

Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over het onderwerp Ontwikkeling van de zakelijke dienstverlening in Europa

(2009/C 27/06)

Mevrouw Wallström, vice-voorzitster van de Europese Commissie en verantwoordelijk voor interinstitutionele betrekkingen en de communicatiestrategie van de EU, en de heer Verheugen, vice-voorzitter van de Europese Commissie en verantwoordelijk voor ondernemingen en industrie, hebben het Europees Economisch en Sociaal Comité op 6 december 2007 verzocht een verkennend advies op te stellen over het onderwerp:

Ontwikkeling van de zakelijke dienstverlening in Europa.

De gespecialiseerde afdeling Interne markt, productie en consumptie, die met de voorbereidende werkzaamheden was belast, heeft haar advies op 11 juni 2008 goedgekeurd. Rapporteur was de heer **Calleja**.

Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft tijdens zijn op 9 en 10 juli 2008 gehouden 446e zitting (vergadering van 9 juli) onderstaand advies uitgebracht, dat met 135 stemmen vóór en 2 stemmen tegen, bij 12 onthoudingen, werd goedgekeurd.

1. Inleiding

1.1 Mevrouw Wallström, vice-voorzitster van de Europese Commissie en verantwoordelijk voor interinstitutionele betrekkingen en de communicatiestrategie van de EU, en de heer Verheugen, vice-voorzitter van de Europese Commissie en verantwoordelijk voor ondernemingen en industrie, hebben het EESC gevraagd een verkennend advies over zakelijke dienstverlening op te stellen, als follow-up van een eerder advies over „Dienstverlening en industrie in Europa” ⁽¹⁾.

1.1.1 Bij het opstellen van dit verkennend advies moet rekening worden gehouden met het feit dat de Europese Commissie groot belang hecht aan de doelstelling van de Lissabon-agenda om het concurrentievermogen van de Europese industrie in stand te houden en te vergroten, door veranderingen in goede banen te leiden op een manier die overeenstemt met de Europese strategie voor duurzame ontwikkeling, en door de representatieve sociale partners aan te moedigen onderhandelingen te voeren op het geëigende niveau.

1.1.2 De verwezenlijking van deze doelstelling moet hand in hand gaan met een vereenvoudiging van het regelgevingskader voor de industrie, één van de beleidsprioriteiten waarop het industriebeleid van de Commissie is gebaseerd.

1.1.3 Het industriebeleid van de Commissie kenmerkt zich overigens door een geïntegreerde aanpak, waarbij rekening wordt gehouden met de behoeften van de verschillende sectoren.

2. Samenvatting van de conclusies en aanbevelingen

2.1 Erkenning van het belang van de dienstensector voor de economische en sociale ontwikkeling.

Het EESC is van mening dat er dringend behoefte is aan een echte ommekeer en een bredere focus op de dienstverlening aan de industrie, iets wat niet langer als bijzaak mag worden beschouwd. De samenleving ondergaat grote veranderingen, waarbij de dienstverlening centraal staat. De Europese Commissie moet deze ontwikkeling erkennen, en er een groter belang aan toekennen.

2.2 Prioritering van maatregelen.

Gezien de brede waaier aan mogelijke maatregelen als het gaat om zakelijke dienstverlening, dient een zekere rangorde van prioriteiten te worden opgesteld. Er moet dringend vooruitgang worden geboekt met de verwezenlijking van de tien kern-doelstellingen van het communautair Lissabonprogramma 2008-2010. Deze zijn rechtstreeks of onrechtstreeks van invloed op de ontwikkeling van de dienstverlening in de toekomst. Volgens het EESC zou de rangorde van prioriteiten als volgt moeten luiden:

- *Beleid voor zakelijke dienstverlening en groep op hoog niveau.* Aanbevolen wordt dat een groep op hoog niveau voor zakelijke diensten wordt opgericht, om de sector aan een nadere analyse te onderwerpen, het bestaande beleid te screenen ten einde de meest doeltreffende en succesvolle beleidsmaatregelen m.b.t. zakelijke diensten aan te wijzen en te beoordelen, en concrete beleidsmaatregelen voor de belangrijkste lacunes en behoeften uit te stippelen. Bijzondere aandacht dient uit te gaan naar de zeer uiteenlopende aard van de verschillende subsectoren in de zakelijke dienstverlening, om vast te stellen welke meer aandacht verdienen, en op welk beleidsniveau (regionaal, nationaal of EU) maatregelen gerechtvaardigd zijn.
- *Arbeidsmarktbeleid en zakelijke dienstverlening.* Er moet een uitgebreid sociaal onderzoek worden gedaan naar de uitdagingen van de nieuwe soorten arbeid die ontstaan dankzij de interactie tussen zakelijke diensten en industrie. Deze analyse moet betrekking hebben op onderwijs, opleiding en levenslang leren, maar ook op de arbeidsvoorwaarden van werknemers, inclusief werknemers die aan outsourcingprocessen deelnemen. Om deze doelstelling te verwezenlijken zou de sociale dialoog op sectoraal niveau moeten worden aangemoedigd. In dat verband zou een agenda moeten worden opgesteld om te kijken naar specifieke veranderingen op het gebied van arbeidsvoorwaarden en mogelijkheden voor nieuwe banen die voortvloeien uit de structurele veranderingen in de sector van de zakelijke dienstverlening.
- *Zakelijke dienstverlening in het innovatiebeleid.* Het O&O en de innovatieprogramma's en -acties op het gebied van dienstennovatie moeten aanzienlijk worden bevorderd. Thema's als organisatorische innovatie, kennisintensieve zakelijke diensten en managementinnovatie verdienen meer aandacht.

