bestaat ook voor de andere sectoren van de economie.

Geschoolde arbeidskrachten dragen bij tot productiviteitsgroei, omdat zij ondernemingen in staat stellen gebruik te maken van en voordeel te trekken uit hun investeringen in ICT en andere innovaties. De arbeidsintensiteit van veel bedrijfsgerelateerde diensten, de sterke interactie met klanten, de kennisintensiteit van veel diensten en het belang van stilzwijgende kennis zijn stuk voor stuk factoren die erop wijzen dat een toereikend aanbod van geschoolde arbeidskrachten van groot belang is voor de toekomstige productiviteitsverbetering.

Op basis van bovengenoemde bevindingen van de economische analyse wordt een aantal beleidsconclusies getrokken en een geïntegreerd beleidskader vastgesteld. Daarbij zijn de volgende beleidsthema's als het belangrijkste naar voren gekomen:

- 1) de integratie van en concurrentie op de markten voor bedrijfsgerelateerde diensten zijn niet krachtig genoeg om de concurrentiepositie van deze sector te garanderen en te verbeteren;*
- 2) de voor de productie noodzakelijke input (arbeidskwalificaties, integratie van ICT en kapitaal) laat zowel vanuit kwalitatief als kwantitatief oogpunt te wensen over;*
- 3) de output van ondernemingen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten is te weinig transparant (normen), wordt onderschat (rapportage over immateriële activa) of is onvoldoende gedocumenteerd (kwaliteit).*
- 4) de verlening en het gebruik van bedrijfsgerelateerde diensten is beperkt in minder ontwikkelde regio's en in de kandidaat-lidstaten, wat vooral nadelig is voor het MKB en het convergentieproces;*
- 5) er is weinig over de sector en de betrokken markten bekend, waardoor de besluitvorming van ondernemingen en beleidsmakers wordt gehinderd.*

De uit deze mededeling voortvloeiende beleidsuitdagingen betreffen niet alleen de Commissie, maar ook de andere EU-instellingen, de nationale regeringen en anderen in de zakenwereld die belang hebben bij een goede werking van de sector bedrijfsgerelateerde diensten. De voorgestelde richtlijn betreffende diensten op de interne markt is het sluitstuk van een lang raadplegingsproces over belemmeringen, maar de uitvoering van de begeleidende maatregelen vereist verder overleg met alle betrokkenen op grond van

gedetailleerdere beleidsvoorstellen, die de Commissie op basis van de belangrijkste beleidsthema's die uit deze mededeling naar voren komen zal uitwerken.

Deze raadpleging zal worden georganiseerd door middel van een Europees forum voor bedrijfsgelateerde diensten, dat de Commissie in de komende maanden zal oprichten en waarin de instellingen van de EU, de lidstaten, de beroepsorganisaties, de werknemers, de onderzoeksinstituten en andere belanghebbenden uit de zakenwereld vertegenwoordigd zullen zijn. De werkzaamheden die voor dit forum zijn gepland zullen het werk van andere organen, zoals de Groep(en) ondernemingenbeleid, verder toespitsen en "verdeskundigen".

Deze discussie moet in de eerste helft van 2005 uitmonden in een voorstel van de Commissie voor een actieplan. Dit actieplan zal de maatregelen in de richtlijn betreffende diensten op de interne markt aanvullen en versterken, waarbij zal worden gestreefd naar coördinatie en synergie met de vorderingen die worden gemaakt bij de tenuitvoerlegging van de richtlijn.¹

¹ Er dient te worden opgemerkt dat, terwijl de huidige Mededeling zakelijke diensten betreft, de Richtlijn tevens de aspecten van de handel in diensten aan consumenten behandelt.

I. INLEIDING

I.1. Achtergrond en doel

De Europese Raad van Lissabon van maart 2000 heeft de nadruk gelegd op de rol van diensten in de economie en op hun groei- en werkgelegenheidspotentieel. De dienstensector is alleen al belangrijk wegens zijn grote aandeel in de economie (circa 70% van het BBP van de EU) en het toenemend gebruik van diensten door de industrie, dat van invloed is op de kosten, prijzen en kwaliteit van industrieproducten.

Een kernelement van het door de Raad aangenomen programma voor economische hervorming is de totstandbrenging van een interne markt voor diensten. De Europese Raad van Lissabon heeft de Commissie dan ook opgeroepen een uitgebreide interne-marktstrategie ter verwijdering van belemmeringen voor diensten voor te stellen, teneinde het grensoverschrijdende verkeer van diensten even gemakkelijk te laten verlopen als het verkeer van diensten binnen een lidstaat.

In de mededeling van de Commissie over een interne-marktstrategie voor de dienstensector van december 2000² wordt in antwoord op het verzoek van de Europese Raad een tweefasenstrategie uiteengezet. In de eerste fase worden de bestaande belemmeringen in kaart gebracht en geanalyseerd³ en in de tweede fase worden op basis van die analyse oplossingen voor de vastgestelde problemen voorgesteld⁴.

In die mededeling is onder meer een actie opgenomen die bestaat in het treffen van "flankerende" maatregelen (betere statistieken, rapportage over immateriële activa, opleiding en ICT-vaardigheden, innovatie en O&O enz.) teneinde het concurrentievermogen van de dienstensector van de EU te ondersteunen. Deze actie werd in de conclusies van de Raad van november 2002⁵, waarin de Raad instemde met het verslag van juli 2002, nader omschreven. Daarbij werd er bij de Commissie op aangedrongen *"de maatregelen ter opheffing van de hinderpalen voor de grensoverschrijdende handel in diensten aan te vullen met andere acties die gericht zijn op de verbetering van de concurrentiepositie van diensten en de bijdrage ervan tot de prestaties van ondernemingen in alle economische sectoren"*.

Deze mededeling is het antwoord op dat verzoek van de Raad en brengt een nauwe koppeling tot stand tussen de wetgevende en niet-wetgevende maatregelen in de richtlijn betreffende diensten op de interne markt en *andere maatregelen ter verbetering van het concurrentievermogen van Europese ondernemingen*, die deze richtlijn aanvullen. De mededeling steunt en begeleidt dus de richtlijn betreffende diensten op de interne markt voor de aspecten die de zakelijke diensten aangaan. Deze twee initiatieven dragen samen bij tot een betere concurrentiepositie van Europese dienstverleners en hun zakelijke klanten, in overeenstemming met de mededeling van de Commissie betreffende een interne-marktstrategie voor de dienstensector en de conclusies van de Raad van november 2002.

Doel van deze mededeling is dan ook om dit vraagstuk vanuit het perspectief van ondernemingen te behandelen, dat wil zeggen om aandacht te besteden aan de marktdiensten die rechtstreeks van invloed zijn op de prestaties van het bedrijfsleven. De in deze mededeling

² COM(2000) 888 van 29.12.2000.

³ Verslag over de toestand van de interne markt voor diensten, COM(2002) 441 van 31.7.2002.

⁴ Richtlijn betreffende diensten op de interne markt, COM(2003)

⁵ 14.11.2002, 13839/02 (Presse 344).

voorgestelde maatregelen zijn gericht op de verbetering van de input in de productie van diensten (bv. vaardigheden, ICT, O&O en innovatie) en de output naar de klanten (bv. kwaliteit en normalisatie van dienstenproducten) of, meer in het algemeen, op de verbetering van de marktvoorwaarden voor dienstenbedrijven. Wat dit laatste aspect betreft, is de richtlijn betreffende diensten op de interne markt een noodzakelijke, maar ontoereikende voorwaarde voor een betere concurrentiepositie van het Europese bedrijfsleven.

I.2. Draagwijdte

Gezien de omvang en heterogeniteit van de dienstensector is een horizontale aanpak, die alle diensten omvat, haalbaar noch constructief. Bij de voorgestelde maatregelen moet rekening worden gehouden met de marktomstandigheden in de verschillende sectoren. Deze mededeling betreft dan ook alleen de marktdiensten die rechtstreeks van invloed zijn op het concurrentievermogen van ondernemingen in zowel de industrie als de dienstensector. Deze diensten worden samengevat onder de noemer "bedrijfsgerelateerde diensten" en kunnen in vier belangrijke categorieën worden onderverdeeld, namelijk zakelijke diensten⁶, handel, netwerkdiensten⁷ en financiële diensten (zie kader 1).

Door de term "bedrijfsgerelateerde diensten" te gebruiken, wil men duidelijk maken dat in de mededeling vooral aandacht wordt besteed aan diensten die rechtstreeks van invloed zijn op het concurrentievermogen van ondernemingen. Sommige van deze diensten hebben een tweeledige functie en kunnen ook aan consumenten worden geleverd. De concurrentiepositie van deze diensten wordt dan ook mede bepaald door hun beschikbaarheid voor consumenten, het vertrouwen van de consument in de markt en in de werking van de markt en door de tevredenheid van de consument over het product. Aangezien het effect van bedrijfsgerelateerde diensten op ondernemingen in de mededeling centraal staat, wordt niet ingegaan op de situatie op de markt voor diensten aan consumenten en komt ook de invloed van het consumentenbeleid en beschermende voorschriften op de werking van de markt niet uitgebreid aan bod. Voorts behandelt de mededeling niet de bredere aspecten van de diensten van algemeen belang, die al in het recente groenboek aan de orde zijn⁸.

De kennisintensieve zakelijke diensten, zoals computer- en professionele diensten, nemen in deze mededeling als motoren van de kenniseconomie een bijzondere plaats in.

⁶ Mededeling van de Commissie over zakelijke diensten, COM(1998) 534.

⁷ Deze Mededeling behandelt netwerkdiensten zoals die aan zakelijke ondernemingen worden aangeboden, en bestrijkt niet hun aspecten betreffende consumenten.

⁸ COM (2003) 270 van 20.05.2003.

Kader 1. Definitie van bedrijfsgerelateerde diensten volgens de statistische activiteitennomenclatuur van de EU (NACE)

Zakelijke diensten (NACE 70 t/m 74). Bij deze groep diensten kunnen twee categorieën worden onderscheiden: 1) *Kennisintensieve zakelijke diensten*, dat wil zeggen professionele diensten zoals IT-advies, beheersadvies, O&O, reclamediens en beroepsopleiding; 2) *Operationele diensten*, bijvoorbeeld industriële reiniging, beveiligingsdiensten, secretariaatswerk.

Handel (NACE 50 t/m 52). Deze groep diensten betreft ondernemingen die werkzaam zijn in de distributie van goederen en diensten aan andere sectoren van de economie en aan eindverbruikers.

Netwerkdiensten (NACE 40 t/m 41 en 60 t/m 64). Deze groep diensten omvat zowel de productie en distributie van elektriciteit, gas en water als vervoer en communicatie.

Financiële diensten (NACE 65-67). Deze groep diensten betreft financiële intermediairs, zoals banken en verzekeringsondernemingen.

Bedrijfsgerelateerde diensten zijn het grootste segment in de marktgestuurde economie (circa 55% van de totale werkgelegenheid) en zijn als zodanig van groot belang voor de Europese economie. *Nog belangrijker is echter dat bedrijfsgerelateerde diensten een onmisbare bijdrage aan de prestaties van de rest van de economie leveren.* Zij zijn onlosmakelijk met de industrie verbonden. Alle goederen omvatten dienstenelementen en de bijdrage hiervan aan de toegevoegde waarde van een industrieproduct bepaalt vaak de aantrekkelijkheid van het product op de markt. De automobielenindustrie gebruikt bijvoorbeeld diensten die aan de productie voorafgaan, zoals ontwerp en onderzoek en ontwikkeling, diensten die met de productie verband houden, zoals ingenieursdiensten en IT-diensten, diensten die na de productie worden verleend, zoals vervoer en handel, financiële diensten en tot slot andere zakelijke diensten, zoals accountants en rechtskundige diensten.

I.3. Context en grondgedachte

Zonder concurrerende bedrijfsgerelateerde diensten zal het moeilijk worden om het doel van Lissabon te halen, namelijk om van de EU tegen 2010 de meest concurrerende en dynamische kenniseconomie van de wereld te maken die in staat is tot duurzame economische groei met meer en betere banen en een hechtere sociale samenhang. Een bewijs hiervoor is dat de meeste nieuwe banen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten worden gecreëerd. De sector produceert meer toegevoegde waarde voor de economie dan om het even welke andere macro-economische sector. Ook heeft hij het grootste groeipotentieel en de meeste start-ups en zijn bedrijfsgerelateerde diensten de basis voor de kenniseconomie.

De mededeling van de Commissie over het industriebeleid na de uitbreiding⁹ heeft aangetoond dat behoefte bestaat aan sectorspecifieke toepassingen van het horizontale ondernemingenbeleid. Dat geldt ook voor het dienstensegment van de EU-economie dat in die mededeling niet uitgebreid aan bod komt. De in deze mededeling voorgestelde beleidsacties betreffen specifieke aspecten van bedrijfsgerelateerde diensten en spelen in op de behoefte aan een reeks aanvullende maatregelen die specifiek op de dienstensector zijn toegesneden,

⁹ Mededeling van de Commissie "Het industriebeleid na de uitbreiding", COM(2002) 714 definitief.

zonder dat daarbij afbreuk wordt gedaan aan het belang van het huidige beleidskader voor de industrie.

De Commissie acht het tijdstip gekomen om een serieuze poging te doen het economisch belang en potentieel van de dienstensector, die een essentieel onderdeel van de nieuwe strategie ter verbetering van het concurrentievermogen zijn, op de politieke agenda van de EU te krijgen. De Commissie moet een dialoog aangaan met ondernemers, beroepsorganisaties, vakbonden, beleidsmakers, economen, onderzoekers en de media. Volgens de Commissie zijn zij zich niet voldoende bewust van de rol en werking van de dienstensector en van zijn mogelijkheden voor de ontwikkeling van de EU-economie.

Er zijn verschillende redenen voor dit gebrek aan bewustzijn. *Ten eerste* omvat de dienstensector een groot aantal verschillende activiteiten die moeilijk ingedeeld en onder één noemer gebracht kunnen worden. *Ten tweede* geven de officiële statistieken op nationaal en EU-niveau geen juist beeld van het belang van diensten en hun interactie met de overige sectoren van de economie. *Ten derde* wordt er door dit gebrek aan gegevens relatief weinig economisch onderzoek naar de dienstensector verricht, in vergelijking met het onderzoek naar de primaire en secundaire sector. *Ten vierde* laat de organisatie van diensten op de bedrijfsmarkt te wensen over, met name omdat de sector zo heterogeen is en de indruk bestaat dat ondernemers in deze sector weinig gemeenschappelijke belangen hebben.

Zoals hierboven al werd vermeld, was de dienstensector tot nu de voornaamste bron van nieuwe werkgelegenheid, maar uit de economische analyse in deze mededeling blijkt dat het niet vanzelfsprekend is dat deze trend zich ook voortzet. Als Europa niet beter gaat presteren wat de ontwikkeling van een hooggeschoold arbeidsaanbod voor de kenniseconomie betreft, zullen de bedrijfsgerelateerde diensten aan concurrentiekracht inboeten. Dit kan ertoe leiden dat banen in de dienstensector naar elders verdwijnen, zoals eerder in de industrie is gebeurd, waarbij markten aan Amerikaanse en Aziatische dienstverleners moeten worden prijsgegeven.

Tegen deze achtergrond gaat deze mededeling in op de doorslaggevende rol van diensten voor het concurrentievermogen van het Europese bedrijfsleven. Deze economische analyse vormt dan de basis voor beleidsacties die door middel van een breed scala van specifieke maatregelen binnen een coherent EU-beleidskader in nauwe samenwerking met alle belanghebbenden ten uitvoer moeten worden gelegd en waarbij rekening moet worden gehouden met de specifieke randvoorwaarden in de verschillende dienstensegmenten die samen de sector bedrijfsgerelateerde diensten vormen.

I.4. Structuur van de mededeling

Zoals hierboven al werd vermeld, moet men zich door middel van een uitvoerige economische analyse meer bewust worden van de rol, het potentieel en de concurrentiekracht van bedrijfsgerelateerde diensten. In hoofdstuk II wordt het economisch belang van deze diensten beschreven, waarbij de beschikbare gegevens als basis dienen, en in hoofdstuk III wordt hun concurrentiepositie geanalyseerd. In hoofdstuk IV worden op basis van deze analyses conclusies voor het beleid getrokken. Bijlage I bevat een kader dat het gebruik van diensten in de waardeketen weergeeft, alsmede aanvullende statistische gegevens. In bijlage II is de draagwijdte van de mededeling schematisch weergegeven. In bijlage III worden de gebruikersbehoeften in het kader van de langetermijnstrategie voor de dienstenstatistiek uiteengezet; deze strategie, die door de Commissie zal worden verwezenlijkt met Eurostat en de lidstaten als belangrijkste uitvoerders, moet de voorwaarden scheppen voor de verdere analyse van en het verdere toezicht op de markt voor bedrijfsgerelateerde diensten en voor de uitstippeling van het desbetreffende beleid.

II. HET BELANG VAN BEDRIJFSGERELATEERDE DIENSTEN IN EUROPA

II.1. Wat zijn bedrijfsgelateerde diensten?

