

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

W 20

Vooruitzichten voor de
verzorgende dienstverlening

M. J. Zandstra

Bibliothek Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
Postbus 1813 nr. 2 2514 JN 's-Gravenhage
Postbus 28004 2500 EA 's-Gravenhage
Telefoon: 070-614031 telex: 4452

ste
1 exemplaar

BIBLIOTHEEK Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid	
class.	:
stamboek:	Bibliothek

's-Gravenhage, januari 1987

TEN GELEIDE

In het kader van het WRR-project dat de werktitel "Groeibelemmende factoren" draagt, is een aantal sectorale toekomstverkenningen ondernomen. Hoewel in eerste aanleg bedoeld om gegevens te leveren ten behoeve van modelberekeningen in de bredere WRR-projecten, biedt een aantal van deze sectorverkenningen ons inziens informatie die ook los hiervan interessant kan zijn. Om deze reden worden zij in de serie Werkdocumenten van de WRR gepubliceerd.

De algemene opdracht die aan de opstellers van de sectorverkenningen werd gegeven, laat zich als volgt samenvatten. Om te beginnen worden de afzetmogelijkheden bezien van de binnenlandse finale consumptieve bestedingen. Als gevolg van de algemene werkwijze in het project "Groeibelemmende factoren" moeten hier minimum- en maximumramingen worden gemaakt. In sommige gevallen kunnen deze worden overgenomen of afgeleid uit bestaande studies. Waar dergelijk materiaal ontbreekt of om welke reden dan ook niet voldoet, zullen de grenzen die de groei van de binnenlandse afzet krijgt opgelegd, moeten worden onderbouwd met argumenten die kunnen worden ontleend aan beschouwingen over:

- inkomenselasticiteiten;
- behoefteramingen;
- demografische of sociaal-culturele ontwikkelingen;
- technologische ontwikkelingen;
- overheidsbestedingen.

De relevantie van genoemde factoren zal nogal variëren naar sector. Voor verschillende sectoren kunnen bovendien nog hier niet genoemde, bijzondere factoren van belang zijn.

Ook voor de toekomstige groei van de export per sector moeten onder- en bovengrenzen worden geformuleerd. Ontwikkelingen op het gebied van de arbeidsproductiviteit worden, waar enigszins mogelijk, ontleend aan voorzienbare veranderingen in de toegepaste techniek. In sommige sectoren zal ook een veranderende samenstelling van

het sectorale eindprodukt in beschouwing moeten worden genomen.

De sectorverkenningen die volgens deze werkwijze zijn verricht betreffen de sectoren elektrotechniek (Werkdocument W 9), onderwijs (Werkdocument W 10), transport (Werkdocument W 15), verzorgende diensten (Werkdocument W 20) en landbouw + voedingsmiddelenindustrie (Werkdocument W 21). In voorbereiding is een verkenning voor de sector metaalverwerkende industrie (wordt Werkdocument W 22).

Prof.drs. C.J. van Eijk,
lid van de WRR en
voorzitter van de projectgroep
Groeibelemmende factoren

	VOORWOORD	
1.	INLEIDING	1
1.1	<u>Doel van de studie</u>	1
1.2	<u>Afbakening</u>	2
1.3	<u>Vraagstelling</u>	4
1.4	<u>Inhoud</u>	5
	NOTEN	7
2.	DE PLAATS VAN DE VERZORGENDE DIENSTVERLENING IN DE SAMENLEVING	8
2.1	<u>De dienstensector</u>	8
2.2	<u>De verzorgende dienstverlening</u>	11
	NOTEN	16
3.	THEORETISCH KADER	17
3.1	<u>Inleiding</u>	17
3.2	<u>De arbeidsproductiviteit</u>	17
3.2.1	De tertiaire verzorgende diensten	17
	3.2.1.1 Definiëring	17
	3.2.1.2 Achterblijvende arbeidsproduk- tiviteitsontwikkeling	19
	3.2.1.3 Mogelijkheden tot produktiviteits- verhoging	23
3.2.2	De kwartaire dienstverlening	25
	3.2.2.1 De statistische arbeidsproductiviteit	25
	3.2.2.2 De feitelijke arbeidsproductiviteit	26
	3.2.2.3 Divergerende arbeidsproductiviteit	30
3.3	<u>De afzet</u>	32
3.3.1	De tertiaire verzorgende dienstverlening	32
3.3.2	De kwartaire verzorgende dienstverlening	35
	3.3.2.1 Bepaling van de afzet	35
	3.3.2.2 De Planvorming Kwartaire Sector	37
	3.3.2.3 Beïnvloedende factoren	40
	NOTEN	43