⁽¹⁾ PB C 318 van 23.12.2006, blz. 4 (CCMI/035).

- *Ontwikkeling van normen voor de zakelijke dienstverlening.* Ondernemingen moeten worden aangemoedigd om normen op te stellen m.b.v. zelfregulering, na een uitgebreide raadpleging van gebruikers van zakelijke diensten. De steun van het Europees Comité voor Normalisatie (CEN) en diens partners (open platform) is belangrijk om voorbeelden van succesvolle innovatie te verspreiden, met name via een snelle en informele consensusvorming.
- *Bevordering van de „dienstenwetenschap” als een nieuwe studierichting in onderwijs en opleiding.*
- *De interne markt en de regelgeving op het gebied van zakelijke dienstverlening.* Het EESC heeft een reeks gebieden aangegeven waarop de regelgeving moet worden vereenvoudigd, verduidelijkt en gereduceerd, zonder afbreuk te doen aan de bestaande verplichtingen op het gebied van de hygiëne en gezondheid op het werk en de vertegenwoordiging van werknemers. Zo heeft het onder meer gesignaleerd dat er nog geen impactbeoordeling is uitgevoerd naar de dienstenrichtlijn voor zover het de zakelijke dienstverlening betreft, en dat dit een grote inspanning verdient, zeker na de omzetting van de richtlijn in nationaal recht. Er zouden tevens maatregelen moeten worden aangewezen t.b.v. een meer open handel en mededinging op de uitgebreide interne markt van de EU.
- *Verbetering van de statistieken m.b.t. zakelijke diensten.* Aanbevolen wordt dat lidstaten meer gaan samenwerken om de statistieken over zakelijke diensten te verbeteren, en met name meer informatie te vergaren over de doelmatigheid ervan en de impact op de economieën van de lidstaten — een noodzakelijk instrument voor regeringen om de sector te helpen zijn potentieel te ontwikkelen. Recente wijzigingen van Hoofdstuk 74 van de NACE-nomenclatuur zullen nog niet de noodzakelijke details opleveren die nodig zijn om betekenisvolle gegevens over zakelijke dienstverlening te verzamelen.

3. Algemene opmerkingen

3.1 *Achtergrond.* In het in september 2006 goedgekeurde initiatiefadvies CCMI/035 stelde het EESC voor om serieuzer aandacht te besteden aan zakelijke diensten, vanwege hun bijdrage tot de prestaties van de Europese industrie. Dit advies ging in op de interacties tussen diensten en industrie, en de sociaal-economische gevolgen daarvan voor de werkgelegenheid, productiviteit en concurrentiekracht. Dit werd als uitgangspunt genomen voor de follow-up en verdere analyse van de zakelijke dienstverlening. Het zou goed zijn om allereerst een definitie van zakelijke diensten te geven: dit zijn dienstenactiviteiten die — doordat zij worden gebruikt als intermediaire input — de kwaliteit en doeltreffendheid van de productieactiviteiten beïnvloeden, omdat zij bepaalde diensten die in het bedrijf zelf worden verricht aanvullen of vervangen (Rubalcaba en Kox, 2007). Deze definitie heeft enkele punten van overeenstemming met de NACE-nomenclatuur rev.1 (codes 72-72) en met de nieuwe versie van NACE (codes 69-74, 77-78, 80-82) en de indeling van verschillende categorieën diensten. De zakelijke diensten vallen uiteen in twee belangrijke categorieën:

- kennisintensieve zakelijke diensten (bijv. computer- en IT-diensten, management consultancy, accountancy, fiscaal

en juridisch advies, marketing en opiniepeilingen, technische diensten en engineering, personeelsdiensten, personeelstrainingen en aanwerving);

- operationele zakelijke diensten (bijv. beveiliging, schoonmaken, administratie en boekhouding, tijdelijke arbeidskrachten, call centres, vertaling en vertolking).

Doel van dit advies is de sector te helpen meer erkenning te krijgen, een onbelemmerde ontwikkeling mogelijk te maken en de Europese economieën te helpen om hun concurrentiepositie op de wereldmarkt te verstevigen.

3.2 *Belang van diensten en zakelijke diensten.* Diensten worden steeds belangrijker voor burgers, professionals, ondernemingen, regio's en landen. Diensten domineren tot op grote hoogte de nieuwe vraag- en aanboddynamiek van de sociaal-economische systemen. Hoewel diensten aanwezig zijn in de meeste aspecten van het economische en sociale leven, ontbreken vaak statistieken hierover. De traditionele uitsplitsing naar productiesector — hoewel deze incompleet is en de sterke dwarsverbanden tussen de economische sectoren verhuult — stelt ons in staat het gewicht van de belangrijkste economische activiteiten in te schatten. De dienstensector als economische sector is van toenemend belang in Europa: het aandeel in de totale werkgelegenheid (70 %) is er kleiner dan in de VS (80 %) en groter dan in Japan (67 %). In alle drie gebieden is de subsector van de zakelijke dienstverlening in zeer snel tempo gegroeid, wat tot vergelijkbare toenames in de het aandeel van de totale werkgelegenheid heeft geleid. Ondernemingen die het verlenen van zakelijke diensten als hoofdactiviteit hebben vertegenwoordigen 10-12 % van de totale werkgelegenheid en de toegevoegde waarde. Kijken we naar de zakelijke diensten als secundaire activiteit, dan is het aandeel in de werkgelegenheid nog veel hoger. In 2004 staan de landen van de Benelux, het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk en Duitsland voorop in de zakelijke-dienstverleningseconomie van Europa. In de periode 1995-2004 is de sector zakelijke dienstverlening aanzienlijk gegroeid in landen als Hongarije, Polen, Oostenrijk, Letland en Malta. Dit wijst erop dat er een convergentieproces aan de gang is tussen sommige EU-lidstaten. Het gaat hierbij uitsluitend om werkgelegenheid in ondernemingen die als hoofdactiviteit zakelijke diensten verrichten. Dit zijn meestal kleine en middelgrote ondernemingen.