Diensten worden van oudsher in negatieve bewoordingen gedefinieerd, dus niet door te zeggen wat ze zijn, maar door aan te geven wat ze niet zijn (ze zijn niet materieel en duurzaam, kunnen niet opgeslagen of vervoerd worden enz.). De dienstensector is tot dusver beschouwd als de restpost van de economie - wat overblijft na de indeling van landbouw en industrie. Door deze benadering en door het feit dat de dienstensector een groot aantal zeer heterogene activiteiten omvat, is het moeilijk een algemeen erkende definitie te vinden. Deze situatie, die nog wordt geaccentueerd door een geringe georganiseerde vertegenwoordiging van dienstenleveranciers bij de beleidsvorming op EU-niveau, heeft de uitstippeling van een coherente strategie voor de problemen en behoeften van de dienstensector bemoeilijkt. Maar door het toenemend belang van diensten voor de kenniseconomie worden nu meer pogingen gedaan het begrip diensten te definiëren en te beschrijven. De belangrijkste kenmerken van de dienstensector kunnen als volgt worden samengevat:

- De output van diensten wordt doorgaans als immaterieel van aard gekenschetst. De output van sommige diensten, bijvoorbeeld onderzoek, softwareontwikkeling enzovoort, kan echter nagenoeg op dezelfde manier worden geclassificeerd en verhandeld als fysieke goederen. Bovendien kunnen vele diensten thans met behulp van de informatietechnologie in fysieke producten worden ingebouwd, waardoor zij fysiek opgeslagen, vervoerd en geleverd kunnen worden.
- De productie van diensten, met name kennisintensieve diensten, vereist een interactie tussen producent en klant. Deze interactie vergt dat er zowel aan de vraag- als aan de aanbodzijde zogenaamde "zachte technologie" (bv. kwalificaties, vaardigheden en deskundigheid) voorhanden is.
- Kennisintensieve diensten leveren de immateriële activa (knowhow, software, organisatorische vaardigheden, O&O-capaciteit enz.) die zich vaak tot belangrijke dragers van de waardeschepping hebben ontwikkeld, terwijl fysieke en financiële activa naar verhouding aan belang inboeten.

Deze mededeling betreft het brede scala van marktdiensten die rechtstreeks van invloed zijn op het concurrentievermogen van ondernemingen, zowel in de industrie als in de overige dienstensector. Zoals al in de inleiding werd vermeld, worden deze diensten samengevat onder de noemer "bedrijfsgelateerde diensten" en worden daarbij vier belangrijke categorieën onderscheiden, namelijk zakelijke diensten¹⁰, handel, netwerkdiensten en financiële diensten (zie kader 1, blz. 10). De kennisintensieve zakelijke diensten, zoals computerdiensten en professionele diensten, nemen in deze mededeling als motoren van de kenniseconomie een bijzondere plaats in.

Bij de economische analyse in dit en het volgende hoofdstuk wordt uitgegaan van de bestaande officiële statistieken. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de onvolledige dekking van de dienstensector, zodat de resultaten met de nodige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd. Een uitdrukkelijke prioriteit van deze mededeling is de ontwikkeling van officiële statistieken op nationaal en EU-niveau op gang te brengen,

¹⁰ Mededeling van de Commissie "De bijdrage van zakelijke-dienstverleningsbedrijven tot het prestatievermogen van het bedrijfsleven - Een gemeenschappelijk beleidskader, COM(98) 534 def.

teneinde verdere analyse van en verder toezicht op de markt voor bedrijfsgerelateerde diensten en de opstelling van desbetreffend beleid te bevorderen (zie bijlage III).

II.2. Het belang van bedrijfsgerelateerde diensten in de marktgestuurde economie

Bedrijfsgerelateerde diensten zijn de grootste economische sector die in 2001 aan circa 55 miljoen mensen werk bood - wat neerkomt op bijna 55% van de totale werkgelegenheid in de marktgestuurde EU-economie.

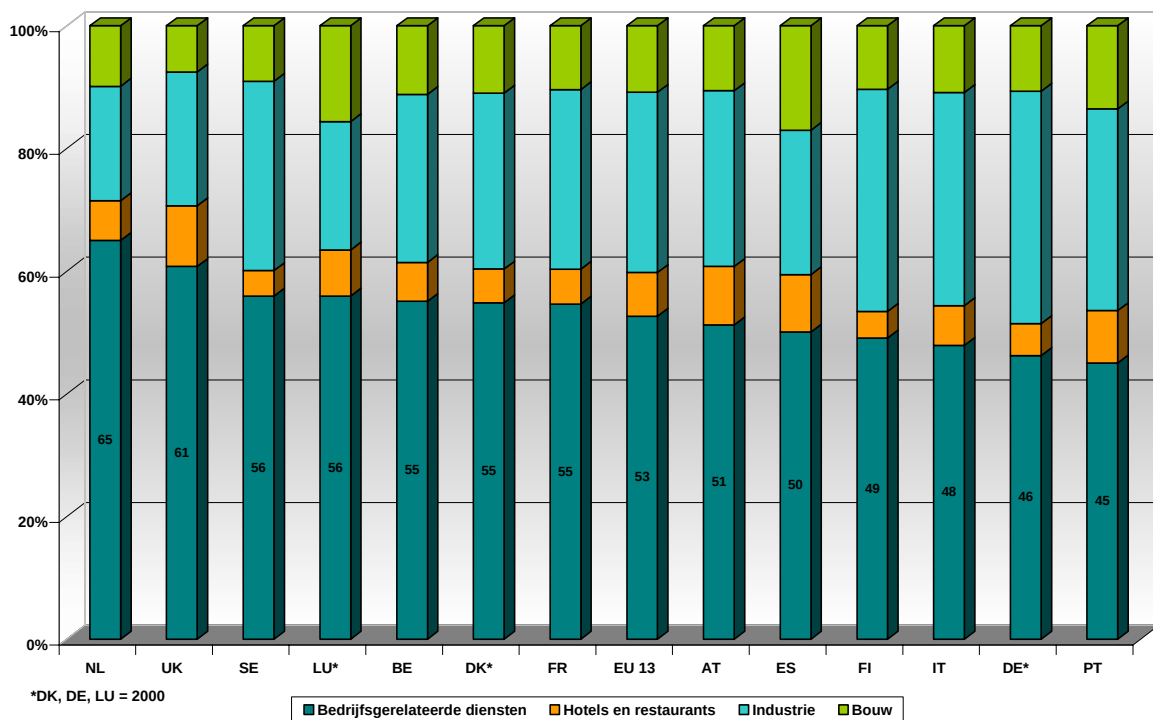
Volgens de structurele bedrijfsstatistieken waren de bedrijfsgerelateerde diensten (*exclusief financiële diensten*)¹¹ in 2001 goed voor 53% van de totale werkgelegenheid in de marktgestuurde economie van de EU, terwijl de industrie een aandeel van 29% had, wat neerkomt op circa 29 miljoen banen (zie figuur 1). Bedrijfsgerelateerde diensten zijn vooral dominant in Nederland (65%) en het Verenigd Koninkrijk (61%). Zij zijn, wat de werkgelegenheid betreft, het minst belangrijk in Portugal (45%), Duitsland (46%) en Italië (48%).

Het aandeel van bedrijfsgerelateerde diensten in de totale toegevoegde waarde bedroeg in 2001 gemiddeld 54%¹², in vergelijking met 34% voor de industrie (zie bijlage I, figuur A). Dit aandeel verschilt echter sterk per land. Zo zijn bedrijfsgerelateerde diensten in Nederland goed voor een aandeel van 61% en die in het Verenigd Koninkrijk voor 60%, terwijl dat aandeel voor Finland 44% en voor Duitsland 48% bedroeg.

¹¹ Aangezien "bedrijfsgerelateerde diensten" geen aggregaat in de officiële statistiek zijn, moeten dikwijls benaderingen worden gebruikt, wanneer het niet mogelijk is om gegevens op het niveau van bedrijfsgerelateerde diensten te aggregeren. Voor de schatting van de werkgelegenheid in bedrijfsgerelateerde diensten in figuur 1 zijn twee bronnen gebruikt: de structurele bedrijfsstatistieken en de nationale rekeningen. In de voor dit deel gebruikte structurele bedrijfsstatistieken zijn geen geharmoniseerde gegevens voor financiële diensten beschikbaar. Het aandeel van bedrijfsgerelateerde diensten - inclusief financiële diensten - in de totale werkgelegenheid in de marktgestuurde economie van de EU kan op circa 55% worden geschat.

¹² Exclusief financiële diensten, zie voetnoot 11.

Figuur 1. Werkgelegenheid naar sector in de marktgestuurde economie - 2001.



Bron: Eurostat: structurele bedrijfsstatistieken

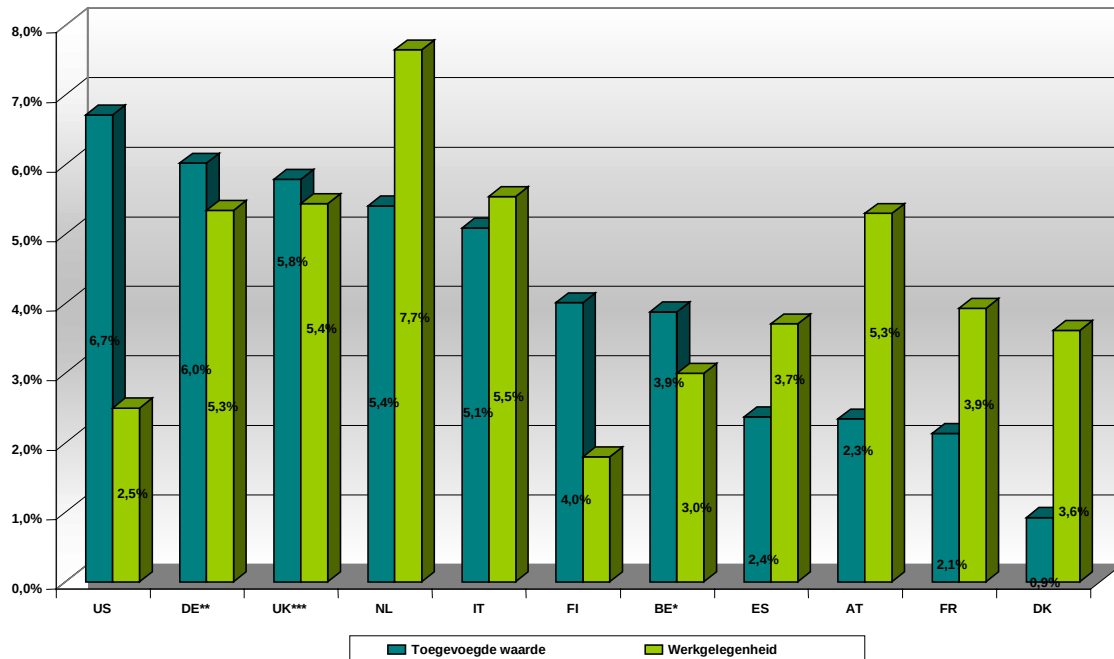
De dienstensector wordt gekenmerkt door een zeer groot aantal micro-ondernemingen (minder dan tien werknemers). Hun aandeel in de totale werkgelegenheid in de dienstensector van de EU bedraagt 33%, vergeleken met 18% in de industrie. Wat de bedrijfsgerelateerde diensten betreft, komen micro-ondernemingen het meest voor in de handel (38%). Anderzijds is het werkgelegenheidsaandeel van grote ondernemingen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten van vergelijkbare grootte (33% vergeleken met een aandeel van 30% in de industrie). De sector vervoer en communicatie wordt gekenmerkt door een groot werkgelegenheidsaandeel van grote ondernemingen (57%).

Voorals in Italië, Spanje, Portugal en Ierland zijn er veel micro-ondernemingen in de dienstensector, terwijl in het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk en Nederland relatief veel mensen in grote dienstenbedrijven werken.

II.3. De groei van de sector bedrijfsgerelateerde diensten

Aan het begin van het derde millennium kan de Europese economie als een diensteneconomie worden gekenschetst. Bij een nadere beschouwing van de afgelopen tien jaar blijkt dat bedrijfsgerelateerde diensten in een aantal lidstaten flink zijn gegroeid, maar interessant genoeg komt hierbij geen uniform patroon naar voren (zie figuur 2). Zo laat Duitsland, waar het dienstenaandeel aanvankelijk onder het EU-gemiddelde lag, zowel wat de werkgelegenheid als de toegevoegde waarde betreft hoge groeicijfers zien. Maar ook in landen als Nederland en het Verenigd Koninkrijk, met een sterk ontwikkelde dienstensector, is er een forse groei. Hieruit blijkt dat er bij de juiste randvoorwaarden nog altijd een aanzienlijke groeipotentieel is.

Figuur 2. Verandering in het aandeel van bedrijfsgerelateerde diensten tussen 1990 en 2001. Toegevoegde waarde en werkgelegenheid.



*Schattingen voor 2001; **Schattingen voor 1990; ***Schattingen voor de werkgelegenheid

Bronnen: gebaseerd op Eurostat-gegevens (New Cronos) en OECD in Figures 2002.

Bedrijfsgerelateerde diensten zijn verreweg de belangrijkste bron van nieuwe werkgelegenheid in de EU. In verscheidene lidstaten is de werkgelegenheid in bedrijfsgerelateerde diensten sterker toegenomen dan in de VS. Anderzijds is het aandeel in de toegevoegde waarde in de VS veel sterker gegroeid dan in de EU. Dit verklaart ook de hogere groeicijfers voor de arbeidsproductiviteit in de VS in vergelijking met die van de lidstaten (zie hoofdstuk III.2).

Voorts zullen de kandidaat-lidstaten naar verwachting voor verdere groei zorgen, daar hun economieën worden gekenmerkt door een relatief geringer aandeel van bedrijfsgerelateerde diensten en met name van kennisintensieve zakelijke diensten in de totale werkgelegenheid (zie bijlage I, figuur B). De kandidaat-lidstaten hebben een andere economische structuur dan de huidige lidstaten, aangezien het aandeel van bedrijfsgerelateerde diensten in de totale werkgelegenheid daar rond 40% ligt, vergeleken met een aandeel van meer dan 50% in de huidige lidstaten.

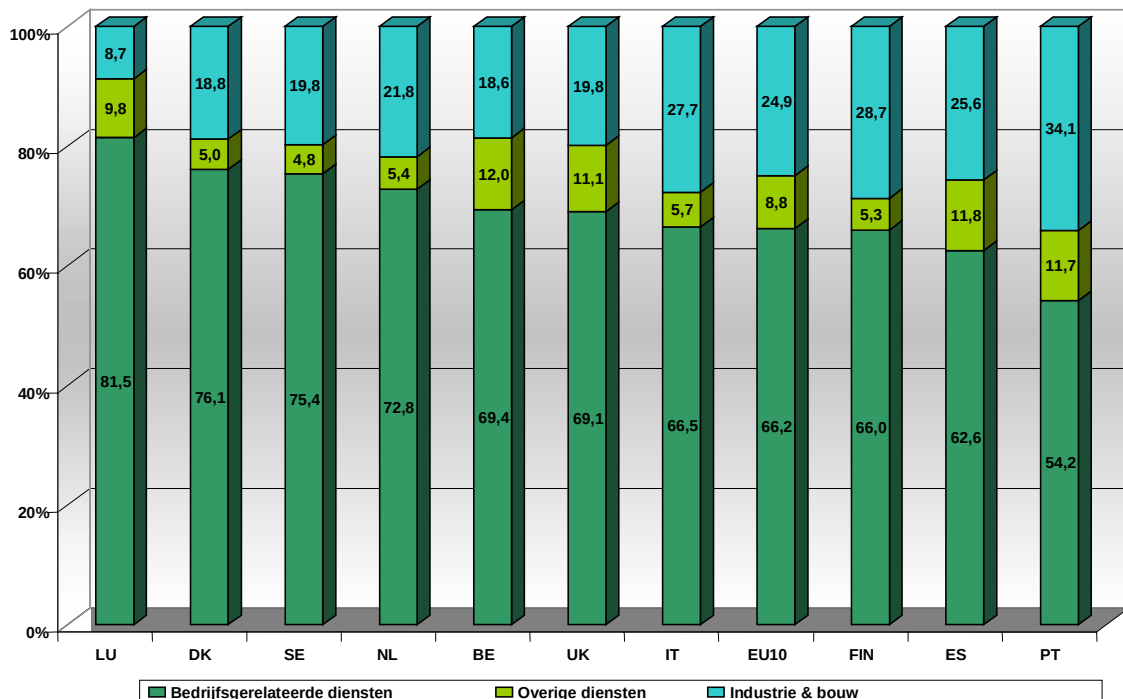
Uitdaging

De ontwikkeling van bedrijfsgerelateerde diensten op regionale en plaatselijke markten, ook in de minder ontwikkelde regio's van een uitgebreide EU, is van cruciaal belang voor het concurrentievermogen en voor de inhaalslag die de economieën van deze regio's moeten leveren.

II.4. Ondernemingsdynamiek in de sector bedrijfsgelateerde diensten

In 2000 werden in de tien lidstaten waarvoor gegevens beschikbaar zijn, meer dan 1 miljoen nieuwe ondernemingen opgericht. Van alle startende ondernemingen maakte 66% deel uit van de sector bedrijfsgelateerde diensten, waarbij het aandeel van de zakelijke diensten¹³ (28%) het meest opmerkelijk is (zie figuur 3). De verdeling van nieuwe ondernemingen naar economische activiteit geeft duidelijk de algemene trend naar een diensten- en kenniseconomie in de EU weer.

Figuur 3. Startende ondernemingen naar activiteit – 2000.



Bron: Eurostat: gegevens over de bedrijfsdemografie 2000.

Voor een beter beeld van de dynamiek van de verschillende sectoren kan het aantal startende ondernemingen vergeleken worden met het ondernemingenbestand (het oprichtingspercentage). Het aandeel van start-ups is het grootst bij de zakelijke diensten (10,9%). Daarentegen maken startende ondernemingen in de industrie slechts 6,0% van het ondernemingenbestand uit. Bedrijfsgelateerde diensten zijn het meest dynamische segment van de economie, met het hoogste percentage start-ups in de EU.

Nog belangrijker dan de oprichting van nieuwe ondernemingen is de mate waarin zij overleven, want niet elke activiteit is een lang leven beschoren. Bijna 75% van de in 1998 opgerichte ondernemingen hebben het meer dan twee jaar volgehouden. In alle betrokken lidstaten lag het overlevingspercentage voor nieuwe ondernemingen hoger in de industrie dan in de dienstensector, behalve in het Verenigd Koninkrijk.