4.	INFORMALISERING VAN DE DIENSTVERLENING	46
4.1	<u>Gedraagsreacties</u>	46
4.2	<u>Voortgaande informalisering</u>	50
4.3	<u>Informalisering in de kwartaire verzorgende dienstverlening</u>	55
4.4	<u>Knelpunten en oplossingsrichtingen</u>	58
	NOTEN	65
5.	DE KWARTAIRE VERZORGENDE DIENSTVERLENING	67
5.1	<u>De sector "Maatschappelijke dienstverlening en dergelijke" (SBI 91, 929, 94 en 97)</u>	67
5.1.1	Inleiding	67
5.1.2	De religieuze en andere levensbeschouwelijke organisaties (SBI-91)	70
5.1.3	Het overig onderwijs (SBI-92.9)	70
5.1.4	De maatschappelijke dienstverlening (SBI-94)	71
	5.1.4.1 Algemene karakteristiek	71
	5.1.4.2 De bejaardenoorden	78
	5.1.4.3 De gezinsverzorging	92
	5.1.4.4 De overige voorzieningen	105
	5.1.4.5 De totale bedrijfsklasse	108
5.1.5	Bedrijfs- en werknemersorganisaties, research en dergelijke	112
5.1.6	De verwachtingen voor de sector "Maatschappelijke dienstverleningen en dergelijke" (SBI 91, 929, 94, 97)	113
5.2	<u>De sector "Cultuur, sport en recreatie" (SBI 95 en 96)</u>	113
	NOTEN	132
6.	DE HORECA (SBI-67)	136
6.1	<u>Algemene karakteristiek</u>	136
6.2	<u>Arbeidsproductiviteitsontwikkeling</u>	151
6.3	<u>Afzetontwikkeling</u>	156
	NOTEN	164

7.	DE REPARATIEBEDRIJVEN (SBI-68)	166
7.1	<u>Algemene kenmerken</u>	166
7.2	<u>Arbeidsproductiviteitsontwikkeling</u>	170
7.3	<u>Afzetontwikkeling</u>	171
	NOTEN	177
8.	DE OVERIGE DIENSTVERLENENDE BEDRIJVEN EN HET HUISHOUDELIJK PERSONEEL	178
8.1	<u>De bedrijfsklasse "Overige dienstverlenende bedrijven" (SBI-98)</u>	178
8.1.1	Algemene karakteristiek	178
8.1.2	De schoonmaakbedrijven	183
8.1.3	Wasserijen, chemische reiniging, ververijen e.d.	188
8.1.4	Kappersbedrijven en schoonheidsinstituten	191
8.1.5	De overige dienstverlenende bedrijven	196
8.1.6	Conclusies	197
8.2	<u>De particuliere huishoudens met personeel in loondienst (SBI-99)</u>	198
	NOTEN	200
9.	VERWACHTINGEN VOOR DE SECTOR "VERZORGENDE DIENSTVERLENING"	202
	NOTEN	211
	BIJLAGE 1: <u>Afbakening verzorgende dienst- verlening</u>	212
	BIJLAGE 2: <u>De ontwikkeling van de diensten- sector</u>	214
	BIJLAGE 3: <u>De structuur van de arbeids- plaatsen in de verzorgende dienstenverlening</u>	221
	NOTEN	228

1. INLEIDING

1.1 Doel van de studie

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) onderneemt een studie naar de mogelijkheden om op langere termijn de voorwaarden voor een gestage groei van de welvaart in Nederland te realiseren. Het project dat de werktitel "Groeibelemmende factoren" draagt, maakt gebruik van een daartoe ontwikkeld optimaliseringsmodel dat gebaseerd is op de input-outputtabel in de Nationale Rekeningen van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Ten behoeve van dit model wordt voor een aantal sectoren van de economie een toekomstverkenning verricht. Deze verkenningen beogen informatie te verstrekken over de grenzen waarbinnen de afzetmogelijkheden in binnen- en buitenland zich kunnen afspelen in de komende tien jaar. Daarnaast is het met het oog op de ontwikkeling van de werkgelegenheid van belang inzicht te verkrijgen in de te verwachten ontwikkelingen ten aanzien van de arbeidsproductiviteit.