3.3 *Beoordeling van de ontwikkelingen.* In het onderhavige advies neemt het EESC de situatie opnieuw onder de loep in het licht van de ontwikkelingen sinds zijn vorige advies van september 2006 (CCMI/035), en stelt het met tevredenheid vast dat de zakelijke dienstverlening aan de industrie aan belang heeft gewonnen in de beleidsdocumenten van de Commissie:

- In de Mededeling „Tussentijdse evaluatie van het industriebeleid. Een bijdrage tot de EU strategie voor groei en werkgelegenheid” (⁽²⁾), die is uitgebracht na bovengenoemd EESC-advies, wordt een screening aangekondigd en een concurrentievermogensanalyse van de dienstensectoren en hun impact op het concurrentievermogen van de industrie. Zo nodig zullen de ontwikkelingen per sector verder worden gevolgd. Op die wijze worden niet alleen alle belemmeringen voor een verbetering van het concurrentievermogen in kaart gebracht, maar ook mogelijke gevallen van marktfalen, die

(²) COM(2007) 374 van 4.7.2007.

acties voor het oplossen van specifieke problemen in individuele industrie- en/of dienstensectoren kunnen rechtvaardigen. Deze grondige analyse door de Europese Commissie wordt dit jaar uitgevoerd, en tegen het einde van het jaar zouden de resultaten bekend moeten zijn.

- De publicatie in juli 2007 van een werkdokument van de diensten van de Commissie „Naar een Europese strategie voor innovatie in de dienstensector — Uitdagingen en aandachtspunten voor toekomstige maatregelen” ⁽³⁾, de lancering van het Europees platform voor bedrijfsgerelateerde diensten in februari 2008 en de komende Mededeling over diensteninnovatie (verwacht tegen het einde van 2008). Hiermee wordt een belangrijke stap gezet in de richting van een echte integratie van de dienstensector in het EU-innovatiebeleid.
- De goedkeuring van de Richtlijn betreffende diensten op de interne markt ⁽⁴⁾, die uiterlijk op 28 december 2009 ten uitvoer moet worden gelegd, zal een belangrijke mijlpaal in de totstandkoming van de interne markt voor diensten zijn, mits de bepalingen van de richtlijn worden omgezet in nationaal recht. Daarbij moet ervoor worden gezorgd dat het arbeidsrecht en de collectieve arbeidsovereenkomsten van het land waar de dienst wordt verleend, toepasbaar zijn. Zowel ondernemingen als consumenten zullen ten volle kunnen profiteren van de geboden mogelijkheden. De richtlijn zou de werking van de markt voor zakelijke diensten ten goede moeten komen, door de handel en investeringen tussen EU-landen te bevorderen en nieuwe mogelijkheden te creëren voor industriële ondernemingen om meer, betere of goedkopere diensten te kiezen. De nieuwe concurrentievoordelen bij het gebruik van zakelijke diensten zouden moeten leiden tot meer werkgelegenheid, een hogere productiviteit en betere economische prestaties.

3.4 Ondersteunende maatregelen ten behoeve van zakelijke diensten. Bovenop de reeds lopende EU-maatregelen ter bevordering van zakelijke diensten in het industrie- en innovatiebeleid en de mogelijke positieve bijwerkingen van de internemarktrichtlijn, zijn er nog andere acties van de Commissie die de rol van zakelijke diensten in de industriële sector indirect steunen:

- Eurostat heeft een herziening van de NACE-nomenclatuur doorgevoerd om méér gegevens over dienstverlening te verzamelen;
- Er is een Enterprise Europe Network opgericht, dat het ondernemerschap en de groei van ondernemingen in de EU moet stimuleren, door de netwerken van de Euro Info Centra en de Innovation Relay Centra te integreren, waardoor ondernemers de beschikking krijgen over meer dan 500 contactpunten ⁽⁵⁾. Dit zal van groot nut zijn voor het MKB en dus voor de grote meerderheid van de zakelijke dienstverleners;
- Sinds 2005 heeft de Commissie maatregelen voorgesteld voor de vereenvoudiging en terugdringing van de administratieve rompslomp. De laatste voorstellen van 2008

hebben betrekking op een snelle vermindering van de rompslomp ⁽⁶⁾. Dit is goed nieuws voor kleine en middelgrote bedrijven die vanwege hun kleine omvang extra last hebben van de zware administratieve verplichtingen;

- Er is gediscussieerd over het Commissiedocument „Naar gemeenschappelijke beginselen inzake flexizekerheid: meer en betere banen door flexibiliteit en zekerheid” ⁽⁷⁾, en er werd vooruitgang geboekt met de sociale dialoog tussen de sociale partners. Dit zou de weg moeten vrijmaken voor de toepassing van dit concept in heel Europa, aangepast aan de specifieke situatie van iedere lidstaat. Bij dynamische zakelijke diensten kan door de sociale partners onderhandelde flexicurity nuttig zijn om tegelijkertijd meer en kwalitatief betere banen te creëren. De sociale partners moeten hierbij worden betrokken als de EU een succesvol antwoord wil geven op de druk van de mondialisering;
- De publicatie van het Commissiedocument „Naar een grotere bijdrage van normalisatie aan innovatie in Europa” ⁽⁸⁾, dat onder meer een intensivering van de samenwerking tussen de industrie en andere stakeholders promoot voor de ontwikkeling, implementatie en het gebruik van normen ter ondersteuning van de innovatie en een duurzaam industriebeleid.