Voor vele bedrijfsgelateerde diensten is de toegangsdrempel tot de markt laag en kan iemand alleen of met een paar anderen een bedrijf starten en op de markt concurreren zonder dat hij over veel kapitaal en middelen beschikt. Bedrijfsgelateerde diensten zorgen zo voor

¹³ Inclusief financiële diensten.

economische groei en nieuwe werkgelegenheid en dragen daardoor tot een dynamisch ondernemingsklimaat bij. Zelfs nog belangrijker dan het rechtstreekse effect is de indirecte bijdrage van nieuwe ondernemingen aan een grotere concurrentiedruk, waardoor bestaande ondernemingen gedwongen worden hun efficiëntie te verbeteren en innovatieve processen en producten in te voeren, hetgeen dan weer een positieve invloed heeft op de productiviteit.

Uitdagingen

Bedrijfsgerelateerde diensten zijn de meest dynamische sector van de economie met een hoog percentage oprichtingen en sluitingen. Voor een degelijke grondslag bij de opstelling van beleid ter bevordering van het ondernemerschap is meer kennis nodig over de factoren die het succes of falen van ondernemingsinitiatieven in bedrijfsgerelateerde diensten bepalen.

Ontoereikende bestuurlijke ervaring kan een reden zijn waarom ondernemingsinitiatieven mislukken. Er is behoefte aan opleidingsprogramma's die specifiek op de behoeften van kleine en middelgrote ondernemingen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten zijn toegesneden om de overlevingskansen te verbeteren.

II.5. De interactie tussen bedrijfsgerelateerde diensten en andere sectoren van de economie

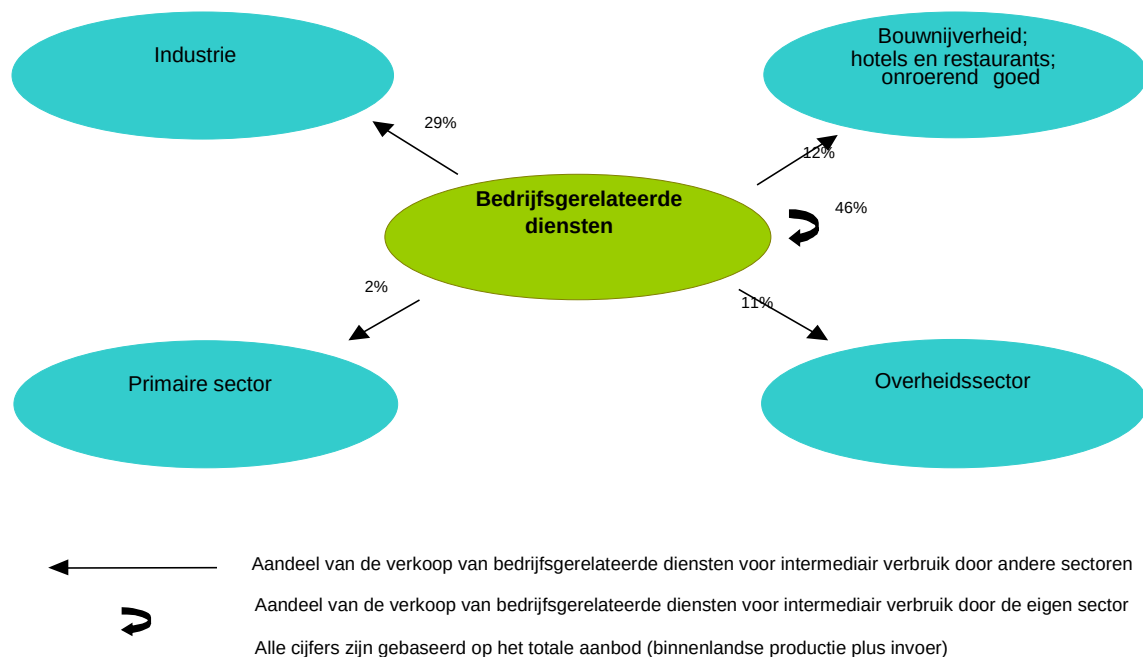
Daar bedrijfsgerelateerde diensten dominant zijn in de marktgestuurde EU-economie, is de sector zelf uiteraard van groot economisch belang voor Europa. Het belangrijkste kenmerk van bedrijfsgerelateerde diensten is echter dat zij een - integrerend - deel zijn van elke fase van de waardeketen. Zij zijn een fundamentele voorwaarde voor het bestaan van alle ondernemingen, of het daarbij nu gaat om industriële of dienstverlenende bedrijven, om grote of micro-ondernemingen. Alle ondernemingen hebben diensten nodig om te kunnen produceren en concurreren (zie bijlage I, kader 1, Voornaamste diensten naar hun functie in het productieproces).

Diensten kunnen intern door de onderneming zelf worden voortgebracht - ongeacht haar activiteit - of zij kunnen worden gekocht. Vele bedrijven besteden sommige diensten, die eerder door het bedrijf zelf werden voortgebracht, nu uit om die diensten op een concurrerende markt te kunnen kopen of om hun flexibiliteit te vergroten (zie punt II.6 hieronder). Bedrijfsgerelateerde diensten zijn dus meer gespecialiseerd geworden en kunnen daardoor een grotere verscheidenheid van producten van betere kwaliteit leveren, wat het concurrentievermogen van de gebruikers van deze diensten ten goede komt.

De gebruikelijke verklaring voor de groei in de sector bedrijfsgerelateerde diensten is de verplaatsing van werkgelegenheid van de industrie naar de dienstensector ten gevolge van de uitbesteding van diensten die eerder door het bedrijf zelf werden voortgebracht. Er zijn echter vele redenen voor die groei. Ook veranderingen in productiesystemen, een grotere flexibiliteit, een sterkere concurrentie op internationale markten, de toenemende rol van ICT en kennis en de opkomst van nieuwe soorten diensten zijn belangrijke factoren. Door een gebrek aan statistische informatie over de vraag naar diensten door de verschillende economische sectoren is momenteel niet voldoende bekend over de onderlinge relatie tussen die sectoren. Volgens een nieuwe economische analyse met behulp van input-outputtabellen

uit de nationale rekeningen kan echter een idee worden gekregen van de omvang van de onderlinge relatie tussen de verschillende sectoren van de economie (zie figuur 4)¹⁴.

Figuur 4. De relatie tussen bedrijfsgerelateerde diensten en andere economische sectoren in de EU.



Bron: berekeningen op basis van gegevens uit de input/output-databank van de OESO.

Uit de figuur blijkt dat de industrie een belangrijke gebruiker van bedrijfsgerelateerde diensten is, aangezien bijna 30% van de intermediaire output van de sector door industriële ondernemingen wordt verbruikt. De groei van bedrijfsgerelateerde diensten in de afgelopen decennia kan evenwel alleen worden verklaard door de vraag naar bedrijfsgerelateerde diensten vanuit de sector zelf, aangezien deze diensten zich een plaats hebben veroverd in de waardeketen van alle ondernemingen. De rol van de overheidssector, die circa 11% van de bedrijfsgerelateerde diensten verbruikt, is opmerkelijk. De overheidssector is een belangrijke markt voor bedrijfsgerelateerde diensten, met een aanzienlijk groeipotentieel.

Uit een verdere uitsplitsing van de dienstenconsumptie blijkt dat zakelijke diensten (zoals IT-adviezen, reclamebureaus of accountants) de categorie zijn die zowel door de industrie als de overheidssector in Europa het meest wordt verbruikt. Zakelijke diensten maken meer dan een derde van de totale input van bedrijfsgerelateerde diensten uit. Voorts vallen het nauwe verband tussen handelssector en industrie en het relatieve belang van financiële diensten voor de overheidssector op.

Uitdagingen

Er is behoefte aan nieuwe kennis. De interactie tussen bedrijfsgerelateerde diensten en de afnemers van die diensten moet veel uitvoeriger worden geanalyseerd; zij vereist de

¹⁴ Het intermediair verbruik van bedrijfsgerelateerde diensten op EU15-niveau wordt geschat op basis van de beschikbare geharmoniseerde input-outputtabellen voor negen lidstaten voor het laatst beschikbare jaar.

beschikbaarheid van input-outputtabellen met een toereikende dekking van landen en sectoren.

Er is vastgesteld dat de overheidssector een belangrijke gebruiker van bedrijfsgerelateerde diensten is, wat betekent dat publiek-private samenwerking een belangrijke bijdrage kan leveren aan de verdere ontwikkeling van de markt voor bedrijfsgerelateerde diensten.

II.6. Het belang en de impact van de uitbesteding van diensten

De uitbesteding van diensten is een belangrijke factor achter de groei van de dienstensector. De beslissing om diensten uit te besteden wordt niet alleen beïnvloed door het verwachte loonkostenvoordeel, maar ook door kwaliteitsoverwegingen, wanneer behoefte bestaat aan gespecialiseerde vaardigheden om de eigen flexibiliteit te vergroten. De beslissing om de nodige diensten zelf voort te brengen of deze uit te besteden aan gespecialiseerde ondernemingen is er een van strategische aard die de onderneming vaak voor lange tijd bindt. De economische prestaties van industrie- en dienstenbedrijven op het gebied van prijzen, kwaliteit of marktpositie houden gedeeltelijk verband met "make or buy"-beslissingen.

Afgezien van de kwaliteits- en kostenvoordelen kan men zich door de uitbesteding van diensten ook beter op kerntaken concentreren. Om van de uitbesteding maximaal profijt te trekken, moet de afnemer van diensten de nodige veranderingen op organisatorisch en bestuurlijk gebied doorvoeren. Vooral in het MKB kan een gebrek aan passende vaardigheden bij het personeel een optimaal profijt van de uitbesteding van diensten in de weg staan.

De uitbesteding van strategische diensten, zoals IT, beroepsopleiding, verkoop en marketing, productinnovatie, is een steeds belangrijker factor voor de verbetering van het concurrentievermogen. Soms kan de dienstverlener een heel bedrijfsproces onder zijn hoede nemen, zoals personeelszaken of IT. Men spreekt dan over BPO (business process outsourcing). De uitbesteding van diensten brengt echter ook risico's met zich mee. De financiële draagkracht van de partner, het verlies van controle en het weglekken van belangrijke knowhow zijn alle factoren die meetellen.

Naast de uitbesteding van diensten door industriebedrijven, doet zich ook het verschijnsel voor dat die bedrijven zelf steeds meer dienstverlener worden, aangezien sommige productieactiviteiten worden verplaatst naar landen waar de loonkosten lager zijn dan in de EU. Een soortgelijke ontwikkeling lijkt zich nu voor te doen bij sommige diensten, zoals callcenters, boekingsystemen, softwareprogrammering, technische ondersteuning enzovoort. De diensten die door de ondernemingen nog altijd in de EU worden uitgevoerd, zijn de zogenaamde hoofdkantooractiviteiten (bv. coördinatie, management, kwaliteitscontrole, O&O, ontwerp). Deze activiteiten zijn zo kennisintensief dat zij fysieke aanwezigheid vereisen (bv. de doorgifte van stilzwijgende kennis die niet kan worden gecodificeerd). Daarnaast is er een duidelijke trend naar samenwerking tussen O&O-bedrijven, de nodige uitbesteding van O&O door vele MKB-bedrijven en de opkomst van specifieke O&O-diensten.

Uitdagingen

De concurrentie op de dienstenmarkt wordt ongunstig beïnvloed door het gebrek aan mogelijkheden om de prijzen voor vergelijkbare diensten van alternatieve dienstverleners te meten. Er moeten normen worden ontwikkeld en goedgekeurd om de transparantie te verbeteren. Normen hebben als bijkomend voordeel dat dienstverleners zich meer op het interne productieproces kunnen concentreren.

In tegenstelling tot de levering van goederen vereist de verlening van diensten gewoonlijk een nauwe interactie tussen de dienstverlener en de klant, waardoor het moeilijk is om de eigenlijke verlening te onderscheiden van het resultaat van de dienst. In het algemeen is het in deze fase niet mogelijk om alle kwaliteitsaspecten van een verleende dienst objectief en vooraf te omschrijven. Een breedschalig Europees kwaliteitsbeleid voor diensten bestaat op het ogenblik nog niet, maar moet worden ontwikkeld.

De toegang van het MKB tot bedrijfsgerelateerde diensten moet worden verbeterd; hiertoe moeten de nodige cursussen worden georganiseerd om het personeel de vereiste vaardigheden bij te brengen.

III. DE CONCURRENTIEPOSITIE VAN BEDRIJFSGERELATEERDE DIENSTEN IN EUROPA

III.1. Belangrijkste factoren die tot de concurrentiepositie bijdragen

Zoals al in hoofdstuk I werd vermeld, spelen bedrijfsgerelateerde diensten een cruciale rol bij de verwezenlijking van het ambitieuze doel van de strategie van Lissabon. Deze op duurzame ontwikkeling gerichte strategie beoogt zowel verbetering van het concurrentievermogen, volledige werkgelegenheid, sociale samenhang en ecologische duurzaamheid. Er zij aan herinnerd dat bedrijfsgerelateerde diensten het belangrijkste segment van de Europese economie uitmaken en tegelijk het meest bepalend voor de prestaties van de andere economische sectoren zijn. Het gelijktijdige streven naar de doelen die de kern van de strategie van Lissabon vormen, namelijk verbetering van het concurrentievermogen, volledige werkgelegenheid, sociale samenhang en ecologische duurzaamheid, zou dan ook aan deze diensten ten goede moeten komen.

Economische groei is een eerste vereiste voor een duurzame stijging van de reële inkomens en de levensstandaard. In het verleden was productiviteitstoename de belangrijkste bron van economische groei. Een toename van de productiviteit is echter alleen mogelijk bij een goede kwaliteit van het fysiek kapitaal, een verbetering van de vaardigheden van werknemers, technologische vooruitgang en nieuwe vormen voor de organisatie van deze input. In dit hoofdstuk worden aspecten van de drie laatstgenoemde factoren onder de loep genomen. Daarbij wordt gekeken naar het ICT-gebruik, O&O en innovatie in de dienstensector, menselijk kapitaal en ten slotte de internationale handel en de directe buitenlandse investeringen in diensten, als indicatoren voor de concurrentiepositie van de bedrijfsgerelateerde diensten in Europa.

III.2. Toename van de arbeidsproductiviteit in bedrijfsgerelateerde diensten

De recente ontwikkeling van de totale productiviteitsgroei in de EU stemt tot bezorgdheid en vormt een bedreiging voor de doelstellingen van de strategie van Lissabon. In de eerste helft van de jaren negentig was de gemiddelde jaarlijkse groei van de arbeidsproductiviteit in de EU (1,9%) aanzienlijk groter dan in de VS (1,2%), maar in de daaropvolgende periode (1995-

2001) veranderde de situatie radicaal. Het jaarlijkse groeicijfer daalde tot 1,2%, terwijl de groei in de VS tot 1,9% toenam. Deze ontwikkeling was met name het gevolg van de relatief zwakke productiviteitsgroei van de Europese bedrijfsgerelateerde diensten in vergelijking met die in de VS (zie bijlage I, figuur C).

Hierdoor wordt benadrukt dat een verbetering van het concurrentievermogen alleen mogelijk is als zowel op Europees als nationaal vlak op doeltreffende wijze wordt gestreefd naar een productiviteitstoename en een hogere werkgelegenheid.

Bij de analyse van de redenen voor de prestatieverschillen tussen de EU en de VS in de sector bedrijfsgerelateerde diensten moet naar de onderliggende trends worden gekeken, omdat daarbij sectorspecifieke patronen naar voren komen. De belangrijkste reden voor het verschil in groei is de zeer sterke groei van de handelssector in de VS - zowel in vergelijking met de overeenkomstige sector in de EU als met andere economische sectoren. De enige sector waar het groeicijfer in het algemeen hoger ligt, is de telecommunicatiesector van de EU, die ook beter presteert dan de overeenkomstige sector in de VS. In de tweede helft van de jaren negentig heeft de Europese telecommunicatiesector meer concurrentie ondervonden door de openstelling van de markt. De andere bedrijfsgerelateerde diensten zijn niet in dezelfde mate aan concurrentiedruk blootgesteld, zodat de productiviteitsgroei daar aanzienlijke verschillen, zowel tussen de lidstaten onderling als tussen de EU en de VS. In het algemeen is de productiviteitsgroei bij de verschillende bedrijfsgerelateerde diensten in de VS groter geweest dan bij de overeenkomstige diensten in de EU.

III.3. Meetproblemen

De gegevens die over de voortdurende arbeidsproductiviteitskloof tussen de EU en de VS beschikbaar zijn, stemmen tot bezorgdheid. Voordat wij echter de redenen voor de trage productiviteitsgroei analyseren en verklaren, moet aandacht worden besteed aan de problemen die zich bij de meting van de productiviteit van diensten voordoen. De begrippen in verband met de arbeidsproductiviteit zijn goed geschikt voor de industrie, maar zijn veel onduidelijker wanneer de productiviteit in de dienstensector moet worden gemeten.

De productiviteitsverbetering in de sector bedrijfsgerelateerde diensten is in hoge mate afhankelijk van investeringen in immateriële activa, zoals opleiding, klantenbeheer, merkimago en de totstandbrenging van een efficiënte organisatie, alsook van investeringen in software en informatie- en communicatietechnologieën. Er is dringend behoefte aan een definitie van "immateriële investeringen", zowel vanuit statistisch oogpunt als in jaarverslagen van bedrijven, zodat de immateriële activa kunnen worden afgebakend en gemeten en hierover kan worden gerapporteerd.

Bijlage III, kader 2, geeft een overzicht van de lacunes in de bestaande statistieken over diensten en dus bij de meting van de productiviteit van de gehele economie.