De voorliggende studie betreft een verkenning van de verzorgende diensten. Op basis van literatuur en gesprekken met deskundigen uit deze sector wordt een beeld geschetst van de bestaande situatie en van de belangrijkste ontwikkelingen in het verleden. Van daaruit wordt een inschatting gemaakt van de mogelijke ontwikkelingen in de toekomst.

De opzet van het project "Groeibelemmende factoren" brengt met zich dat niet gepoogd wordt om een beeld te geven van de meest waarschijnlijke toekomst, maar om een beeld te geven van de ruimte waarbinnen deze zich kan voltrekken. Het betreft hier geen toekomstprognose maar een toekomstverkenning. Op deze manier kan inzicht worden verkregen in de ruimte die er bestaat voor een te voeren beleid op het terrein van de verzorgende diensten.

De studie is in eerste instantie verricht om coëfficiënten te leveren voor het te gebruiken model in het project "Groeibelemmende factoren". Daarnaast draagt het echter een groot aantal gegevens aan over de diverse activiteiten die tot de verzorgende diensten worden gerekend.

1.2 Afbakening

In de door het CBS gepubliceerde Standaard-bedrijfsindeling (SBI) van de instellingen die behoren tot de sector bedrijven en de overheid wordt onderscheid gemaakt in tien bedrijfstakken (0-9), die op hun beurt weer onderverdeeld worden in bedrijfsklassen en bedrijfsgroepen (1). Het onderscheidend kenmerk daarbij is het geleverde produkt. In deze sectorverkenning worden onder de verzamelnaam "Verzorgende dienstverlening" een aantal bedrijfsklassen bij elkaar genomen. De afbakening sluit aan bij de systematiek van de Nationale Rekeningen (2). Het betreft de regels 42, 43, 54, 56, 57 en 58 van de daarin vermelde input-output-tabel.

Tot de verzorgende dienstverlening worden hier aldus de volgende bedrijfsklassen en bedrijfsgroepen gerekend, met bijbehorende SBI-classificatie:

SBI

- 67 Hotels, restaurants, café's, e.d.
- 68 Reparatiebedrijven voor gebruiksgoederen
- 91 Religieuze organisaties e.d.
- 92.9 Overig onderwijs (i.c. het niet gesubsidieerde particuliere onderwijs)
- 94 Maatschappelijke dienstverlening
- 95 Sociaal-culturele en culturele instellingen
- 96 Sport en recreatie
- 97 Bedrijfs- en werknemersorganisaties, research- e.d. wetenschappelijke instellingen en overige sociale organisaties
- 98 Overige dienstverlenende bedrijven
- 99 Particuliere huishoudens met personeel in loondienst

Voor een uitgebreide indeling wordt verwezen naar bijlage 1.

In de Nationale Rekeningen worden de bedrijfsklassen SBI 91, 92.9, 94 en 97 bijeengenomen onder de noemer "Maatschappelijke dienstverlening e.d." en de klassen SBI 95 en 96 als "Cultuur, sport en recreatie". Deze indeling wordt hier eveneens aangehouden.

Bindend kenmerk van de sector verzorgende dienstverlening is het ontbreken van investeringsgoederen in de afzetstructuur, terwijl de afzet voor het grootste deel gericht is op consumptie door gezinshuishoudens.

Geheel sluitend is deze afbakening overigens niet. Enerzijds bestaan er meerdere bedrijfsklassen waarvoor bovenstaande geldt (bijv. gezondheidszorg), anderzijds zijn er binnen de verzorgende dienstverlening bedrijfsklassen waar de afzet voor het grootste deel uit intermediaire leveringen bestaat (bijv. de schoonmaakbedrijven). In verband met de gekozen systematiek van het project "Groeibelemerende factoren" alsmede met die van de Nationale Rekeningen wordt bovenstaande indeling als uitgangspunt genomen.