3.5 De grootste behoeften van de sector zakelijke dienstverlening. Hoewel er dus steeds meer maatregelen ter ondersteuning van de zakelijke dienstverlening worden genomen, zijn er op dit gebied nog grote lacunes en behoeften. Het bestaande Europese beleidskader is sterk gericht op ondernemingen in de productiesector, hoewel de dienstverlening veruit het grootste segment van de economie is en bijdraagt tot de groei van alle onderdelen van het bedrijfs- en maatschappelijk leven.

3.5.1 De meeste horizontale en sectorale initiatieven in het kader van het EU-industriebeleid — op zowel nationaal als EU-niveau — zijn gericht op ondernemingen in de productiesector, ongeacht de intrinsieke ondersteunende rol van de zakelijke dienstverlening. Er is dan ook dringend behoefte aan een evenwichtig EU-beleid, dat voldoende rekening houdt met het belang van zakelijke diensten voor het mondiale concurrentievermogen van de Europese industrie zelf en voor de economie als geheel. Horizontale beleidsmaatregelen, voor welke sector dan ook, moeten echt horizontaal van aard zijn en goed aansluiten op de behoeften van ondernemingen en werknemers in de nieuwe diensteneconomie, waarin de industrie- en dienstensector onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, zodat nieuwe kansen worden gecreëerd voor de Europese economie op de wereldmarkt, als rechtstreeks gevolg van de opgewekte synergie. Veel EU-beleidsinitiatieven die onderdeel zijn van het industriebeleid moeten worden aangepast aan en toegepast op de dienstverlening, rekening houdend met de specifieke behoeften van de dienstensector. Het gaat hierbij onder meer om een volledig werkende interne markt voor diensten, internationale handel,

⁽³⁾ SEC(2007) 1059 van 27.7.2007.

⁽⁴⁾ Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12.12.2006.

⁽⁵⁾ Persbericht IP/08/192 van 7.2.2008.

⁽⁶⁾ Memo/08/12 van 10.3.2008.

⁽⁷⁾ COM(2007) 359 final.

⁽⁸⁾ COM(2008) 133 final van 11.3.2008.

staatssteunregels, arbeidsmarkt, sociale maatregelen, opleiding en regionaal beleid, O&O, innovatie, normalisatie, ondernemerschap en betere statistieken en informatie. Dit zou niet mogen betekenen dat alle beleidsmaatregelen voor diensten verticaal-specifiek moeten zijn. Wel zou het moeten betekenen dat de gevolgen van deze maatregelen moeten worden gescreend en dat waar nodig actie moet worden ondernomen.

3.5.2 De volgende gebieden verdienen dringend aandacht:

- *Zakelijke diensten in het industriebeleid.* Nu zakelijke diensten recentelijk onderwerp zijn geworden van de lopende screening, zou meer aandacht moeten worden besteed aan de specifieke voorwaarden waaronder het gebruik van diensten de industriële prestaties ten goede komt, oftewel de rol van diensten voor het concurrentievermogen en de productiviteit, gezien vanuit een economisch perspectief. Om de mondiale concurrentie het hoofd te kunnen bieden moet Europa investeren in innovatie, kennis, design, logistiek, marketing en andere zakelijke diensten, oftewel de gehele mondiale waardeketen;
- *Zakelijke diensten in het beleid op het gebied van werkgelegenheid en opleiding.* De meeste activiteiten vinden plaats in de dienstensector, en dat zal zo blijven. (Beleidsmakers mogen niet vergeten dat 20 % van de intermediaire inputs van de verwerkende industrie afkomstig is van diensten). De potentiële impact van de wereldwijde inkoop/offshoring van dienstenactiviteiten (volgens een OESO-studie uit 2006 tot meer dan 30 %) brengt de lidstaten ertoe de juiste vaardigheden en kwalificaties uit te bouwen, waarmee hun industrie is opgewassen tegen de mondiale concurrentie;
- *Zakelijke diensten ten behoeve van innovatie en productiviteit.* De bevordering van diensteninnovatie is van essentieel belang om het industriële concurrentievermogen te versterken door zich te richten op kwaliteitsfactoren. Diensteninnovatie heeft een belangrijke en positieve impact op de kwaliteit, de werkgelegenheid en de interacties met klanten. Tegelijkertijd kunnen zakelijke diensten kwalitatief hoogwaardige banen opleveren onder goede arbeidsomstandigheden en in een omgeving waar een hoog kennisniveau aanwezig is; zo kunnen werknemers bijdragen om de diensteninnovatie mogelijk en succesvol te maken. Dit stelt ondernemingen in staat beter te concurreren, en werknemers om nieuwe arbeidskansen te ontwikkelen. De voordelen van diensteninnovatie zouden moeten worden gebruikt om de stagnerende productiviteitsgroei in de zakelijke dienstverlening te keren. De meeste landen kennen nog altijd een lage productiviteitsgroei; door problemen bij de statistische meting wordt de bijdrage van zakelijke diensten tot de productiviteitsgroei onderschat.
- *Zakelijke diensten en de interne markt.* Het is de bedoeling een Europese markt voor diensten te creëren, die de EU in staat stelt een beslissende rol te spelen in het globalisatieproces, door rekening te houden met alle factoren die van invloed zijn op de markten en het concurrentievermogen. Er moet een speciale follow-up komen over de omzetting van de dienstenrichtlijn in de lidstaten, en de impact op zakelijke diensten.
- *Zakelijke diensten en de regio's.* Er zijn veel regio's waar nauwelijks zakelijke diensten worden verricht, omdat deze diensten zich meestal concentreren in grootstedelijke en hoge-inkomensgebieden. Op regionaal niveau is het zaak om zowel de vraag naar als het aanbod van zakelijke diensten te bevorderen en te stimuleren, en om te profiteren van de bestaande netwerken waarmee de synergie tussen verschillende lokale actoren kan worden versterkt.
- *Zakelijke diensten en andere daarmee verband houdende beleidsterreinen.* Er zijn twee soorten beleid voor zakelijke dienstverlening: overwegend regelgevend beleid (interne markt, mededinging, betere regelgeving, openbare aanbestedingen) en overwegend niet-regelgevend beleid (innovatie, vaardigheden, kwaliteit en werkgelegenheid, normen, ondernemingen en MKB, regionaal beleid, kennis en statistieken). Bijzondere aandacht dient uit te gaan naar de rol van normen, de nieuwe dienstenwetenschap en statistieken.