Uitdagingen

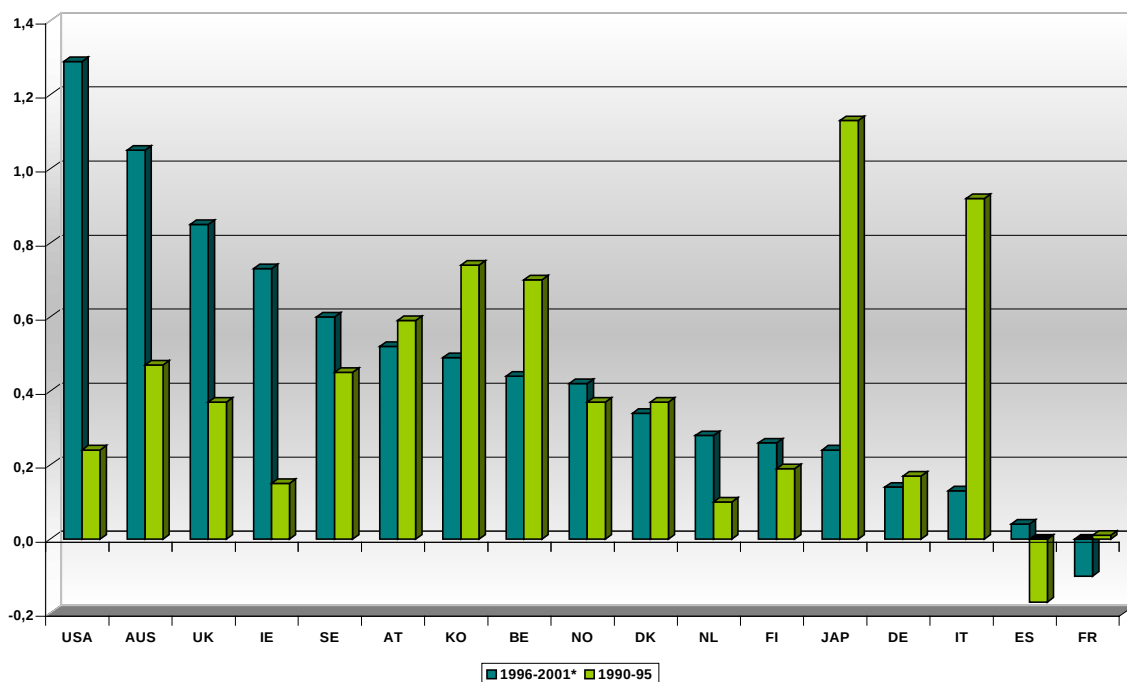
De statistische dekking van de dienstensector is doorgaans minder volledig dan die van de industrie. Bij de meting van de productiviteit zijn de statistische lacunes echter bijzonder groot.

Een gebrek aan betrouwbare informatie over de immateriële activa van een onderneming leidt tot onzekerheid en speculaties over de reële waarde van die onderneming. Voor regeringen, ondernemingen, beleggers en andere belanghebbenden is de meting van en rapportage over immateriële activa thans van groot belang. Dit probleem doet zich vooral voor bij dienstenbedrijven, omdat die bijna volledig op immateriële activa zijn gebaseerd.

III.4. Gebruik van ICT door ondernemingen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten

Recente studies over de productiviteitsgroei en het gebruik van ICT wijzen erop dat deze technologieën een snelle productiviteitsgroei mogelijk maken in sectoren die zwaar in ICT hebben geïnvesteerd (zie figuur 5¹⁵). De toepassing van ICT kan ondernemingen helpen hun multifactorproductiviteit, dat wil zeggen hun algemene efficiëntie bij de gecombineerde inzet van arbeid en kapitaal, te verbeteren. Aangenomen wordt dat dit de voornaamste verklaring voor de recente productiviteitsgroei in de handelssectoren van de VS en Australië is.

Figuur 5. Bijdrage van ICT gebruikende diensten aan de gemiddelde jaarlijkse groei van de arbeidsproductiviteit, in procentpunten.



Opmerking: ICT gebruikende diensten omvatten de handel, financiële diensten en zakelijke diensten

Bron: OESO.

¹⁵ European Competitiveness Report 2002, SEC(2002) 528.

Helaas zijn geen sectorgegevens beschikbaar, maar de totale uitgaven voor IT in de EU beliepen in 2001 4,2% van het BBP in vergelijking met 5,3% in de VS en 4,0% in Japan. Teneinde de productiviteitskloof te dichten, moet de EU meer in ICT investeren, met name in de sector bedrijfsgelateerde diensten. Het is van bijzonder belang dat men profijt trekt van de verbetering en innovatie van bedrijfsprocessen door een betere integratie en een uitbreiding of personalisering van het dienstenaanbod.

Gezien het gebrek aan officiële statistieken over het ICT-gebruik op sectorniveau heeft de Commissie eind 2001 het startsein geven voor een doorlichting en beoordeling van de stand van ontwikkeling en impact van het elektronisch zakendoen in de verschillende sectoren van de Europese economie¹⁶.

Uitdaging

De integratie van ICT in bedrijfsprocessen moet verder worden gestimuleerd. Van bijzonder belang voor bedrijfsgelateerde diensten zijn betere randvoorwaarden voor digitale levering in de vorm van een toereikende netwerkinfrastructuur, de vaststelling van normen voor het berichtenverkeer, kwaliteitscertificering en accreditatie.

III.5. O&O en innovatie door ondernemingen in de sector bedrijfsgelateerde diensten

Enkele van de meest innovatieve ondernemingen in Europa behoren tot de sector bedrijfsgelateerde diensten, maar over het geheel genomen is het O&O-niveau in deze sector laag en is de achterstand op de VS aanzienlijk. Hoewel de EU-economie zich de afgelopen decennia tot een diensteneconomie heeft ontwikkeld (zie hoofdstuk II), is het aandeel van marktdiensten¹⁷ in de totale uitgaven van ondernemingen voor O&O naar verhouding noch altijd gering. Het gemiddelde aandeel voor de EU bedroeg 13% in 2001, met grote verschillen tussen de lidstaten (zie bijlage I, figuur D). Het overeenkomstige cijfer voor de VS bedraagt 34%, wat betekent dat de kloof tussen de EU en de VS sinds 1991 breder is geworden, ook al zijn de uitgaven voor O&O door dienstenbedrijven in die periode aanzienlijk gestegen.

¹⁶ De e-business W@tch. De resultaten, met inbegrip van sectorspecifieke verslagen, worden regelmatig gepubliceerd en zijn beschikbaar op het volgende adres: <http://www.ebusiness-watch.org/marketwatch/>, of via de Europa-webserver van de Commissie: <http://www.europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/watch/index.htm>.

¹⁷ Een uitsplitsing van de uitgaven voor O&O naar sector is zeer problematisch, zowel vanuit methodologisch oogpunt als ten aanzien van de internationale vergelijkbaarheid. Bijvoorbeeld, niet in alle landen worden O&O-activiteiten in dezelfde mate uitbesteed, wat een internationale vergelijking van sectorgegevens bemoeilijkt.

Uitdaging

Een grotere directe betrokkenheid bij samenwerkingsprojecten op O&O-gebied, samen met hightechindustrieën, kan de ontwikkeling en verspreiding van nieuwe technologieën bespoedigen. De deelname van dienstenbedrijven aan het kaderprogramma voor onderzoek kan mede worden bevorderd door de thema's in de werkprogramma's beter op die bedrijven af te stemmen. Het doel van de EU om 3% van zijn BBP voor onderzoek en ontwikkeling te bestemmen¹⁸ zal gemakkelijker kunnen worden gehaald, als de dienstensector een grotere rol speelt die meer in overeenstemming is met zijn totale gewicht in de economie.

III.6. Menselijke vaardigheden

Zonder de groei in de sector bedrijfsgerelateerde diensten in de tweede helft van de jaren negentig was de werkloosheid in de EU nog groter geweest dan nu. Ondanks een overvloedig arbeidsaanbod blijkt uit een uitsplitsing van de nieuwe werkgelegenheid naar vereist onderwijsniveau dat vraag en aanbod niet goed op elkaar zijn afgestemd. In alle sectoren van de economie, en niet alleen in de kennisintensieve zakelijke diensten, is er een toenemende vraag naar hooggeschoolde arbeidskrachten die de eerste of tweede fase van het tertiair onderwijs hebben voltooid (zie bijlage I, figuur E). Deze ontwikkeling bevestigt dat er meer arbeidskrachten met een betere opleiding nodig zijn.

Het tekort aan vaardigheden komt aan bod in de Europese werkgelegenheidsstrategie en heeft geleid tot forse investeringen in een algemene opvijzeling van het onderwijspeil van de Europese beroepsbevolking. De bestaande gegevens wijzen er echter op dat het aantal banen voor middelhoog- en hoogopgeleiden, met name in de kennisintensieve zakelijke diensten, veel sterker is toegenomen dan het aanbod van arbeidskrachten met het vereiste onderwijsniveau. Aangezien het onderwijspeil in de VS en Japan hoger ligt, zal de productiviteit van kennisintensieve zakelijke diensten in die landen waarschijnlijk niet in dezelfde mate door een tekort aan vaardigheden worden gehinderd als in de EU¹⁹.

Geschoolde arbeidskrachten dragen bij tot productiviteitsgroei, omdat zij ondernemingen in staat stellen gebruik te maken van en voordeel te trekken uit hun investeringen in ICT en andere innovaties. De arbeidsintensiteit van veel bedrijfsgerelateerde diensten, de sterke interactie met klanten, de kennisintensiteit van veel diensten en het belang van stilzwijgende kennis zijn stuk voor stuk factoren die erop wijzen dat een toereikend aanbod van geschoolde arbeidskrachten van groot belang is voor de toekomstige productiviteitsverbetering.

¹⁸ Mededeling van de Commissie "Meer onderzoek voor Europa - Op weg naar 3% van het BBP", COM(2002) 499 definitief, en mededeling van de Commissie "Investeren in onderzoek: een actieplan voor Europa", COM(2003) 226 definitief.

¹⁹ OESO: Science, technology and industry scoreboard 2003.

Uitdaging

Levenslang leren en bijscholing zijn van bijzonder belang voor het concurrentievermogen van ondernemingen die bedrijfsgerelateerde diensten verlenen, niet alleen door hun arbeidsintensiteit, maar ook omdat de kwaliteit van de input van de afzonderlijke werknemers van cruciaal belang is voor de aangeboden diensten. In het beleidskader moet speciale aandacht worden besteed aan het opleidingsaanbod voor werknemers in het MKB. De bedrijfsgerelateerde diensten zijn zeer gevoelig voor veranderingen op de arbeidsmarkt. In deze sector doen zich voortdurend nieuwe behoeften op het gebied van de arbeidsflexibiliteit gevoelen, die in de regelgeving van de arbeidsmarkt in aanmerking moeten worden genomen (bv. deeltijdarbeid, mobiliteit)²⁰.

III.7. Internationale handel en directe buitenlandse investeringen

De internationale handel en directe buitenlandse investeringen spelen een cruciale rol in de concurrentiepositie van de sector bedrijfsgerelateerde diensten in de EU. De sector kan alleen als concurrerend worden beschouwd, als de Europese bedrijfsgerelateerde diensten een voortrekkersrol op het gebied van de buitenlandse handel en investeringen vervullen.

Een van de kenmerken van de dienstensector is dat aanwezigheid op de plaatselijke markt van groot belang is. Dat verklaart het relatief grote aandeel van bedrijfsgerelateerde diensten in de directe buitenlandse investeringen (66% van de totale investeringen vanuit en naar het buitenland), waarbij de zakelijke diensten (34% van de directe buitenlandse investeringen in bedrijfsgerelateerde diensten) en financiële diensten en verzekeringen (30%) het belangrijkste zijn.

De preferentie van bedrijfsgerelateerde diensten voor directe buitenlandse investeringen komt ook tot uiting in het geringe aandeel van deze diensten in de totale internationale handel in goederen en diensten - in de EU bedraagt dat aandeel 18%, in de VS en Japan iets minder, namelijk 16% en 13% respectievelijk. De internationale handel in bedrijfsgerelateerde diensten maakt echter ongeveer twee derde van de totale internationale handel in diensten van de EU uit.

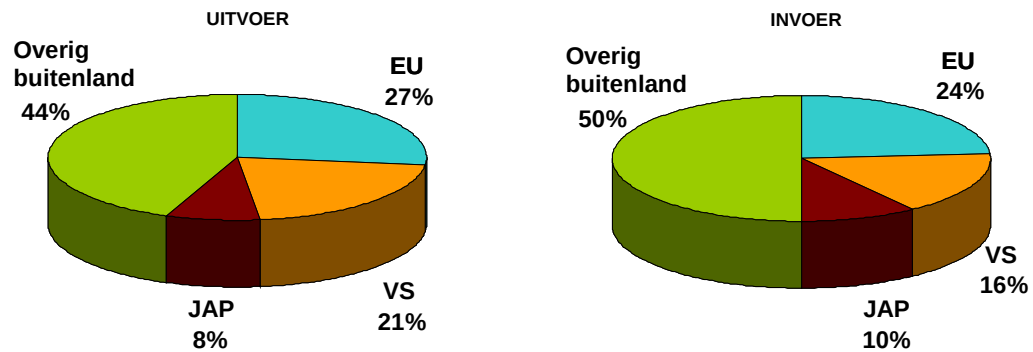
Het marktaandeel van Europese bedrijfsgerelateerde diensten in de internationale handel in die diensten (invoer + uitvoer) bedraagt 26% en is daarmee groter dan het overeenkomstige VS-aandeel van 18% (zie figuur 6). Dit kan worden uitgelegd als een krachtige indicator van de concurrentiepositie van de Europese bedrijfsgerelateerde diensten. De verschillen tussen de marktaandelen van de EU en de VS zijn echter groter bij de invoer dan bij de uitvoer (zie figuur 6). De EU is een belangrijke importeur van bedrijfsgerelateerde diensten, zodat het netto-overschot gering is. Het positieve nettosaldo is het resultaat van relatief grote overschotten voor financiële en verzekeringsdiensten, vervoer en IT-diensten enerzijds en een aanzienlijk tekort voor sommige kennisintensieve zakelijke diensten (rechtskundige dienstverlening, accountants en beheer, reclamediensden en marktonderzoek) en royalty's anderzijds. In absolute cijfers bedraagt het totale nettosaldo voor de VS het dubbele van dat van de EU (€ 35 miljard tegenover € 17 miljard) met een duidelijk gunstiger dekkingspercentage, namelijk een overschot van 124% in vergelijking met 108% voor de EU.

²⁰

Het voorstel van de Commissie voor een richtlijn betreffende de erkenning van beroepskwalificaties (COM(2002) 119 definitief) kan een belangrijke bijdrage leveren aan de mobiliteit van vaardigheden door betere voorwaarden voor het vrije verkeer van gekwalificeerde beroepsbeoefenaren in de EU.

Een gunstigere handelsbalans met het overige buitenland is alleen mogelijk bij een grotere concurrentiedruk voor bedrijfsgerelateerde diensten, waardoor de productiviteit zal stijgen. Op het ogenblik is dat algemeen het geval bij netwerkdiensten en financiële diensten door de nog voortdurende liberalisatie, maar niet bij sommige zakelijke diensten en de handel, waar de markt vaak versnipperd en gesloten is.

Figuur 6. Uitvoer en invoer van bedrijfsgerelateerde diensten - 2001.



Bron: Eurostat: buitenlandse handel. De intra-EU-handel is in de totalen buiten beschouwing gelaten.

De Europese dienstverleners zien zich bij hun transacties met derde landen nog altijd voor een groot aantal beperkingen van uiteenlopende aard gesteld. De integratie van diensten in de WTO-overeenkomst was een van de belangrijkste verworvenheden van de Uruguay-ronde. De handelsbelemmeringen voor diensten zijn echter diverser en complexer gebleken dan die voor goederen. Met het oog op een verdere liberalisatie van de wereldhandel in diensten vinden momenteel multilaterale onderhandelingen plaats op basis van de Algemene Overeenkomst inzake de handel in diensten (GATS), die op 1 januari 1995 van kracht is geworden. Parallel aan deze multilaterale onderhandelingen, en zonder dat hieraan afbreuk wordt gedaan, zet de EU haar bilateraal en plurilateraal overleg over diensten voort, zoals de onderhandelingen met Mexico en Chili die inmiddels tot vrijhandelsovereenkomsten hebben geleid, en de nog lopende onderhandelingen met Mercosur en de Samenwerkingsraad van de Golf.

Uitdagingen

Multilaterale en bilaterale onderhandelingen moeten leiden tot een liberalisatie van de wereldhandel in bedrijfsgereleerde diensten. Het is duidelijk wat de rechtstreekse voordelen hiervan voor de betrokken ondernemingen zijn, maar de indirecte gevolgen zijn niet minder belangrijk. Een liberalisatie van de internationale handel in bedrijfsgereleerde diensten en de opheffing van interne-marktbelemmeringen voor de grensoverschrijdende handel en investeringen in de EU, die door de richtlijn betreffende diensten op de interne markt wordt beoogd, zullen er samen voor zorgen dat de concurrentiedruk voor EU-ondernemingen toeneemt, wat deze ondernemingen een concurrentievoordeel geeft ten opzichte van ondernemingen uit derde landen.

Voor zover bedrijfsgereleerde diensten ook aan consumenten worden verkocht, zullen bij de liberalisatie en de markttoegang consumentenbelangen in aanmerking moeten worden genomen.