De sectoren "Maatschappelijke dienstverlening e.d." en "Cultuur, sport en recreatie" vormen een onderdeel van de kwartaire sector, waartoe voorts de instellingen van openbaar bestuur, defensie, sociale verzekering, onderwijs en de gezondheidszorg behoren. Het betreft vormen van dienstverlening die overwegend uit collectieve middelen worden gefinancierd en een niet-commercieel karakter hebben. Hoewel ook in dit geval niet alle bedrijfsklassen aan de indelingscriteria voldoen worden doorgaans de bedrijven en de overheidsinstellingen uit de bedrijfstak "Overige dienstverlening" (SBI-9), met uitzondering van de "Overige dienstverlenende bedrijven" (SBI-98) tot de kwartaire sector gerekend.

Wanneer alleen de bedrijven uit dit deel van de economie worden beschouwd, betreft het de kwartaire dienstverlening. Het gegeven dat er geen markt is waar vraag en aanbod - met geld als ruilmiddel - tot stand komen, brengt problemen met zich ten aanzien van de bepaling van de ontwikkeling van de arbeidsproductiviteit en de afzet. Op deze problematiek wordt uitvoerig ingegaan in hoofdstuk 3. De resterende bedrijfsklassen in de verzorgende dienstverlening worden gerekend tot de tertiaire dienstverlening. Doorgaans worden daartoe tevens de zakelijke dienstverlening, het bank- en verzekeringswezen en het woningbezit gerekend (3).

1.3 Vraagstelling

De studie is er zoals vermeld in de eerste plaats op gericht om coëfficiënten te leveren voor het voor het project "Groeibelemmende factoren" ontwikkelde model. Dit model is gebaseerd op de input-ouputtabel van de Nationale Rekeningen. Daarin wordt voor de diverse sectoren van de economie aangegeven wat de waarde is van de geproduceerde goederen en geleverde diensten (de produktiewaarde). Een deel van deze produktie wordt verder verbruikt door andere producenten (de intermediaire leveringen). Het overige deel dat niet verder wordt verwerkt, wordt aangeduid als finale leveringen. Deze goederen en diensten worden verkocht (afgezet) aan het buitenland (export), aan gezinshuishoudingen in Nederland (consumptie) en aan bedrijven (4). In dit laatste geval gaat het om goederen die niet verder verwerkt worden, maar als hulpmiddel dienen voor de produktie (gebouwen, machines) en daarom investeringsgoederen worden genoemd. Deze vorm treedt bij de verzorgende diensten echter niet op.

In deze sectorverkenning wordt voor de verzorgende diensten onderzocht wat voor de komende tien jaar de ontwikkeling van de afzet aan gezinshuishoudingen en aan export kan zijn. Daarvoor wordt een minimale en een maximale raming beargumenteerd. Dit gebeurt in de vorm van jaarlijkse groeipercentages ten opzichte van het voorgaande jaar (de groeivoet). Uitgangspunt daarvoor vormt de input-outputtabel uit het Aanhangsel 4 van de Nationale Rekeningen van 1985, welke betrekking heeft op 1983 (5). Over de intermediaire leveringen hoeven alleen uitspraken worden gedaan indien er aanwijzingen zijn dat er grote veranderingen zullen optreden. In het voor het project "Groeibelemmende factoren" ontwikkelde model wordt in het algemeen een lineair verband verondersteld, dat wil zeggen de intermediaire leveringen groeien in dezelfde mate als de sectoren waaraan de leveringen plaatsvinden.

Naast de afzet wordt in deze sectorverkenning een verwachting gegeven over de ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit. Een stijging hiervan betekent dat bij een verhoging van de produktiewaarde de stijging van het arbeidsvolume in de betreffende sector geringer zal zijn.

Een verhoging van de arbeidsproduktiviteit betekent in feite dat de produktiewaarde per arbeidsjaar toeneemt, bijvoorbeeld omdat er efficiënter gewerkt wordt.