3.6 *Interactie tussen zakelijke dienstenactiviteiten en doelgerichte beleidsmaatregelen.* De praktijk laat zien hoe grootschalige experimentele acties met elkaar in interactie staan, en hoe zij de ontwikkeling van zakelijke diensten bevorderen, om het hoofd te kunnen bieden aan toekomstige uitdagingen. Er moet rekening worden gehouden met de synergie en interacties tussen verschillende typen beleid.

3.7 Er moet een *economische grondgedachte* worden gevolgd bij het uitstippelen van specifieke EU-beleidsmaatregelen die de werking van zakelijke diensten moeten bevorderen. Kox en Rubalcaba hebben dit onlangs nog aangetoond (Business services in European Economic Growth, 2007). Ter ondersteuning van hun argumentatie hebben zij vooral tekortkomingen van de markt en het systeem naar voren gebracht, zoals asymmetrische informatie en externe invloeden.

3.8 *Agenda van Lissabon 2008-2010.* De beleidsmaatregelen op het gebied van zakelijke diensten kunnen nuttig zijn in de context van de voorstellen voor het communautair Lissabonprogramma voor de periode 2008-2010 (COM(2007) 804 final). De meeste van de tien hoofddoelstellingen die vóór 2010 moeten worden verwezenlijkt hebben rechtstreeks of onrechtstreeks te maken met dienstverlening.

3.8.1 De Commissie zal halverwege 2008 een hernieuwde **sociale agenda** voorstellen, en zal helpen de vaardigheidskloof te dichten. Met name bij zeer arbeidsintensieve zakelijke diensten zijn er belangrijke tekortkomingen en behoeften. In zijn advies over „Arbeidskansen voor prioritaire categorieën (Lissabonstrategie)”⁽⁹⁾ heeft het EESC opgemerkt dat de ambitieuze werkgelegenheidsdoelstellingen slechts voor een deel zijn gehaald en dat de groei van de werkgelegenheid van de laatste jaren (vooral onder vrouwen) in grote mate te verklaren is door een stijging van het aantal deeltijdarbeidsplaatsen. Er is een gebrek aan arbeidsplaatsen die geschikt zijn voor oudere werknemers, en er is met name onder jongeren sprake van een sterke toename van het aantal atypische (niet standaard) dienstverbanden, die soms onvoldoende sociaal-juridische zekerheid bieden. Het EESC benadrukte in zijn advies dat er in de context van flexicurity een hoge mate van sociale bescherming moet zijn, gekoppeld aan een actief arbeidsmarktbeleid, (bij)scholing en opleiding.

⁽⁹⁾ PB C 256 van 27.10.2007, blz. 93 (SOC/251).

3.8.2 De Commissie heeft eerder dit jaar voorstellen gedaan voor een **gemeenschappelijk immigratiebeleid**. Dit kan gevolgen hebben voor de immigratie van hooggeschoolde werknemers op gebieden als kennisintensieve zakelijke diensten, en voor lagergeschoolde werknemers in de schoonmaak- of beveiligingsbranche.

3.8.3 De Gemeenschap zal een wet ten behoeve van kleine bedrijven (**Small Business Act**) opstellen om het groeipotentieel van kleine en middelgrote bedrijven tijdens hun hele levenscyclus te ontsluiten. Zakelijke diensten zijn de sector met het grootste aantal start-ups en bedrijfssluitingen, zodat bijzondere aandacht voor nieuwe kleine en middelgrote bedrijven op zijn plaats is. In zijn advies „Potentieel van ondernemingen, met name het MKB” ⁽¹⁰⁾ heeft het EESC wat betreft de geïntegreerde richtsnoeren voor groei en werkgelegenheid voor de periode 2008-2010 aangedrongen op meer doelgerichte en beter gestroomlijnde en geïntegreerde richtsnoeren voor het MKB. Het MKB zal tevens profiteren van een vermindering van de door de EU opgelegde administratieve lasten met 25 % tegen 2012.

3.8.4 De Gemeenschap zal **de interne markt versterken en de concurrentie in de dienstensector opvoeren**. In hetzelfde advies (INT/324) klaagde het EESC over de nog niet voltooide interne markt, de trage omzetting van richtlijnen door de lidstaten, de administratieve rompslomp en de gebrekkige arbeidsmobiliteit. Voor het MKB zijn dit bijna onoverkomelijke barrières.