IV. DE VOLGENDE STAPPEN

IV.1. De belangrijkste beleidsthema's

De economische analyse toont aan dat bedrijfsgereleerde diensten de grootste sector in de EU-economie die in 2001 aan circa 55 miljoen mensen werk bood - bijna 55% van de totale werkgelegenheid in de marktgestuurde economie van de EU. Bedrijfsgereleerde diensten zijn verreweg de belangrijkste bron van nieuwe banen in de EU en tevens de meest dynamische sector wat het aantal startende ondernemingen betreft. Meer dan twee derde van alle nieuwe ondernemingen wordt in de sector bedrijfsgereleerde diensten opgericht. Uit de analyse blijkt echter ook dat de recente productiviteitsontwikkeling van de sector fors achterblijft bij die in de VS. Daarnaast wordt de toekomstige werkgelegenheid in de sector bedreigd door een verplaatsing van banen in diensten - van callcenters tot IT-diensten - naar de VS en Azië.

De bij de analyse naar voren gekomen uitdagingen behoeven een dringende aanpak. Anders bestaat het gevaar dat de Europese bedrijfsgereleerde diensten markten moeten prijsgeven. Als wij geen betere randvoorwaarden kunnen scheppen die de problemen aanpakken, zou de werkgelegenheid zich wel eens snel naar andere regio's kunnen verplaatsen, zoals al is gebeurd in bij sommige bedrijfsgereleerde diensten en in vele takken van de industrie. *Dat zou vooral ten koste gaan van de industrie, die afhankelijk is van de beschikbaarheid van een uitstekende diensteninfrastructuur.*

Op basis van de lijst van uitdagingen die in de economische analyse voor bedrijfsgereleerde diensten in de EU worden genoemd, kunnen de volgende belangrijke beleidsthema's worden vastgesteld:

- 1) de integratie van en concurrentie op de markten voor bedrijfsgereleerde diensten zijn niet krachtig genoeg om de concurrentiepositie van deze sector te garanderen en te verbeteren;
- 2) de voor de productie noodzakelijke input (arbeidskwalificaties, integratie van ICT en kapitaal) laat zowel vanuit kwalitatief als kwantitatief oogpunt te wensen over;

3) de output van ondernemingen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten is te weinig transparant (normen), wordt onderschat (rapportage over immateriële activa) of is onvoldoende gedocumenteerd (kwaliteit);

4) in minder ontwikkelde regio's en in de kandidaat-lidstaten is de verlening en het gebruik van bedrijfsgerelateerde diensten beperkt, wat vooral nadelig is voor het MKB en het convergentieproces;

5) er is weinig over de sector en de betrokken markten bekend, waardoor de besluitvorming van ondernemingen en beleidsmakers wordt gehinderd.

1. *De integratie van en concurrentie op de markten voor bedrijfsgerelateerde diensten zijn niet krachtig genoeg om de concurrentiepositie van deze sector te garanderen en te verbeteren*²¹

1.1. Opheffing van handelsbelemmeringen voor diensten op de interne markt en in de internationale handel. De verwijdering van belemmeringen voor de grensoverschrijdende handel in de EU, die uit de richtlijn betreffende diensten op de interne markt en de eventuele uitbreiding van de kennisgevingsrichtlijn (Richtlijn 98/34/EG) voortvloeit, zal er met de liberalisatie van de internationale handel in bedrijfsgerelateerde diensten voor zorgen dat de concurrentiedruk voor EU-ondernemingen toeneemt en dat in de EU een regelgevingskader tot stand komt waarbinnen de markten die nu nog te versnipperd en beschermd zijn, open kunnen worden gesteld. Nu de uitbesteding van diensten naar derde landen een steeds grotere bedreiging voor de dienstenbedrijven en werkgelegenheid in de EU vormt, krijgen Europese ondernemingen hierdoor een concurrentievoordeel ten opzichte van ondernemingen uit die landen.

De verwijdering van wettelijke en bestuursrechtelijke belemmeringen binnen Europa is noodzakelijk, maar niet voldoende om een ware interne markt voor diensten tot stand te brengen. Er zijn andere hinderpalen - bijvoorbeeld van economische, sociale of culturele aard - die een volledige integratie van de dienstenmarkten in de weg staan. Vele economische belemmeringen kunnen worden beperkt door aanvullende maatregelen te bevorderen, bijvoorbeeld maatregelen die zijn gericht op een sterker ondernemerschap en op betere netwerken, vaardigheden, gemeenschappelijke kwaliteitsnormen of innovatie. Het brede scala van belemmeringen is een reden te meer om de wetgevende maatregelen die voortvloeien uit de richtlijn betreffende diensten op de interne markt aan te vullen met niet-wetgevende maatregelen die op grond van deze mededeling worden genomen, om zo een concurrerende interne markt voor diensten tot een feit te maken.

1.2. Bevordering van de concurrentie op de markten voor bedrijfsgerelateerde diensten.

De concurrentiepositie van bedrijfsgerelateerde diensten kan alleen worden verbeterd door meer marktwerking. Het openstellen van de markten voor sommige diensten, zoals telecommunicatie en luchtvervoer, heeft geleid tot een toename van het aantal ondernemingen dat op deze markten actief is, met als gevolg lagere prijzen, betere kwaliteit, meer banen en een ruimer aanbod van diensten. Ondernemingen die eerder bescherming genoten, zijn concurrerder geworden en zijn meer gemotiveerd zich naar pre concurrentiële strategieën te

²¹ De richtlijn over diensten is een belangrijk instrument om de tekortschietende integratie van de dienstenmarkten in Europa te ondervangen. De situatie is niet voor alle bedrijfsgerelateerde diensten gelijk, daar op sommige markten al wel een hoge mate van concurrentie en integratie op Europees niveau bestaat. De meeste bedrijfsgerelateerde diensten zullen echter baat hebben bij de voorgestelde acties, met name ten aanzien van de vereiste verdere integratie van de markt.

richten. Concurrentie is belangrijk voor innovatie, ondernemerschap, productiviteit en groei, met name bij diensten waarvoor de markt van oudsher versnipperd en gesloten was

In andere sectoren, zoals bepaalde bedrijfsgerelateerde diensten, was er wel een zekere mate van concurrentie en was er minder regulering. Toch is ook hier het concurrentiebeleid van belang om de marktwerking te bevorderen, met name bij professionele diensten en de handel.

1.3. Modernisering van overheidsdiensten. De concurrentiepositie van vele bedrijfsgerelateerde diensten houdt nauw verband met de prestaties van overheidsdiensten. Een breed scala van diensten, die traditioneel door de overheid werden geleverd, kunnen ook door particuliere ondernemingen worden verricht. Met name de ontwikkeling van e-overheid en het goed beheer van diensten van algemeen belang met meer particuliere financiering kunnen tot een betere samenwerking tussen openbare en particuliere marktdeelnemers leiden. Daarbij zouden zowel de gebruikers als de verleners van diensten baat hebben. Publiek-private partnerschappen (PPP's) moeten dus worden gestimuleerd, wat tot grotere concurrentiedruk en daardoor tot efficiëntievoordelen en tot een kostenverlaging voor de gebruiker zal leiden.

Aanvullende maatregelen ter verbetering van de innovatie en tot modernisering van overheidsdiensten moeten ook worden bevorderd door benchmarking van beste praktijken in de lidstaten. Tot slot zullen nieuwe, gemoderniseerde regels inzake overheidsopdrachten, zoals die door de Commissie zijn voorgesteld, tot meer concurrentie tussen dienstverleners leiden.

2. *De voor de productie noodzakelijke input (arbeidskwalificaties, integratie van ICT en kapitaal) laat zowel vanuit kwalitatief als kwantitatief oogpunt te wensen over*

2.1. Levenslang leren en bijscholing. De ontwikkeling naar een kenniseconomie, waar bedrijfsgerelateerde diensten van doorslaggevend belang zijn, is alleen mogelijk als de beschikbare arbeidskrachten over de vaardigheden beschikken die voor deze verandering noodzakelijk zijn, zodat zij beter inzetbaar zijn en zodat maatregelen ter bescherming van de werkgelegenheid beter zijn afgestemd op een flexibele arbeidsorganisatie (bv. deeltijdwerk, telewerken). Bovendien zal de werknemersmobiliteit hierdoor toenemen, wat ten goede zal komen aan een betere spreiding van vaardigheden, met name in sectoren zoals computerdiensten en andere kennisintensieve diensten.

Als Europa niet beter gaat presteren wat de ontwikkeling van een hooggeschoold arbeidsaanbod voor de kenniseconomie betreft, zullen de bedrijfsgerelateerde diensten aan concurrentiekracht inboeten. Er is behoefte aan EU-beleidsmaatregelen in verband met de kwalificaties van arbeidskrachten om te voorkomen dat banen in de dienstensector naar elders verdwijnen, zoals eerder in de industrie is gebeurd.

2.2. Ondersteuning van de integratie van ICT in bedrijfsprocessen. Alle ondernemingen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten, met name MKB-bedrijven, moeten maximaal gebruik maken van de door ICT geboden mogelijkheden om hun productiviteit te vergroten. In de VS is dat al gebeurd, met een sterkere productiviteitsstijging in zowel ICT-gebruikende als ICT-producerende sectoren. In Europa is de productiviteit van ICT-gebruikende bedrijfsgerelateerde diensten de afgelopen jaren echter maar weinig toegenomen. Het is noodzakelijk dat ICT meer en beter in ICT-gebruikende bedrijfsgerelateerde diensten wordt geïntegreerd, teneinde de ambitieuze doelen van de strategie van Lissabon niet in gevaar te brengen. Bovendien moet aan bepaalde ICT-producerende diensten meer gewicht worden verleend om de succesvolle toepassing van ICT in diensten en industriële activiteiten te

bevorderen. Nieuwe technologie leidt op zich niet tot een productiviteitstoename en kan alleen met de nodige input van diensten in bedrijfsprocessen geïmplementeerd, toegepast en geïntegreerd worden.

2.3. Stimulering van O&O en innovatie in bedrijfsgerelateerde diensten.

Dienstenbedrijven zijn doorgaans graag bereid te innoveren en zijn vaak trendsettende gebruikers van geavanceerde technologie. Bovendien fungeren kennisintensieve diensten (bv. beheersadviezen, computerdiensten, O&O) vaak als katalysator voor innovatieprocessen in de gehele economie. Enkele van de meest innovatieve ondernemingen in Europa behoren tot de sector bedrijfsgerelateerde diensten, maar het O&O-niveau is over het geheel genomen laag in deze sector. Op dat punt is er een aanzienlijke achterstand op de VS.

Beleidsinnoverende initiatieven moeten zowel specifieke acties voor dienstenactiviteiten (bv. de rol van organisatie-innovatie in de dienstensector) als een actievere deelname van dienstenbedrijven aan O&O-programma's bevorderen. Dienstenbedrijven moeten meer aan nationale en Europese programma's deelnemen om de aandacht te vestigen op hun specifieke problemen en behoeften. Het doel van de EU om 3% van zijn BBP voor onderzoek en ontwikkeling te bestemmen zal gemakkelijker kunnen worden gehaald, als de dienstensector een grotere rol speelt die meer in overeenstemming is met zijn totale gewicht in de economie.

3. *De output van ondernemingen in de sector bedrijfsgerelateerde diensten is te weinig transparant (normen), wordt onderschat (rapportage over immateriële activa) of is onvoldoende gedocumenteerd (kwaliteit)*

3.1. Normalisering. Vrijwillige normen kunnen een oplossing bieden wanneer zich bij de grensoverschrijdende verlening van diensten interfaceproblemen voordoen. Zij stellen de gebruiker in staat producten en prijzen te vergelijken, wat concurrentie en efficiëntie afdwingt. Bij gebrek aan vooraf vastgestelde en evenwichtige normen²² blijft de markt weinig transparant en kan het zowel duur als riskant zijn om van dienstverlener te veranderen. Ook de dienstverleners zelf hebben baat bij normen, omdat zij zich meer op het interne productieproces kunnen toeleunen en schaalvoordelen kunnen behalen. Door de naleving van normen kunnen dienstverleners tevens hun marktaanwezigheid vergroten en hun onderhandelingspositie verbeteren. De Commissie zal de opstelling van dergelijke vrijwillige normen onder sturing van de dienstverleners bevorderen, op dezelfde manier als bij industrieproducten is gebeurd.

3.2. Rapportage over immateriële activa. Er bestaat behoefte aan betrouwbare informatie over de immateriële activa van bedrijven, zowel op ondernemingsniveau als bij de beleidsvorming op overheidsniveau, teneinde een inefficiënte toewijzing van middelen te voorkomen. Dit gebrek aan betrouwbare informatie leidt ook tot onzekerheid en speculaties over de reële waarde van een onderneming. Voor regeringen, regelgevers, ondernemingen, accountants, beleggers en andere belanghebbenden is de meting van en rapportage over immateriële activa thans van groot belang. Dit probleem doet zich vooral voor bij dienstenbedrijven, omdat die bijna volledig op immateriële activa zijn gebaseerd. Een productiviteitsverbetering in bedrijfsgerelateerde diensten is sterk afhankelijk van investeringen in immateriële activa, zoals opleiding, klantenbeheer, merkimage, interne organisatie, software en ICT.

²² Een "overnormalisering" of de vaststelling van vele verschillende incompatibele normen in de verschillende EU-landen zou een negatief effect hebben.

Ondernemingen hebben inmiddels aanzienlijke ervaring opgedaan met de toepassing van diverse vrijwillige richtsnoeren voor de rapportage over intellectueel kapitaal en andere vormen van immateriële activa. Op lange termijn zullen deze inspanningen alleen vruchten afwerpen als de classificaties op elkaar worden afgestemd en een wildgroei van rapportagemethoden wordt vermeden. De Commissie wil aandacht besteden aan de vraag hoe de vaststelling, meting en rapportage kunnen worden verbeterd om het huidige tekort aan betrouwbare informatie over de immateriële activa van een onderneming aan te vullen. Dit dient als aanvulling op, maar staat geheel los van, de huidige ontwikkelingen op het gebied van boekhoudregels en ondernemingsbestuur.

3.3. Kwaliteit. Afgezien van de prijs is kwaliteit het meest bepalend voor de aantrekkelijkheid van een dienst op de markt en dus van fundamenteel belang voor zijn concurrentiepositie. Kwaliteit is een belangrijke factor bij het onderscheid tussen verschillende dienstverleners; zij bepaalt mede de reputatie van ondernemingen, geeft hun een concurrentievoordeel en moedigt hen aan gespecialiseerde diensten te produceren. Een kennismaatschappij kan niet concurreren zonder kwalitatief hoogwaardige diensten. Bovendien moeten Europese dienstverleners bereid zijn op kwaliteit te concurreren, aangezien zij wat de kosten betreft vaak moeilijk op kunnen tegen de lagelonenlanden (bv. die in Azië).

In tegenstelling tot de levering van goederen vereist de verlening van diensten gewoonlijk een nauwe interactie tussen de dienstverlener en de klant, waardoor het moeilijk is om de eigenlijke verlening te onderscheiden van het resultaat van de dienst. In het algemeen is het nog niet mogelijk om alle kwaliteitsaspecten van een verleende dienst objectief en vooraf te omschrijven. Een breedschalig Europees kwaliteitsbeleid voor diensten ontbreekt nog. Zoals bij industrieproducten zal de Commissie de opstelling van kwaliteitsindicatoren aanmoedigen en steunen en beste praktijken bevorderen.

4. *In minder ontwikkelde regio's en in de kandidaat-lidstaten is de verlening en het gebruik van bedrijfsgerelateerde diensten beperkt, wat vooral nadelig is voor het MKB en het convergentieproces*

Bij de mondialisering van de economie fungeren zakelijke diensten als het "brein van het bedrijfsleven", wat een concurrentievoordeel kan verschaffen aan bedrijven en regio's die gemakkelijk toegang hebben tot geavanceerde zakelijke diensten. De aard van deze diensten is dusdanig dat zij gewoonlijk in belangrijke stedelijke centra met goede internationale verbindingen zijn geconcentreerd.

De ontwikkeling van regionale markten voor bedrijfsgerelateerde diensten, met name geavanceerde diensten die de innovatie in het MKB bevorderen, is een noodzakelijk bestanddeel van de inhaalslag die de minder ontwikkelde Europese regio's, inclusief de toetredingslanden, moeten leveren. Deze diensten kunnen er ook toe bijdragen dat de regio's een interessantere concurrentieomgeving worden en daardoor investeringen van buitenaf aantrekken. Bovendien zullen de meeste nieuwe hoogwaardige banen waarnaar door het regionaal beleid wordt gestreefd, in de dienstensector worden gecreëerd. Zowel openbare als particuliere diensten, die op voet van gelijkheid met elkaar concurreren en hun onderlinge synergie benutten, kunnen tot deze wenselijke ontwikkeling bijdragen. Het moderne beleid inzake regionale ontwikkeling is niet meer in de eerste plaats gericht op de industrie, maar omvat ook de dienstensector.

5. *Er is weinig over de sector en de betrokken markten bekend, waardoor de besluitvorming van ondernemingen en beleidsmakers wordt gehinderd*

Er is dringend behoefte aan een verbetering van de economische informatie en analyse, met name via betere dienstenstatistieken. De essentiële rol van bedrijfsgerelateerde diensten voor de groei en duurzame ontwikkeling van de EU-economie wordt door de zakenwereld, beroepsorganisaties, economen, beleidsmakers en media niet ten volle gewaardeerd. De belangrijkste reden daarvoor is dat het bestaande onderzoek en de beschikbare statistieken geen juist beeld geven van de rol die diensten in de economie spelen. Een betere kennis en statistische dekking van bedrijfsgerelateerde diensten zijn dan ook van belang om de ware krachten achter het concurrentievermogen beter te begrijpen. Zij zijn een essentieel instrument bij beslissingen van ondernemingen, beleidsmakers en andere belanghebbenden en kunnen helpen bij het toezicht op de vooruitgang die bij de uitvoering van de maatregelen op de in deze mededeling genoemde beleidsterreinen wordt geboekt.