1.4 Inhoud

In hoofdstuk 2 wordt een algemene beschrijving gegeven van de verzorgende dienstverlening en van haar plaats in de Nederlandse economie.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op vraagstukken die zich in algemene zin voordoen bij de bepaling van de ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit en de afzet. Vanwege de verschillen in problematiek worden deze aspecten afzonderlijk behandeld voor de tertiaire en de kwartaire onderdelen van de verzorgende dienstverlening. De functie van dit hoofdstuk is het geven van een theoretisch kader aan de bespreking van de afzonderlijke bedrijfsklassen (in hoofdstuk 5 t/m 8) en het bijeenbrengen van factoren die voor elk der afzonderlijke klassen gelden.

De aard van de activiteiten in de verzorgende dienstverlening brengt met zich dat veel van deze werkzaamheden ook buiten de formele (gereguleerde en geprofessionaliseerde) markt om verricht kunnen worden. De consument heeft dikwijls de keuze om werkzaamheden zelf te doen, of deze uit te besteden aan derden. In dat geval kan hij dat doen aan de "officiële vakman", dan wel aan het "zwarte circuit". Bij dienstverlening in de kwartaire sector is dikwijls sprake van vrijwilligerswerk, mantelzorg of zelfhulp.

Deze informele vormen van dienstverlening bepalen mede de omvang van de formele verzorgende dienstverlening en kunnen daarvoor soms een belemmering vormen. Gezien het belang daarvan wordt in hoofdstuk 4 uitgebreid ingegaan op de factoren die een rol spelen bij de verschuivingen die zich tussen formele en informele vormen van dienstverlening kunnen voordoen.

In de hoofdstukken 5 t/m 8 worden de afzonderlijke bedrijfsklassen in ogenschouw genomen. Uitgaande van een karakteristieke beschrijving van de bedrijfsklasse worden verwachtingen opgesteld betreffende de minimale en maximale groeivoeten (de gecumuleerde groei per jaar in %)

van de arbeidsproduktiviteit en de afzet. Bij de afzet gaat het om de export en de consumptie door gezinshuishoudingen.

Hoofdstuk 9 rond het geheel af. Hier worden de resultaten van de beschouwingen uit de voorgaande hoofdstukken bijeengevoegd en dit resulteert in verwachtingen over de marges waarbinnen de ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit en de afzet van de totale sector verzorgende dienstverlening, zoals hier afgebakend, zich zullen afspelen. Dit gaat vergezeld van een korte kwalitatieve argumentatie over de gevonden technische coëfficiënten.

NOTEN

- (1) CBS. Standaardbedrijfsindeling 1974. Voorburg, 1974.
- (2) CBS. Nationale Rekeningen 1985: 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij/CBS-publikaties, 1986, blz. 194-195.
- (3) Vanwege het incidentele karakter van de hier gehanteerde afbakening bestaat er geen "officiële" definitie. De hier te behandelen kwartaire diensten worden elders wel aangeduid als de sociale en culturele dienstverlening, terwijl voor het hier te behandelen tertiaire deel begrippen als persoonlijke en consumptieve dienstverlening gehanteerd worden. Bovenstaande begrippen dekken echter lang niet in alle gevallen de hier gehanteerde afbakening.
- (4) Althans, er vindt geen verdere verwerking plaats binnen het geregistreerde productieproces. Binnen gezinshuishoudens vindt bijvoorbeeld wel een verdere verwerking van voedingsmiddelen plaats.
- (5) CBS. Nationale Rekeningen 1985, ibid.

2. DE PLAATS VAN DE VERZORGENDE DIENSTVERLENING IN DE SAMENLEVING

2.1 De dienstensector

Traditioneel wordt het bedrijfsleven ingedeeld in de sectoren landbouw en visserij, nijverheid (bestaande uit industrie, delfstoffenwinning en openbare nuts-bedrijven), bouwnijverheid en diensten. De overheid behoort niet tot het bedrijfsleven, doch heeft wel een dienst-verlenend karakter.

De voortbrenging van de landbouw en de nijverheid resulteert in goederen die in fysieke eenheden kunnen worden getransporteerd en opgeslagen. Het produkt van de dienstenactiviteiten is niet grijpbaar of tastbaar. Diensten worden direct geconsumeerd, zodat voorraadvorming en standaardisering niet mogelijk zijn. Bovendien bestaat er doorgaans een directe band tussen dienstverlener en consument.