3.8.5 De Gemeenschap zal werk maken van de „**vijfde vrijheid**” (de vrijheid van kennis), en een echte Europese onderzoeksruimte creëren. Kennisintensieve zakelijke diensten kunnen een rol spelen bij de verwezenlijking van deze Lissabonprioriteit.

3.8.6 De Gemeenschap zal **de randvoorwaarden voor innovatie** verbeteren. Het EESC heeft tevens een advies over „Investeren in kennis en innovatie” ⁽¹¹⁾ uitgebracht. De hoofdgedachte van dit advies was dat Europa zijn voorsprong in onderzoek, technologische ontwikkeling en innovatie moet behouden en dat meer middelen van de EU-begroting, een verbetering van de onderwijsvoorzieningen en een algemene verhoging van de normen noodzakelijk zijn. Daarnaast is er behoefte aan een maatschappelijk klimaat dat openstaat voor vooruitgang en innovatie; de vereiste randvoorwaarden en besluiten waardoor het bedrijfsleven genoeg vertrouwen en optimisme opbouwt voor investeringen in nieuwe ondernemingen in Europa; een vergroting van het bewustzijn over de cruciale betekenis van fundamenteel onderzoek, en een innovatief ondernemerschap dat risico's durft te nemen; de aanvaarding van een bepaald risico op mislukken en verliezen. Het EESC heeft tevens gekeken naar de juridische en maatschappelijke randvoorwaarden voor innovatiegericht ondernemerschap en een innovatievriendelijke markt.

3.8.7 De Gemeenschap zal een **industriebeleid** voorstaan dat meer op duurzame productie en consumptie is gericht. De rol van milieudiensten in het industriebeleid zou onder deze prioriteit kunnen vallen.

3.8.8 De Gemeenschap zal bilaterale onderhandelingen voeren met de voornaamste handelspartners om nieuwe **mogelijkheden** te creëren **voor internationale handel en investe-**

ringen, en een gemeenschappelijke ruimte van regelgeving en normen tot stand brengen.

4. Prioritering van acties ten behoeve van zakelijke diensten

Er moet een rangorde van prioritaire acties worden opgesteld omdat er tal van beleidsgebieden zijn die met zakelijke diensten verband houden. Volgens het EESC zouden dit de prioriteiten moeten zijn:

4.1 **Prioriteit 1:** De Commissie zou een groep op hoog niveau over zakelijke diensten moeten oprichten in de context van het ondernemings- en industriebeleid, die ervoor moet zorgen dat bij de beleidsmaatregelen rekening wordt gehouden met de interactie tussen diensten en de industrie en de economie in het algemeen. Dit zouden de doelstellingen van de groep op hoog niveau kunnen zijn:

- een grondige analyse maken van de behoeften op het gebied van zakelijke diensten, inclusief de behoeften van de verschillende en zeer gevarieerde subsectoren van de zakelijke dienstverlening;
- het bestaande beleid m.b.t. zakelijke diensten screenen en concrete beleidsmaatregelen uitstippelen op het geschikte niveau (regionaal, nationaal of EU);
- strategische doelstellingen aanbevelen in het kader van de WTO-onderhandelingen over de Algemene overeenkomst betreffende de handel in diensten (GATS), met een nadruk op maatregelen die het MKB in staat stellen diensten te exporteren;
- aanwijzen en groeperen van de bij het beleid betrokken partijen op gebieden waar zij slechts op beperkte en gefragmenteerde wijze vertegenwoordigd zijn;
- opzetten van een Europese waarnemingspost voor zakelijke diensten, die de resultaten van de maatregelen ter uitvoering van het EU-beleid zal monitoren, en publiceren van beste praktijken. Deze waarnemingspost zou tevens vertegenwoordigers van het EESC, vakbonden, bedrijfstakverenigingen en deskundigen op het gebied van zakelijke diensten tot zijn leden moeten tellen.

4.2 **Prioriteit 2:** Een specifieke sociale dialoog over zakelijke diensten, om aanbevelingen te formuleren over:

- nieuwe mogelijkheden voor werkgelegenheid;
- levenslang leren;
- outsourcing en off shoring;
- opsporen van ontoereikende vaardigheden;
- deeltijdwerk en telewerken;
- het belang van flexicurity bij zakelijke dienstverlening (het EESC heeft dit onderwerp reeds behandeld in een recent advies — SOC/283);
- het gebrek aan personeel voor kennisintensieve zakelijke diensten (KIBS — Knowledge Intensive Business Services) en de rol van immigratie;
- mobiliteit.

⁽¹⁰⁾ PB C 256 van 27.10.2007, blz. 8 (INT/324).

⁽¹¹⁾ PB C 256 van 27.10.2007, blz. 17 (INT/325).

In de praktijk zal de uitvoerbaarheid en doeltreffendheid van zo'n sectorale sociale dialoog (incl. de erkenning van overeenkomsten en de organisatorische ondersteuning) afhangen van de erkenning van representatieve Europese werknemers- en werkgeversorganisaties.

4.3 Prioriteit 3: O&O en innovatie van dienstverlening:

- analyse van de wijzen waarop zakelijke diensten kunnen worden geïnnoveerd en de impact van die innovatie op de productiviteit en de sociaal-economische groei;
- de rol van kennisintensieve zakelijke diensten (KIBS — Knowledge Intensive Business Services) voor de diensteninnovatie;
- de relatie tussen ICT-ontwikkelingen en diensteninnovatie;
- screenen van O&O- en innovatieprogramma's om de positie van zakelijke diensten te bestuderen;
- toepassing van het begrip „lean manufacturing” op diensten;
- de rol van diensteninnovatie en andere mogelijke beleidsmaatregelen voor kennisintensieve diensten op regionaal niveau; het innovatiebeleid inzetten ter bevordering van de vraag naar en het aanbod van zakelijke diensten.