Aangezien er veel tijd vergaat tussen het ogenblik waarop een voorstel voor nieuwe statistische gegevens wordt voorgelegd tot dat waarop de gegevens werkelijk beschikbaar komen, is ervoor gekozen om tegelijk met de mededeling en de voorgestelde beleidsacties een relatief uitvoerige strategie voor te leggen (zie bijlage III "Statistieken over de dienstensector - Overzicht van de behoeften van gebruikers in een langetermijnstrategie"). De verbetering van de dienstenstatistiek moet in het algemene kader van de verzameling van bedrijfsstatistische gegevens worden gezien. Teneinde de responslast voor ondernemingen te beperken, moeten voor de verzameling van bedrijfsstatistische gegevens prioriteiten worden vastgesteld.

IV.2. Vaststelling van een coherent beleidskader

Uit het analytische gedeelte van deze mededeling blijkt dat aandacht moet worden besteed aan de randvoorwaarden die op de kosten en kwaliteit van bedrijfsgerelateerde diensten van invloed zijn en die worden bepaald door verschillende aspecten die met het huidige EU-beleid verband houden. Hierbij kunnen twee belangrijke dimensies worden onderscheiden.

Ten eerste moet samen met alle belanghebbenden worden onderzocht op welke punten het huidige EU-beleid dat op de randvoorwaarden voor ondernemingen van invloed is, onvoldoende rekening houdt met de specifieke aard van diensten. Op die punten moet het beleid beter op de nieuwe economische realiteit worden toegesneden.

Ten tweede moet naar een coherent kader worden gestreefd om de synergie en wisselwerking tussen de verschillende beleidsterreinen die op diensten van invloed zijn, te vergroten. Een of meer losse beleidsacties kunnen het Europese concurrentievermogen wegens de complexiteit van dit verschijnsel slechts in beperkte mate verbeteren. De voorwaarden moeten worden geschapen voor een sterke productiviteits- en banengroei, waardoor tot een duurzame stijging van de reële inkomens en levensstandaard wordt bijgedragen. Dit kan worden bereikt door aanpassing aan structurele veranderingen en door maatregelen die bedrijfsgerelateerde diensten aan concurrentiedruk blootstellen, wat mogelijk is door een juiste toepassing van alle relevante communautaire beleidsmaatregelen.

De Commissie is ervan overtuigd dat bovengenoemde beleidsacties, zoals die onder de punten 1 tot en met 5 zijn uiteengezet, tot lagere prijzen en een betere kwaliteit van bedrijfsgerelateerde diensten zullen leiden, wanneer zij met inachtneming van de sectorspecifieke omstandigheden worden uitgevoerd. Dat zal dan weer een gunstige invloed op de vraag hebben. Over het geheel genomen zal de economische activiteit toenemen, wat

een gunstig effect zal hebben op het reële inkomen en de vraag en op het concurrentievermogen van het gehele Europese bedrijfsleven. De stijging van de totale vraag zal vervolgens nieuwe investeringen in de gehele economie stimuleren en nieuwe arbeidskansen scheppen. Een dergelijke opwaartse spiraal is alleen houdbaar als alle beleidsterreinen hiertoe bijdragen. Het begrip duurzame ontwikkeling is op zich een duidelijk voorbeeld van de noodzaak een synergie tussen het economisch, sociaal en milieubeleid tot stand te brengen.

Er zij op gewezen dat de voorgestelde beleidsacties niet op alle verschillende activiteiten die tot de bedrijfsgerelateerde diensten behoren, in dezelfde mate van toepassing zijn. *De uitdaging bestaat erin om de optimale combinatie van acties te vinden en om vast te stellen welke beleidsacties voor specifieke diensten op grond van de specifieke randvoorwaarden voor die diensten moeten worden uitgevoerd.*

IV.3. Uitvoering

De uit deze mededeling voortvloeiende beleidsuitdagingen betreffen niet alleen de Commissie, maar ook de andere EU-instellingen, de nationale regeringen en anderen in de zakenwereld die belang hebben bij een goede werking van de sector bedrijfsgerelateerde diensten. De voorgestelde richtlijn betreffende diensten op de interne markt is het sluitstuk van een lang raadplegingsproces over belemmeringen, maar de uitvoering van de begeleidende maatregelen vereist verder overleg met alle betrokkenen op grond van gedetailleerdere beleidsvoorstellen, die de Commissie op basis van de belangrijkste beleidsthema's die uit deze mededeling naar voren komen zal uitwerken.

Deze discussie moet tot gerichtere acties leiden, die op de behoeften van bedrijfsgerelateerde diensten zijn afgestemd en waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke randvoorwaarden voor afzonderlijke activiteiten. De verschillende prioriteiten moeten tegen elkaar worden afgewogen en er moet worden vastgesteld wie de voornaamste actoren zijn en volgens welk tijdschema de acties moeten worden uitgevoerd.

Deze raadpleging zal worden georganiseerd door middel van een Europees forum voor bedrijfsgerelateerde diensten, dat de Commissie in de komende maanden zal oprichten en waarin de instellingen van de EU, de lidstaten, de beroepsorganisaties, de werknemers, de onderzoeksinstellingen en andere belanghebbenden uit de zakenwereld vertegenwoordigd zullen zijn. De werkzaamheden die voor dit forum zijn gepland zullen het werk van andere organen, zoals de Groep(en) ondernemingenbeleid, verder toespitsen en "verdeskundigen".

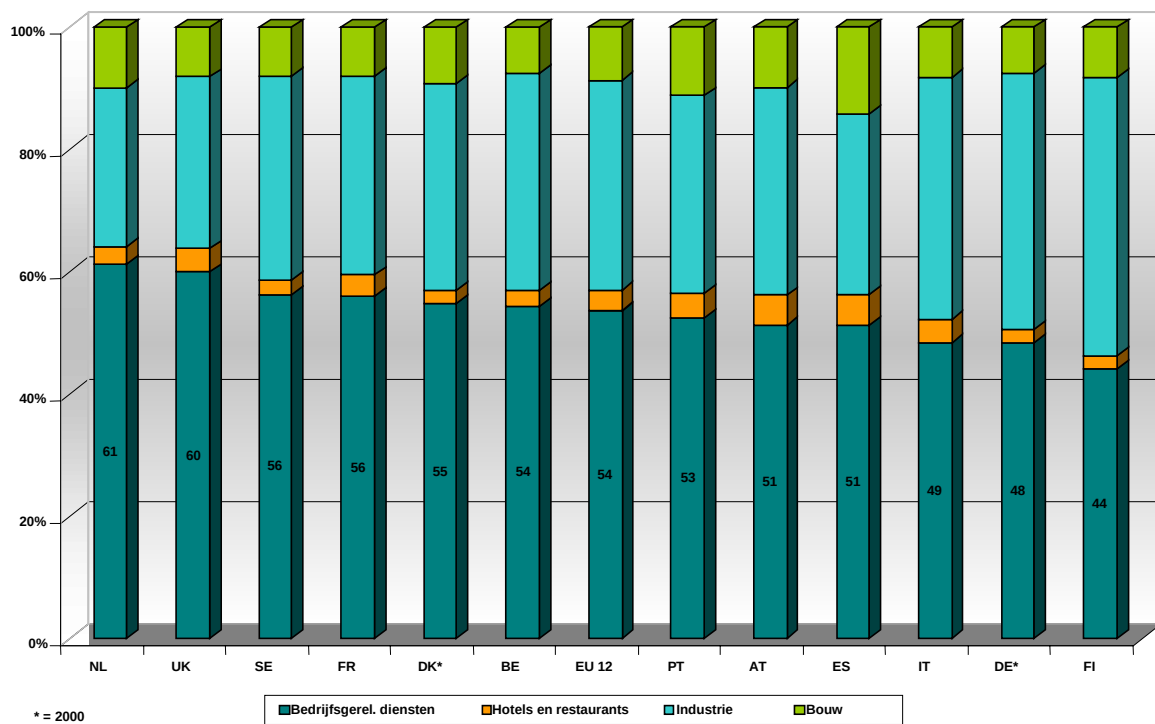
Deze discussie moet in de eerste helft van 2005 uitmonden in een voorstel van de Commissie voor een actieplan. Dit actieplan zal de maatregelen in de richtlijn betreffende diensten op de interne markt aanvullen en versterken, waarbij zal worden gestreefd naar coördinatie en synergie met de vorderingen die worden gemaakt bij de tenuitvoerlegging van de richtlijn.

BIJLAGE I
Classificaties van diensten en aanvullende cijfers

**Kader 1. Belangrijkste diensten die bepalend zijn voor de prestaties van ondernemingen
(functionele benadering)**

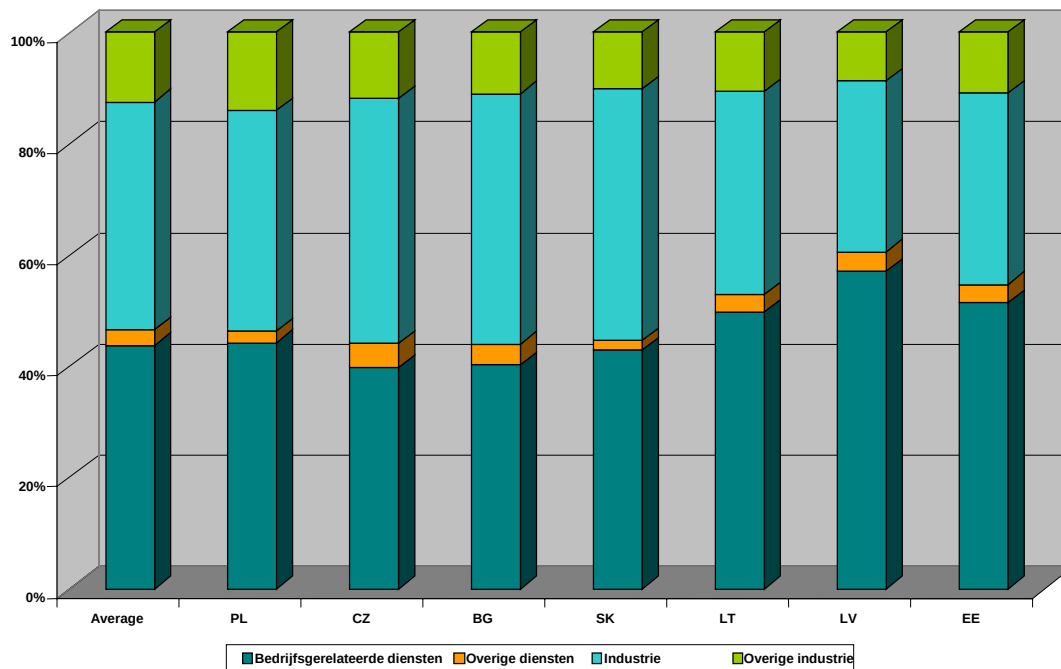
FUNCTIE IN HET PRODUCTIEPROCES	VOORNAAMSTE BEDRIJFSGERELATEERDE DIENSTEN	FUNCTIE IN HET PRODUCTIEPROCES	VOORNAAMSTE BEDRIJFSGERELATEERDE DIENSTEN
Administratie	Beheersadviezen Rechtskundige dienstverlening Accountants	Informatie- beheer	Computer- en IT-diensten Telecommunicatie
Personeel	Uitzendbureaus Aanwerving van personeel Beroepsopleiding	Marketing en verkoop	Reclamediensten Handel Public relations Beurzen en tentoonstellingen Klantenservice
Financiële intermediairs	Banken Verzekeringen Verhuur en leasing	Vervoer en logistiek	Logistiek Vervoer Expresdiensten
Productie en technische taken	Ingenieurs en technische dienstverlening Testen en kwaliteitscontrole – O&O Industriële ontwerpen Onderhoud en reparatie van apparatuur	Faciliteiten- beheer	Beveiligingsdiensten Reiniging Catering Milieudiensten / afvalverwijdering Energie en water Onroerend goed (magazijnen)

Figuur A. Toegevoegde waarde in de marktgestuurde economie naar sector, 2001



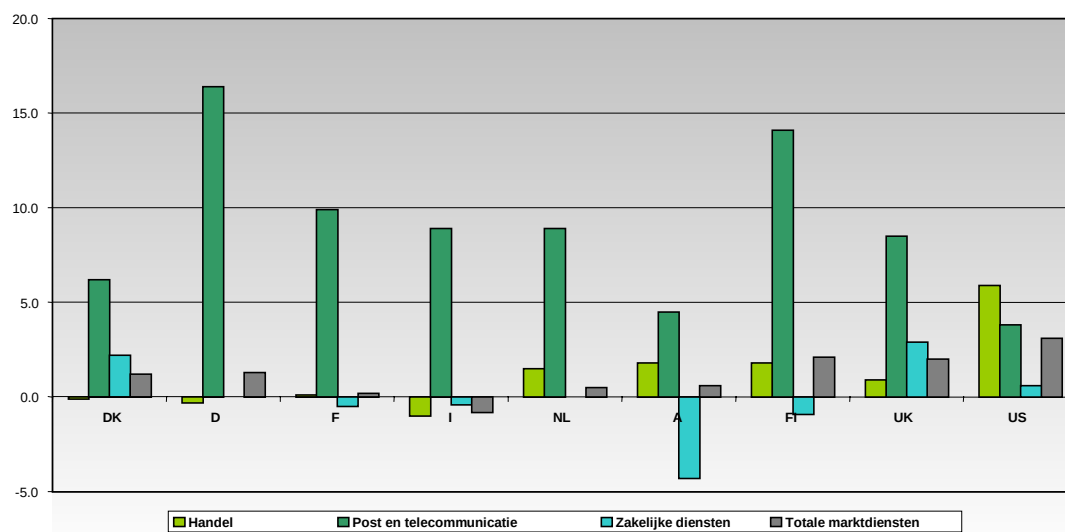
Bron: Eurostat, structurele bedrijfsstatistieken.

Figuur B. Werkgelegenheid in de kandidaat-lidstaten naar sector, 2000.



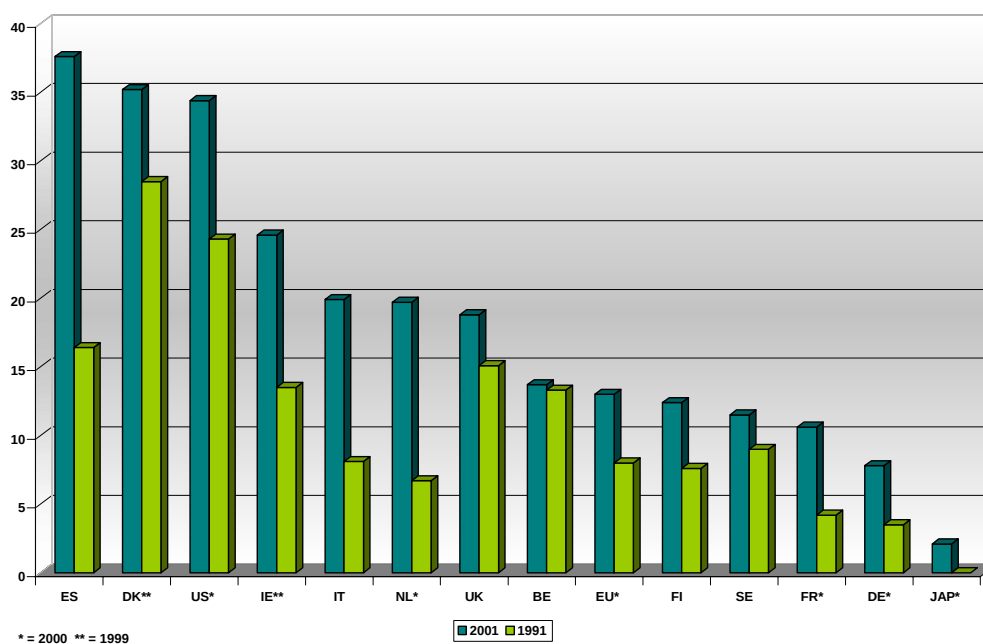
Bron: Eurostat, structurele bedrijfsstatistieken.

Figuur C. Toename van de arbeidsproductiviteit in bedrijfsgerelateerde diensten, 1995-2000.



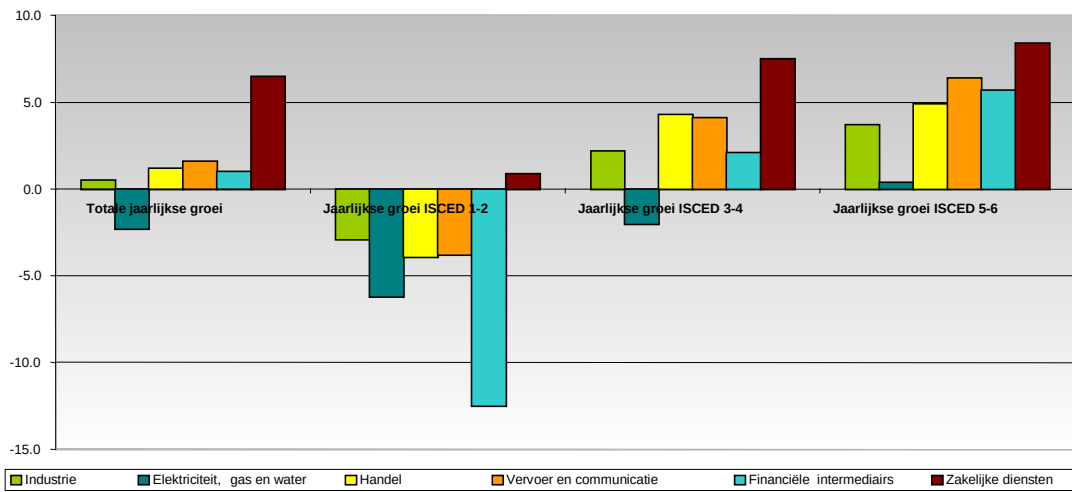
Bron: berekeningen op basis van gegevens uit de STAN-databank van de OESO, 2001.