Een scherpe afbakening tussen de produktie van goederen en van diensten valt in de praktijk niet te maken. Binnen het produktieproces zijn vrijwel altijd elementen met een dienstverlenend karakter aanwezig, bijvoorbeeld in de administratieve functies. Ook bij de output van de produktie is een discrete afbakening in goederen en diensten meestal niet mogelijk, aangezien veel diensten tastbare elementen bevatten.

In de systematiek van de Nationale Rekeningen worden de bedrijfstakken handel, horeca en reparatie-bedrijven, transport en communicatie, bank- en verzekeringswezen, zakelijke dienstverlening en de overige dienstverlening - kortom de SBI-bedrijfstakken 6 t/m 9 - tot de dienstensector gerekend. Deze indeling is gebaseerd op de hoofdactiviteit van de verschillende bedrijven. De bouwnijverheid is in feite een tussenvorm en wordt hier niet tot de dienstensector gerekend.

Het aandeel van de dienstensector in de totale produktie in de bedrijven - uitgedrukt als bruto toegevoegde waarde tegen marktprijzen - is vooral in de jaren zeventig sterk gestegen (tabel 2.1).

Tabel 2.1 Aandeel van de dienstensector in de toegevoegde waarde (bruto, marktprijzen) van de sector bedrijven, 1950-1982

	Diensten ^{a)}	Totaal	1 als % van 2
	1	2	
	Mln. gld.		%
1950	7.295	16.982	43,0
1955	11.490	26.790	42,9
1960	16.035	37.807	42,4
1965	26.758	59.873	44,7
1970	44.374	100.253	44,3
1975	85.816	179.083	47,9
1977 VR ^{b)}	108.697	223.903	48,5
1977 NR ^{b)}	122.696	236.904	51,8
1980	155.945	289.901	53,8
1982	171.050	317.540	53,9

Bron: WRR, op basis van CPB.

a) Handel, zee- en luchtvaart, overig transport en communicatie, bank- en verzekeringswezen, andere tertiaire diensten, medische diensten en andere kwartaire diensten, woningbezit. De reparatiediensten worden tot 1969 tot de nijverheid gerekend.

b) Voor en na revisie van de Nationale Rekeningen.

Het groeiend belang van de dienstensector komt nog sterker tot uiting in de ontwikkeling van de werkgelegenheid in deze sector. Tabel 2.2 laat zien dat de dienstensector zowel in absolute omvang als relatief gezien tot voor kort voortdurend steeg. Dit gegeven wordt benadrukt door de ook in absolute zin dalende werkgelegenheid in de overige sectoren.

Tabel 2.2 Arbeidsvolume in de sector diensten en overheid en
totaal arbeidsvolume, 1950-1983

Jaar	Diensten ^{a)} sector	Overheid	Bedrijven	Totaal	1 als % van 3	1+2 als % van 4
	1	2	3	2 + 3 4	5	6
	(x 1000)			(%)		
1950	1.380	392	3.381	3.772	40,8	47,0
1955	1.465	469	3.547	4.016	41,3	48,2
1960	1.601	490	3.692	4.182	43,3	50,0
1965	1.815	516	3.986	4.502	45,5	51,8
1970	2.028	567	4.129	4.696	49,1	55,3
1975	2.154	630	4.026	4.656	53,5	59,8
1977 VR	2.196	668	3.991	4.659	55,0	61,5
1977 NR	2.190	676	4.004	4.680	54,7	61,2
1980	2.319	714	4.093	4.807	56,7	63,1
1983	2.262	729	3.795	4.524	59,6	66,1

Bron: WRR, op basis van CPB en CBS.

a) Zie noot a bij tabel 2.1.

Handel, transport en andere vormen van dienstverlening zijn van oudsher sterke sectoren in de Nederlandse economie. In de jaren vijftig en zestig was het aandeel van de industrie - tijdelijk? - hoger, zonder dat dit gepaard ging met een absolute daling van de dienstverlenende activiteiten (1). In de jaren zeventig neemt het belang van de dienstensector toe, deels door een uitstoot van arbeid uit de industrie, deels door een zelfstandige toename van de dienstensector.