4.4 Prioriteit 4: Ontwikkeling van normen. De ontwikkeling van normen voor zakelijke diensten komt traag op gang. Deze worden meestal gestuurd door de vraag. De verleners van zakelijke diensten kampen met structurele problemen. Het zijn overwegend kleine ondernemingen, die noch in eigen land, noch op Europees niveau zijn aangesloten bij een vertegenwoordigende organisatie. De enige manier om de situatie te verbeteren is dus gebruikers te mobiliseren en hun stem te laten horen. De markt voor zakelijke diensten zou enorm gebaat zijn bij duidelijke normen op dit gebied. De ontwikkeling van normen kan nuttig zijn om:

- regelgeving aan te vullen of zelfs te vervangen;
- de kwaliteit te verbeteren en de mededinging te stimuleren;
- asymmetrische informatie terug te dringen — op een weinig transparante markt zijn zowel de dienstverlener als de gebruiker daarbij gebaat;
- de vergelijkbaarheid te garanderen wanneer de gebruiker moet kiezen uit verschillende offertes;
- de resultaten van O&O- en innovatieprogramma's op grotere schaal te verspreiden, zodat de innovatie leidt tot een betere dienstenkwaliteit;
- het aantal geschillen terug te brengen door de rechten en plichten van dienstverleners en gebruikers te verduidelijken;
- sociale conflicten te vermijden door ervoor te zorgen dat dienstverleners en gebruikers het arbeidsrecht respecteren, en door zonnig collectieve onderhandelingen te voeren, op het geëigende niveau;

— bepaalde schaalvoordelen mogelijk te maken voor kleine ondernemingen die vergelijkbare diensten aanbieden in verschillende EU-lidstaten, en zo de hindernissen voor de marktintegratie uit de weg te nemen;

— een gezonde exportsector te ontwikkelen en te helpen bij de openbare aanbesteding en uitbesteding van diensten.

4.5 Prioriteit 5: Verbetering van de statistieken m.b.t. zakelijke diensten. Beleidsmaatregelen zijn afhankelijk van analyses van lopende trends, die alleen kunnen worden afgelezen uit duidelijke en zinvolle statistieken. De duidelijk achterblijvende productiviteitsstijging in vergelijking met de VS kan deels worden toegeschreven aan onbetrouwbare statistieken, die zijn gebaseerd op een methodologie die wordt gebruikt om de prestaties van de verwerkende industrie te meten. Beter uitgewerkte statistieken over zakelijke diensten vragen niet alleen om een besluit van Eurostat, maar ook om de medewerking van nationale regeringen, die hun methoden om statistisch materiaal te vergaren moeten aanpassen. Bijzondere aandacht dient uit te gaan naar de rol van zakelijke diensten in andere industriële en dienstensectoren.

4.6 Prioriteit 6: Ontwikkeling van de „dienstenwetenschap”.

Dienstenwetenschap (of „Service Science, Management and Engineering”, SSME) is een nieuwe technische studierichting waarin verschillende aspecten van dienstverlening aan bod komen: diensteneconomie, dienstenmanagement, dienstenmarketing, dienstentechniek, enz. Onderzoekers en ondernemingen zijn het erover eens dat al deze onderzoeksgebieden moeten worden bevorderd en beter op elkaar moeten aansluiten. Service engineering (dienstentechniek) is hiervan een goed voorbeeld. Dit is een technische discipline waarin wordt gewerkt aan systematische ontwikkeling en ontwerp van diensten met behulp van passende modellen, methodes en instrumenten. Weliswaar omvat service engineering ook aspecten van operationeel dienstenbeheer, maar de ontwikkeling van nieuwe diensten staat centraal. Daarnaast is service engineering gericht op het ontwerpen van ontwikkelingssystemen, m.a.w. dienstengerelateerde kwesties betreffende algemeen O&O- en innovatiemanagement. Geïntegreerde benaderingen voor het gelijktijdig voortbrengen van goederen, software en diensten zullen vaste praktijk worden.

Fundamenteel onderzoek naar nieuwe zakelijke modellen, methoden en instrumenten zal een forse stimulans voor de dienstenwetenschap opleveren. Ten slotte zullen specificatie en efficiënte ontwikkeling van nieuwe diensten door de toenemende harmonisatie van dienstennormen worden bevorderd ⁽¹²⁾.

Service engineering vormt een van de weinige gebieden in de dienstensector dat hoofdzakelijk door Europees onderzoek is ontgonnen. Nauwe integratie in internationale netwerken en de systematische ontwikkeling van een onafhankelijke service engineering-gemeenschap zijn cruciaal om op dit gebied een leidersrol te blijven vervullen ⁽¹³⁾.

⁽¹²⁾ Service engineering — methodical development of new service products, Hans-Jörg Bullinger, Klaus-Peter Fahnrich, Thomas Meiren.

⁽¹³⁾ Thomas Meiren, Fraunhofer Institute for Industrial Engineering, Stuttgart, Duitsland.

4.7 **Prioriteit 7:** De interne markt en de regelgeving betreffende zakelijke diensten.