Figuur D. Aandeel van diensten in O&O door bedrijven



Bron: OESO, ANBERD-databank, 2003.

Figuur E. Werkgelegenheidsgroei naar sector en onderwijsniveau, 1995-2000.



Opmerking: ISCED 1-2: primair en lager secundair onderwijs; ISCED 3-4: hoger secundair en postsecundair niet-tertiair onderwijs; ISCED 5-6: eerste en tweede trap van het tertiair onderwijs

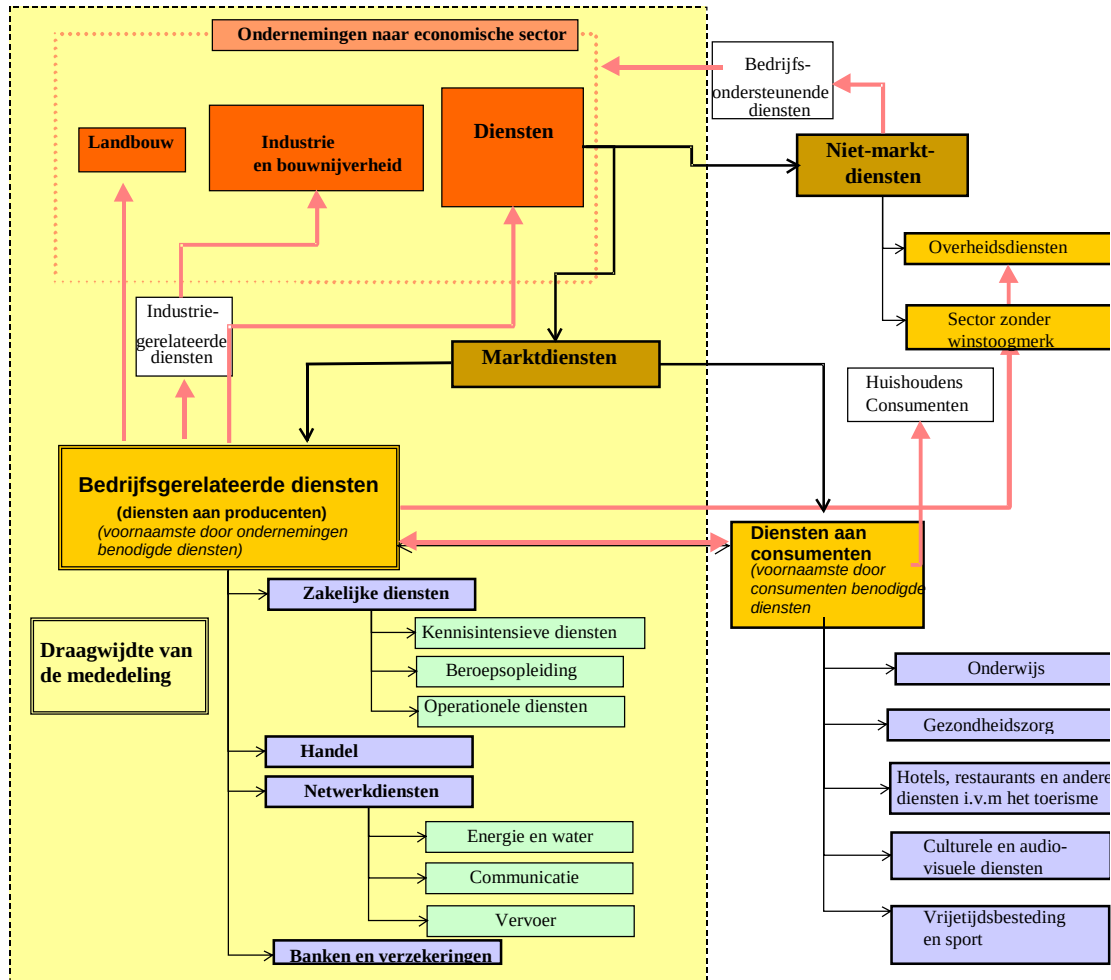
Bron: Eurostat, arbeidskrachtenenquête.

BIJLAGE II

Draagwijdte van de mededeling

De onderlinge relatie tussen diensten en ondernemingen:

De plaats die door bedrijfsgerelateerde diensten wordt ingenomen en de draagwijdte van de mededeling



BIJLAGE III **Statistieken over de dienstensector - Overzicht van de behoeften van gebruikers** **in een langetermijnstrategie**

I. Inleiding

Statistische informatie neemt sinds enkele jaren een prominentere plaats bij de politieke besluitvorming in. De Europese Raad van Lissabon verzocht de Commissie in maart 2000 "jaarlijks een samenvattend voortgangsverslag op te stellen op basis van overeen te komen structurele indicatoren met betrekking tot werkgelegenheid, innovatie, economische hervorming en sociale samenhang". Een recenter voorbeeld is het Actieplan eEurope 2005, dat in december 2002 werd goedgekeurd en onder meer een uitgebreide lijst van indicatoren voor benchmarking bevat. Teneinde ervoor te zorgen dat de politieke besluitvorming op een betrouwbare en degelijke basis stoelt, moet de officiële statistiek aan de toenemende vraag naar statistische informatie kunnen voldoen.

Bij de productie van statistieken baseert men zich in wezen op de meting van ontwikkelingen en veranderingen van bepaalde verschijnselen in de tijd. Deze aanpak draagt de mogelijkheid van een conflict in zich, aangezien de behoeften van de gebruikers vaak dringend zijn en steeds veranderen door de voortdurende verschuiving van politieke prioriteiten. Voor een langetermijnstrategie is het van belang dat een aantal centrale beleidsbehoeften met een zeker "duurzaam" karakter worden aangewezen.

De strategie van Lissabon, die op duurzame ontwikkeling is gericht en concurrentievermogen, volledige werkgelegenheid, sociale samenhang en ecologische duurzaamheid als parallelle doelen heeft, wordt als een goed uitgangspunt voor een langetermijnstrategie voor statistieken over de dienstensector beschouwd. In 2001 werd "duurzaamheid" als derde pijler aan de doelen van Lissabon toegevoegd. Deze beleidsthema's zijn zeer breed. Om in de statistische behoeften te voorzien, worden structurele indicatoren ontwikkeld. De hiermee verband houdende doelstellingen kunnen alleen worden bereikt door maatregelen op verschillende beleidsterreinen, zoals het economisch, sociaal en ondernemingenbeleid.

Het communautair ondernemingenbeleid omvat maatregelen op de volgende hoofdgebieden: concurrentievermogen, interne markt, innovatie, ondernemerschap en het elektronisch zakendoen (e-business). De mededeling over de concurrentiepositie van bedrijfsgerelateerde diensten en hun bijdrage aan de prestaties van het Europese bedrijfsleven (hierna de "mededeling over diensten" genoemd) is een integrerend deel van het ondernemingenbeleid van de EU en behandelt bovengenoemde hoofdgebieden, alsmede andere onderwerpen, zoals kennisintensieve diensten, vaardigheden en immateriële activa.

Kader 1. Beleidsthema's die in de mededeling over diensten worden behandeld

	Duurzaamheid (economisch, sociaal, milieu)		Concurrentievermogen (productiviteit, werkgelegenheid, mondialisering)
I			
II + IIIa	ondernemerschap, innovatie	O&O	interne markt, e-business
IIIb	<i>kennisintensieve diensten</i>	<i>immateriële activa</i>	<i>vaardigheden</i>
Verklaring: I: Doelen van Lissabon; II: beleid DG ENTR; III a en b: Beleidsthema's in de mededeling over diensten			

In dit document wordt vooral aandacht besteed aan de behoeften van gebruikers aan statistieken over de dienstensector met het oog op de uitstippeling en het volgen van beleid voor die sector. Dit aspect van het ondernemingenbeleid wordt steeds belangrijker, naarmate het aandeel van de dienstensector in de economieën van de EU-lidstaten toeneemt. De meeste nieuwe banen sinds 1970 kwamen in de dienstensector tot stand en de bedrijfsgerelateerde diensten hebben het grootste aandeel in de toegevoegde waarde. Het toekomstige concurrentievermogen en de toekomstige welvaart van de Europese landen zijn dus gekoppeld aan de productiviteitstoename en de schepping van nieuwe werkgelegenheid in de dienstensector en de bijdrage van deze sector aan het concurrentievermogen van de industrie. Daar de sector bedrijfsgerelateerde diensten zeer heterogeen is en zowel zeer gespecialiseerde kennisintensieve activiteiten, zoals de diensten van computerdeskundigen en ingenieurs, alsook weinig scholing vereisende banen in de industriële reiniging omvat, gaan bij gebruikers uit de overheidssector, brancheorganisaties, onderzoekskringen enzovoort, steeds vaker stemmen op die niet alleen een grotere, maar ook gedetailleerdere statistische dekking verlangen.

II. Statistieken over de dienstensector: huidige situatie

Aan het eind van de jaren tachtig en in de jaren negentig begonnen nationale en internationale statistische instellingen met de ontwikkeling van statistieken over de dienstensector met het oog op het toenemend economisch belang van deze sector en de daaruit voortvloeiende behoefte aan statistische informatie bij verschillende groepen gebruikers²³.

Er werden dan ook diverse EU-verordeningen betreffende de dienstensector aangenomen, namelijk over statistische ondernemingsregisters, structurele bedrijfsstatistieken en kortetermijnstatistieken. Met de uitvoering van deze verordeningen is het Europees statistisch systeem aanzienlijk verbeterd. Het volgende dient als voorbeeld van deze verbetering: voordat de verordening betreffende structurele bedrijfsstatistieken in december 1996 werd aangenomen²⁴, bestonden er alleen geharmoniseerde structurele bedrijfsstatistieken voor de winning van delfstoffen, industrie, de productie en distributie van elektriciteit, gas en water en de bouwnijverheid. De tenuitvoerlegging van deze verordening, die ook bedrijfsgerelateerde en andere diensten bestrijkt, moet dan ook als een belangrijke stap vooruit worden gezien.

Niettemin zijn er nog altijd ernstige lacunes in onze kennis over de structuur van de dienstensector en de factoren die op de groei van dienstenbedrijven van invloed zijn. In de beschikbare statistieken komen de dominante rol van diensten in de economie en de onderlinge afhankelijkheid tussen bedrijfsgerelateerde diensten en andere sectoren niet goed uit de verf.

Hiervoor zijn verschillende redenen:

- Diensten laten zich moeilijk definiëren en dus meten. Het belangrijkste kenmerk van de dienstensector is dat de output doorgaans immaterieel is. Door de toepassing van informatietechnologie is in deze situatie verandering gekomen, voor zover diensten nu ook in fysieke producten kunnen worden ingebouwd en dus via fysieke middelen kunnen worden geleverd en opgeslagen. Gewoonlijk vereist een dienst echter een aanzienlijke mate van persoonlijk contact tussen de producent en de klant - een

²³ Voor een overzicht van de ontwikkeling van een begripkader en van de praktische meetproblemen bij de dienstenstatistiek, zie de publicatie van de Economische en Sociale Raad van de VN: Report of the Australian Bureau of Statistics on statistics of services (doc E/CN.3/2003/12).

²⁴ Verordening (EG, Euratom) nr. 58/97 van de Raad.

sociale interactie. Deze sociale interactie legt de nadruk op de zogenaamde "zachte technologie", dat wil zeggen de kwalificaties van de werknemers in de vorm van kennis, presentatie- en communicatievaardigheden ten overstaan van de klant enzovoort.

- De ontwikkeling van nieuwe technologieën, producten en typen bedrijfsrelaties verloopt snel en is aan snelle verandering onderhevig; de behoefte aan nieuwe indicatoren of variabelen oefent dus een tot dusver ongekennde druk uit op de bestaande gegevensverzamelingen.
- Voorts hadden vele bureaus voor de statistiek in de jaren negentig te kampen met ernstige budgettaire beperkingen, die de uitbreiding van hun statistische programma's belemmerden. Ook de politieke vraag naar een beperking van de responslast heeft de organisatie van nieuwe statistische enquêtes in vele landen bemoeilijkt. De verbetering van de dienstenstatistiek moet in een mondiaal kader worden gezien en alle door ondernemingen te verstrekken statistische informatie omvatten.

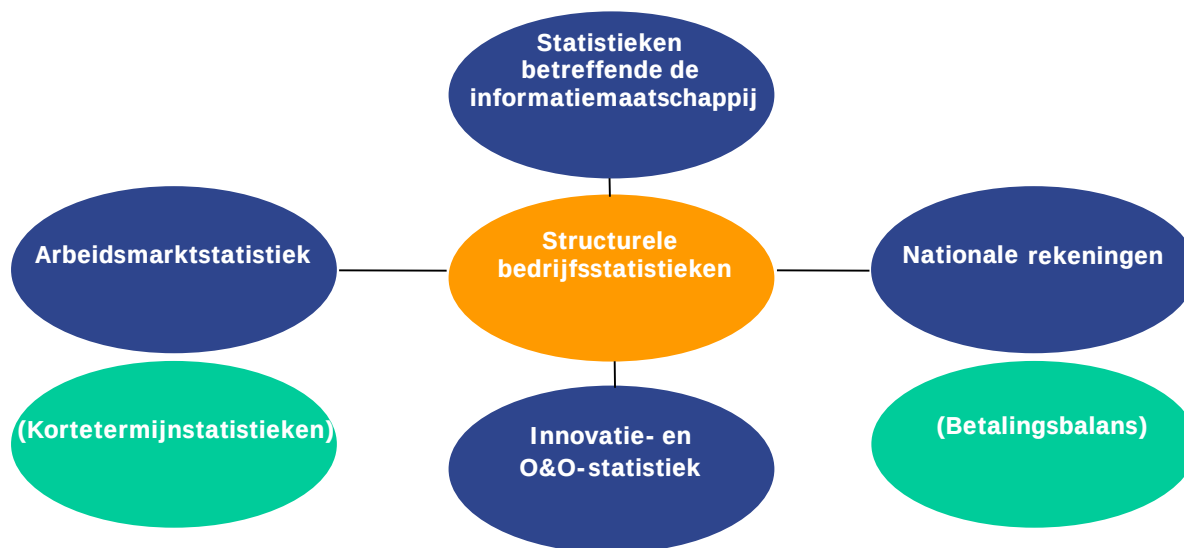
III. Voorgestelde bouwstenen voor de toekomstige dienstenstatistiek

Teneinde de beleidsmakers van de door hen verlangde relevante statistische informatie en indicatoren over bedrijfsgelateerde diensten te voorzien, is in de mededeling over diensten een strategie voor de toekomstige dienstenstatistiek opgenomen (zie hoofdstuk IV.1.5). Aangezien er veel tijd vergaat tussen het ogenblik waarop een voorstel voor nieuwe statistische gegevens wordt voorgelegd tot dat waarop de gegevens werkelijk beschikbaar komen, is ervoor gekozen om tegelijk met de mededeling en de voorgestelde beleidsacties een relatief uitvoerige strategie voor te leggen. Er bestaat dringend behoefte aan toegang tot de verschillende soorten gegevens die in dit document worden beschreven, zodat de economische ontwikkeling kan worden gevolgd en het toekomstige beleid betreffende bedrijfsgelateerde diensten kan worden vastgesteld.

Ten gevolge van de dynamische ontwikkeling binnen de dienstensector, hebben Eurostat en de nationale bureaus voor de statistiek voorstellen voor een betere beschikbaarheid van gegevens over diensten in het kader van de structurele bedrijfsstatistieken uitgewerkt²⁵. Bij het overzicht van de toekomstige behoeften van gebruikers en de voorstellen voor nieuwe indicatoren en variabelen is uitgegaan van de wijzigingen op de verordening betreffende structurele bedrijfsstatistieken die door Eurostat zijn voorgesteld. De behoeften van de gebruikers betreffen met name de structurele bedrijfsstatistieken, maar met het oog op de sectoroverschrijdende aard van diensten komen ook andere statistische gebieden aan bod (zie figuur 1).

²⁵ Voor de overwegingen van Eurostat met betrekking tot de dienstenstatistiek, zie de Eurostat-publicatie "Services Statistics: Strategy for Services Statistics - a Complement to the Strategy on Short-term Statistics" (doc. CPS 2002/46/4/EN) dat tijdens de CSP-vergadering in Palermo in september 2002 werd voorgelegd.

Figuur 1. Statistische gebieden die in de strategie aan bod komen.