Vermindering en vereenvoudiging van de regelgeving. Er zijn verscheidene restrictieve factoren waar zakelijke dienstverleners tegenaan lopen en die hun inspanningen om hun productiviteit op te voeren en zaken te doen in andere lidstaten, teniet doen. Dit zijn onder meer problemen i.v.m. de arbeidsmobiliteit en de erkenning van diploma's. De omvang en complexiteit van de regelgeving is de afgelopen jaren alleen maar toegenomen, waarmee kleine dienstverleners het nog zwaarder te verduren hebben gekregen. De meest in het oog springende punten van aandacht zijn:

- *Opzetten en overdragen van ondernemingen.* De tijd en middelen die nodig zijn om een nieuwe onderneming op te zetten of het eigendom van een bestaande onderneming over te dragen gaan de mogelijkheden van kleine en middelgrote bedrijven te buiten.
- *Belemmeringen voor de export van diensten.* Kleine en middelgrote bedrijven die hun diensten willen exporteren moeten hoge kosten maken om de relevante regelgeving na te trekken en advies in te winnen. De internationale handelsbesprekingen moeten een follow-up krijgen om de onnodige belemmeringen voor Europese dienstverleners om zakelijke diensten te verlenen op buitenlandse markten, weg te nemen. De bestaande markttoegangsdatabank van de Europese Commissie zou moeten helpen dergelijke belemmeringen op te sporen.
- *Restricties op de multidisciplinaire samenwerking.* De belemmeringen voor professionele dienstverleners kunnen worden weggenomen met de inwerkingtreding van de dienstenrichtlijn.
- *Gebrekkige omzetting van de EU-wetgeving* en verschillen in nationale wetgeving. Zelfs als nationale wetgevingen niet direct strijdig zijn met de interne markt, zijn de grote verschillen tussen de lidstaten nadelig voor de marktintegratie.
- *Openbare aanbestedingen en de regelgeving* inzake de mededinging tussen particuliere bedrijven en staatsbedrijven bij overheidsopdrachten.
- *Belemmeringen voor dienstverlening in andere lidstaten.* Een in de statuten neergelegde defensieve houding van beroepsverenigingen ten opzichte van dienstverleners uit andere lidstaten.
- *Detachering van hooggeschoolde werknemers.* Moeilijkheden om hooggeschoolde werknemers over te plaatsen naar andere lidstaten, zelfs wanneer het gaat om hooggekwalificeerde arbeidsplaatsen. In het EESC-advies over de detachering van werknemers ⁽¹⁴⁾ worden in dit verband nuttige maatregelen voorgesteld.
- *Erkenning van beroepskwalificaties.* De uiterste termijn voor de omzetting van Richtlijn 2005/36/EG van 7 september 2005 betreffende de erkenning van beroepskwalificaties, was 20 oktober 2007. Hiermee werden de vijftien bestaande richtlijnen op dit gebied vervangen. Dit zou moeten leiden tot een grondige modernisering van het communautaire systeem, waarmee de EU-markt voor zakelijke diensten wordt bevorderd door een meer flexibele en automatische erkenning van kwalificaties. Ondertussen biedt het initiatief van de Europese Commissie voor een informatiesysteem voor de interne markt (IMI) een praktische benadering voor overheden en werkgevers in de lidstaten, waarmee zij in één centrale database kunnen nagaan wie de bevoegde autoriteit is (op regionaal of nationaal niveau) om certificaten inzake de vaardigheden of kwalificaties af te geven, en om de authenticiteit van dergelijke certificaten te verifiëren.
- *Omzetting van de dienstenrichtlijn.* Een sectorale analyse zou nuttig zijn voor zakelijke diensten, om de nieuwe regelgeving optimaal te benutten, met name om de belemmeringen die na de omzetting van de dienstenrichtlijn blijven voortbestaan, op te sporen. Dit zal het onderwerp zijn van een screening die in 2010 van start gaat, waarin de vooruitgang van de omzetting zal worden beoordeeld en de manier waarop dit gebeurt nauwlettend in het oog zal worden gehouden. Bijzondere aandacht moet worden besteed aan de effecten op de zakelijke-dienstverleningseconomie. Het informatiesysteem voor de interne markt (IMI) kan nuttige informatie bieden voor de follow-up en verdere vereenvoudiging van nationale verschillen in regelgeving.

Brussel, 9 juli 2008

De voorzitter
van het Europees Economisch en Sociaal Comité
D. DIMITRIADIS

⁽¹⁴⁾ Zie CESE 995/2008 van 29.5.2008 (SOC/282). PB C 224 van 30.8.2008, blz. 95.

BIJLAGE

bij het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité

De volgende passage uit het afdelingsadvies is gewijzigd als gevolg van een door de voltallige vergadering goedgekeurd wijzigingsvoorstel, hoewel meer dan een kwart van de leden hiertegen was:

Paragraaf 2.2 — tweede bolletje:

„— Arbeidsmarktbeleid en zakelijke dienstverlening. Er moet een uitgebreid sociaal onderzoek worden gedaan naar de uitdagingen van de nieuwe soorten arbeid die ontstaan dankzij de interactie tussen zakelijke diensten en industrie. Deze analyse moet betrekking hebben op onderwijs, opleiding en levenslang leren, maar ook op de arbeidsvoorwaarden van werknemers, inclusief werknemers die aan outsourcingprocessen deelnemen. Om deze doelstelling te verwezenlijken zou de agenda voor de sociale dialoog moeten worden uitgebreid, om te kijken naar specifieke veranderingen op het gebied van arbeidsvoorwaarden en mogelijkheden voor nieuwe banen die voortvloeien uit de structurele veranderingen die aan de basis liggen van de nieuwe zakelijke dienstverlening.”

Stemuitslag:

87 leden stemden vóór het wijzigingsvoorstel, 35 leden stemden tegen. Er waren 13 onthoudingen.