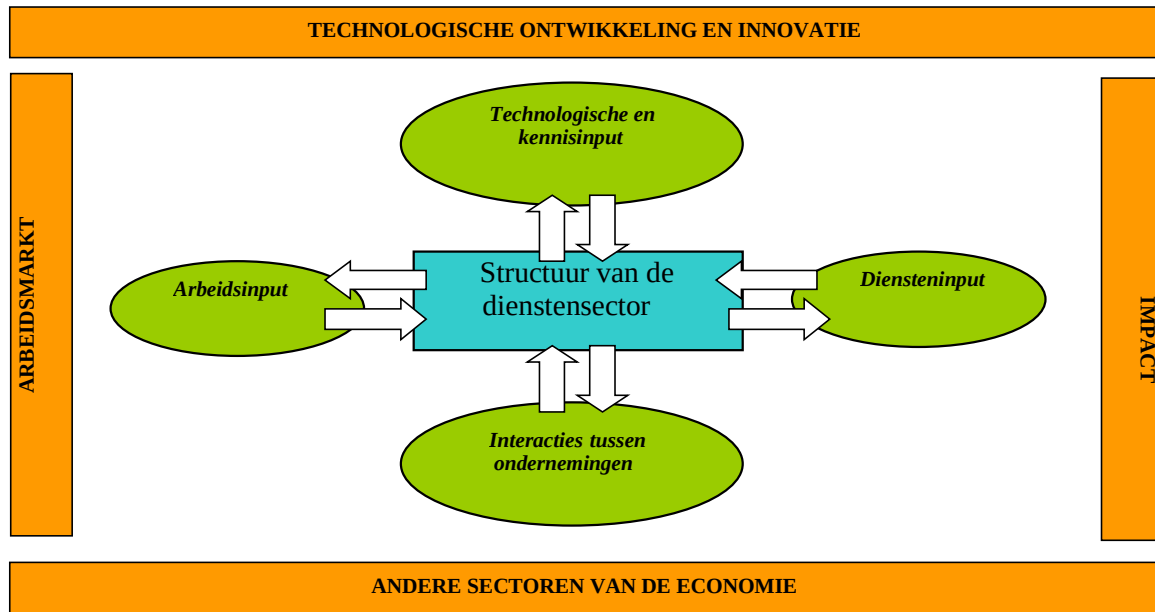


Om de beleidsbehoefte aan statistische informatie in operationele vorm te gieten, is een reeks bouwstenen voor de ontwikkeling van nieuwe statistieken betreffende de dienstensector vastgesteld. Deze bouwstenen zijn:

1. structuur van de dienstensector, waarbij de economische basisvariabelen en de basisvariabelen betreffende de werkgelegenheid worden beschreven, inclusief aspecten als de ondernemingsdynamiek, het ondernemerschap, de internationale handel in diensten (uitvoer en invoer van diensten, directe buitenlandse investeringen);
2. arbeidsinput (beroepskwalificaties, vaardigheden, opleiding, gewerkte uren);
3. technologische en kennisinput (ICT-gebruik, elektronisch zakendoen, elektronische handel, onderzoek en ontwikkeling, innovatie en immateriële activa);
4. interacties tussen ondernemingen (uitbesteding, aankoop van diensten, networking, strategische allianties, franchising);
5. dienstenoutput (producten, prijzen, productiviteit).

De verschillende bouwstenen en de logica die aan de behoeften ten grondslag ligt, worden in onderstaande figuur verder verduidelijkt.

Figuur 2. Bouwstenen van de statistieken over de dienstensector.



III.1. Structuur van de dienstensector

Basisgegevens over de omvang van de werkgelegenheid en toegevoegde waarde voor de afzonderlijke dienstenactiviteiten zijn voor de beleidsvorming van fundamenteel belang, maar zijn voor vele dienstenactiviteiten niet afzonderlijk beschikbaar, vooral niet voor zakelijke diensten die een zeer heterogene sector zijn. In de verordening betreffende structurele bedrijfsstatistieken zijn voor de industrie 241 afzonderlijke activiteiten opgenomen, in vergelijking met 32 voor marktdiensten²⁶. Wat de nationale rekeningen betreft, is de behoefte aan gedetailleerdere informatie zelfs nog groter - de gebruikers moeten het vaak doen met de restpost "overige marktdiensten". De analyse wordt bemoeilijkt door de aggregatie van sectie K van de NACE. Hier zou op zijn minst altijd een alternatieve uitsplitsing in kennisintensieve diensten en operationele diensten beschikbaar moeten zijn.

Ondernemerschap is een van de belangrijkste aspecten van de nieuwe economie. Nieuwe ondernemingen dragen bij tot een dynamisch ondernemingsklimaat door economische groei, de schepping van nieuwe arbeidskansen en de innovatie van productieprocessen en producten. Aspecten als het aantal nieuwe ondernemingen, hun levensduur en de door hen ontstane nieuwe werkgelegenheid nemen in het communautair ondernemingenbeleid een belangrijke plaats in. Zelfs als de bijdrage van nieuwe ondernemingen aan de economische en werkgelegenheidsgroei in de startfase beperkt is, spelen zij een cruciale rol, daar zij een positieve bijdrage leveren tot de concurrentie, flexibiliteit en innovatie in de economie. Er is dringend behoefte aan geharmoniseerde statistieken op het gebied van de bedrijvendemografie.

²⁶ Zie de Eurostat-publicatie "Services Statistics: Strategy for Services Statistics - a Complement to the Strategy on Short-term Statistics" (doc. CPS 2002/46/4/EN) dat tijdens de CSP-vergadering in Palermo in september 2002 werd voorgelegd.

Een goede interpretatie van de prestaties van nieuwe ondernemingen is niet mogelijk, als men zich alleen op een analyse van traditionele bedrijfsgegevens baseert. In vele gevallen kunnen een nieuwe onderneming en de eigenaar ervan - de ondernemer - worden vereenzelvigd, daar nieuwe ondernemingen in verreweg de meeste gevallen geen werknemers in dienst hebben. Een beleid dat op betere randvoorwaarden voor nieuwe ondernemers is gericht, kan alleen een deugdelijke grondslag hebben als ook statistische informatie beschikbaar is over aspecten als het geslacht, de leeftijd, opleiding, vaardigheden en andere competenties van de nieuwe ondernemers.

Het uiteindelijke doel van een beleid betreffende de oprichting van nieuwe ondernemingen is niet alleen dat bedrijven worden opgericht, maar ook dat zij levensvatbaar zijn, zodat zij nieuwe arbeidskansen en nieuwe producten en diensten in de steeds veranderende economie voortbrengen. De bijdrage die nieuwe ondernemingen aan de economische groei leveren en hun belang voor die groei kunnen alleen worden beoordeeld, als zij langer dan alleen in hun eerste jaar worden gevolgd. Niet alle nieuwe activiteit is een lang leven beschoren en een deel van de nieuwe bedrijven zal de deuren weer moeten sluiten. De oprichting van een nieuw bedrijf is op zich geen succescriterium. De bepalende factor is zijn bijdrage aan de waardeschepping en de werkgelegenheid. Statistische gegevens die inzicht verschaffen in de verschillende factoren die het succes van een onderneming bepalen, moeten als prioriteit worden aangemerkt.

Volgens de Europese Raad van Stockholm in maart 2001 is "het creëren van een efficiënt werkende interne markt voor diensten [...] een van de hoogste prioriteiten van Europa". Er bestaan statistieken over de uitvoer en invoer van industrieproducten, maar er zijn geen gedetailleerde gegevens op productniveau beschikbaar voor de internationale handel in diensten. Ook is er dringend behoefte aan informatie over het economisch belang van belemmeringen voor de grensoverschrijdende handel in diensten. Aangezien bij diensten een fysieke aanwezigheid op de plaatselijke markt van belang is, zijn er relatief meer directe buitenlandse investeringen in diensten dan in de industrie en er bestaat dan ook grote vraag naar statistische gegevens over directe buitenlandse investeringen (met onder meer de mogelijkheid tot uitsplitsing in investeringen in nieuwe projecten en investeringen in bestaande ondernemingen) en andere grensoverschrijdende relaties tussen ondernemingen. Vooral dit laatste punt lijkt steeds belangrijker te worden door het toenemend aantal joint ventures, licentieovereenkomsten en andere nauwe samenwerkingsverbanden over de nationale grenzen heen.

III.2. Arbeidsinput

Om inzicht te krijgen in de wijze waarop bedrijfsgerelateerde diensten nieuwe banen scheppen, zijn basisgegevens over het aantal werknemers niet voldoende. Er is behoefte aan veel gedetailleerdere informatie over de kwalificaties van werknemers, zoals onderwijsniveau, beroepservaring, geslacht en leeftijd. Aangezien de scholing van werknemers steeds meer een continu proces is (levenslang leren), is informatie over hun formele opleiding niet genoeg. Er moeten gegevens worden verzameld over opleidingsactiviteiten om de informatie over de formele kwalificaties van werknemers aan te vullen. Door de informatietechnologie is het arbeidsproces mobiel geworden en is de fysieke band tussen werknemers en hun werkplek verbroken. Het toenemend belang van telewerken moet in de toekomstige bedrijfsstatistieken tot uiting komen.

Het tekort aan vaardigheden is een probleem dat hoog op de politieke agenda staat. Dit tekort wordt onder meer opgevangen door Europa open te stellen voor niet-Europese burgers die over de vereiste kwalificaties beschikken. Er is behoefte aan informatie over de omvang van deze immigratie en de desbetreffende arbeidsplaatsen, alsmede over de emigratie van geschoolde Europese burgers, teneinde eventuele belemmeringen voor de Europese kenniseconomie in kaart te brengen. Ook het blijkbaar steeds frequenter gebruik van tijdelijke arbeidskrachten uit het buitenland, met name in buitenlandse filialen, moet in de toekomstige statistiek tot uiting komen.

III.3. Technologische en kennisinput

In vele activiteiten binnen de dienstensector - met name in activiteiten die op kennis zijn gebaseerd, zoals de diensten van IT-deskundigen en ingenieurs, maar ook in traditionelere sectoren zoals de handel en het vervoer (Galileo) - is momenteel een intensief innovatieproces aan de gang. Innovatie in de dienstensector is doorgaans het gevolg van investeringen in de verwerving van nieuwe vaardigheden, van nieuwe organisatiestructuren, nieuwe samenwerkingsvormen, de oprichting van nieuwe ondernemingen en van betrekkingen met klanten en leveranciers. Wat hun inhoud betreft, verschillen deze soorten innovatie van de innovatie van fysieke producten, waardoor nieuwe methoden voor het meten van innovatie noodzakelijk zijn.

Innovatie vereist investeringen in O&O, productontwikkeling, opleiding, klantenbeheer en de totstandbrenging van een efficiënte organisatie met passende investeringen in informatie- en communicatietechnologieën. Dergelijke uitgaven voor immateriële activa zijn een voorwaarde voor de output van producten en diensten door ondernemingen. Zij monden uit in nieuwe producten, nieuwe diensten en nieuwe technologieën. Voorbeelden van immateriële activa zijn de organisatorische infrastructuur (informatiesystemen, netwerken, administratieve structuren en processen), marktkennis en technische kennis, octrooien, software, ontwerpen, merknamen en menselijk kapitaal. Er is dringend behoefte aan een statistische definitie van "immateriële investeringen", zodat de immateriële activa afgebakend en gemeten kunnen worden en hierover kan worden gerapporteerd.

Het gebruik van ICT in ondernemingen heeft een ingrijpende verandering van de voorwaarden voor de bedrijfsprocessen van industrie- en dienstenbedrijven tot gevolg. Het is van essentieel belang om deze ontwikkeling te volgen, niet alleen de bereidheid van ondernemingen om IT toe te passen, maar ook de complexere aspecten, zoals de impact van het gebruik van IT op bedrijfsprocessen, organisatiestructuren en uiteindelijk de prestaties en productiviteit van bedrijven. In het Actieplan eEurope 2005 wordt een aantal indicatoren voor benchmarking genoemd, waarvoor nog geen statistische gegevens beschikbaar zijn.

III.4. Interacties tussen ondernemingen

Voor een goed inzicht in de ontwikkeling van de dienstensector is de meting van het uitbestedingsproces van groot belang. Statistieken over de dienstensector gingen tot dusver vooral over de aanbodzijde. Er is echter meer informatie nodig over de vraag naar diensten door industriebedrijven en andere dienstenbedrijven en over hoe deze vraag de ontwikkeling van bedrijfsgerelateerde diensten beïnvloedt. Een voorbeeld: informatie over de uitbesteding van IT-diensten is van belang om de ontwikkeling van computerdiensten te begrijpen - is de recente ontwikkeling van gebruiksvriendelijkere software van invloed op dit uitbestedingsproces? Studies naar de vraag zijn verder nodig om gedetailleerdere input-outputtabellen op te stellen, die van belang zijn om de interacties tussen bedrijfsgerelateerde diensten en de industrie te begrijpen.

De aard van de samenwerking tussen ondernemingen verandert, naarmate verschillende typen netwerkvorming vaker voorkomen en voor ondernemingen van strategisch belang worden. Dit is moeilijk statistisch te meten, maar informatie over dergelijke interacties tussen ondernemingen is noodzakelijk om inzicht te krijgen in het concurrentievermogen van ondernemingen.

III.5. Dienstenoutput

Voor een diepgaande economische analyse is geaggregeerde informatie over de totale omzet van bedrijfsgerelateerde diensten niet genoeg. De ontwikkeling van een sector kan alleen worden begrepen, wanneer gedetailleerde gegevens over de omzet naar productcategorieën worden verzameld. Bijvoorbeeld: wat is het aandeel van gepersonaliseerde software in de totale omzet in computerdiensten? Hoeveel van de omzet van de branche kan worden toegeschreven aan de verkoop van diensten als opleiding en hoeveel aan de verkoop van software of internetdiensten? Aangezien de kwaliteit van de bestaande productennomenclatuur, de CPA, wat de diensten betreft onbevredigend is, is een herziening noodzakelijk.

Informatie over producentenprijzen is van essentieel belang om de omzet van diensten te defleren en de reële output van de dienstensector te berekenen. Om de prijs van een dienst te meten, moeten zowel de inhoud als de kwaliteit van de dienst in aanmerking worden genomen. Aangezien het steeds gebruikelijker is om verschillende diensten te bundelen, is het niet alleen moeilijk de kwaliteit vast te stellen, maar is vaak ook niet duidelijk welke diensten precies worden aangeboden.

De cijfers die over de voortdurende productiviteitskloof tussen de EU en de VS beschikbaar zijn, geven aanleiding tot politieke bezorgdheid. Voordat wij echter de redenen voor de trage productiviteitsgroei die is waargenomen, analyseren en verklaren, moet worden gewezen op de problemen bij de meting van de productiviteit van diensten. De begrippen in verband met de productiviteit zijn goed geschikt voor de industrie, maar leiden tot grote onzekerheid wanneer de productiviteit in de dienstensector moet worden gemeten.

Bij gebrek aan fysieke output, is de productiviteitsverbetering in de sector in hoge mate afhankelijk van investeringen in immateriële activa, zoals opleiding, klantenbeheer, merkimago en de totstandbrenging van een efficiënte organisatie, alsook van investeringen in software en informatie- en communicatietechnologieën. De groei in immateriële investeringen is nergens duidelijker dan in de dienstensector.

De lacunes in de bestaande dienstenstatistiek en dus bij de meting van de productiviteit van de gehele economie zijn weergegeven in kader 2.

Kader 2. Methodologische problemen in verband met de meting van de productiviteit van de dienstensector.

Definitie van de output van diensten. Bij verscheidene dienstenactiviteiten is de output, omdat hij immaterieel is, moeilijk te meten. Er bestaat geen gedetailleerde informatie over de "producten" die door dienstenbedrijven worden voortgebracht noch over de samenstelling van de omzet van dienstenbedrijven. Wat is de output van banken of van winkels?

Prijs en kwaliteit van diensten. Er is weinig informatie beschikbaar over de producentenprijzen van diensten en over veranderingen in de kwaliteit van de voortgebrachte

output. Hoe moet de output worden gedefleerd en voor kwaliteitsveranderingen worden gecorrigeerd?

Effect van de arbeidsinput. De vaardigheden van de werknemers zijn van cruciaal belang voor de kwaliteit van de aangeboden diensten. Hoe moeten de kwaliteit en het effect van vaardigheden op de output van diensten worden gemeten?

Effect van technologische input. Er zijn momenteel geen officiële gegevens beschikbaar over het meten van het effect van IT op bedrijfsprocessen. Welke invloed heeft het gebruik van IT op de productiviteit van ondernemingen?

Wederzijdse afhankelijkheid van gebruikers en producenten van diensten. De productiviteit van industriebedrijven wordt beïnvloed door hun gebruik of aanschaf van bedrijfsgerelateerde diensten. Welke invloed heeft de uitbesteding van diensten of het gebruik van nieuwe innovatieve diensten op de prestaties van industriebedrijven en welke invloed heeft de toenemende onderlinge afhankelijkheid tussen industriebedrijven en dienstenbedrijven op de totale productiviteitsgroei?

Aangezien de Europese Unie zich ten doel heeft gesteld "de meest concurrerende kenniseconomie van de wereld" te worden, moeten de ontwikkeling van methoden voor het meten van de output en productiviteit van bedrijfsgerelateerde diensten en de productie van desbetreffende statistieken de hoogste prioriteit hebben.

IV. Op weg naar de ontwikkeling van een langetermijnstrategie op het gebied van de dienstenstatistiek

Zoals figuur 1 van hoofdstuk III duidelijk maakt, gaat het bij bovengenoemde gebruikersbehoeften hoofdzakelijk om structurele bedrijfsstatistieken. Aangezien de kenniseconomie echter sectoroverschrijdend is, wordt ook ingegaan op de behoefte aan nieuwe en gedetailleerdere statistieken op andere gebieden, zoals de nationale rekeningen, de informatiemaatschappij en op sociaal gebied.

Er wordt de volgende aanpak voorgesteld. Eurostat, DG ENTR en andere belanghebbenden werken samen een uitvoerige strategie op het gebied van de dienstenstatistiek uit. Er wordt een workshop georganiseerd waar de gebruikers en producenten van dienstenstatistieken samen de behoeften en prioriteiten kunnen vaststellen als inbreng in de ontwikkeling van de strategie.

De bestaande verordeningen worden zorgvuldig geanalyseerd om te zien of zij bruikbaar zijn om de statistische dekking van de dienstensector te vergroten (bv. door verschillende bestaande registers met elkaar te vergelijken of door nieuwe vragen aan bestaande enquêtes toe te voegen) of dat nieuwe instrumenten (nieuwe enquêtes) moeten worden ontwikkeld. Op sommige van de bovengenoemde gebieden zijn al proefprojecten uitgevoerd, die hoofdzakelijk door DG ENTR worden gefinancierd, of zijn er plannen voor hun uitvoering door Eurostat en de nationale bureaus voor de statistiek. Op basis van de opgedane ervaringen wordt dan beoordeeld of het haalbaar is dergelijke gegevens te verzamelen en dus de variabelen in de bestaande verordeningen te integreren, of dat nieuwe verordeningen moeten worden opgesteld om permanente gegevensverzamelingen tot stand te brengen.