In de jaren tachtig neemt de groei af en krimpt de dienstensector zelfs in. Dit hangt samen met de algehele economische recessie; in hoeverre de daling structurele kenmerken vertoont, valt empirisch niet aan te geven.

In vergelijking met de jaren vijftig en zestig zijn zich binnen de dienstensector verschuivingen aan het voltrekken. Het belang van de traditionele dienstensectoren als handel en transport loopt terug, ten koste van de banken en verzekeringen, zakelijk diensten en de gezondheidszorg.

De positie van de verzorgende diensten valt moeilijk uit het statistische materiaal te destilleren, maar met name de tertiaire delen van deze sector laten een relatief gematigde groei zien, waarbij de reparatiediensten zelfs inkrimpen. De kwartaire verzorgende diensten groeiden in de jaren zeventig weer - na een daling in de jaren vijftig en zestig - waarbij relatief het volume van de sociaal-culturele instellingen het sterkst steeg. De omvangrijker bedrijfsklassen maatschappelijke dienstverlening en sport en recreatie groeiden gematigd. Voor gedetailleerder informatie wordt de geïnteresseerde lezer verwezen naar bijlage 2.

De jaren tachtig laten over de gehele economie een teruggang zien. Naar arbeidsvolume gerekend blijft alleen de gezondheidszorg voortdurend stijgen. In de meest recente jaren vertonen veel onderdelen van de dienstensector een licht herstel. Binnen de verzorgende diensten blijft de werkgelegenheid in de horeca en in de kwartaire diensten redelijk stabiel. De overige bedrijfsklassen in deze sector vertonen een meer of minder sterke daling.

2.2 De verzorgende dienstverlening

De verzorgende dienstverlening is in vrijwel alle gevallen gericht op de verzorging van de mens en/of zijn goederen. Dit verklaart het grote aandeel van de consumptieve afzet aan gezinshuishoudingen, zoals blijkt uit tabel 2.3.

De produktiewaarde van de verzorgende dienstverlening bedraagt bijna 6% van de totale binnenlands geproduceerde waarde. Op basis van het verbruik wordt bijna 16% van de consumptie door gezinshuishoudingen van binnenlands geproduceerde goederen en diensten door de verzorgende dienstverlening geleverd.

tabel 2.3 Afzetstructuur verzorgende dienstverlening, 1983

	intermediair		uitvoer		consumptie		produktiewaard	
	mln gld	(%)	mln gld	(%)	mln gld	(%)	mln gld	(%)
foreca	1.325	(12)	1.903	(17)	7.815	(71)	11.043	(100)
reparatie	2.656	(49)	20	(0)	2.706	(51)	5.382	(100)
staatsch.dienst. e.d.	2.790	(25)	968	(9)	7.193	(66)	10.951	(100)
cultuur, sport, recreatie	1.441	(21)	109	(2)	5.223	(77)	6.773	(100)
overige dienstverl.	2.346	(44)	6	(0)	2.962	(66)	5.314	(100)
huish. personeel	-	(0)	-	(0)	1.074	(100)	1.074	(100)
verzorgende dienst- verlening	10.558	(26)	3.006	(8)	26.973	(66)	40.537	(100)

bron: CBS, Nationale Rekeningen 1985; Aanhangsel 4, 's-Gravenhage, 1986, blz. 194, 195.

tabel 2.5 Kostensamenstelling 1983 van de sector verzorgende dienstverlening

	67 horeca		68 reparatie		95/96 cult,sport		91,929,94,97 maat- sch.dienst. e.d.		98 ov.dienst		99 huish.pers.		De verzorgende
	mln.gld.	(%)	mln.gld.	(%)	mln.gld.	(%)	mln.gld.	(%)	mln.gld.	(%)	mln.gld.	(%)	dienstverlening
intermed.levering	3.342	(30)	1.190	(22)	2.124	(31)	1.416	(13)	890	(17)	--	(-)	8.962 (22)
vervoer	712	(7)	1.191	(22)	185	(3)	247	(2)	118	(2)	--	(-)	2.453 (6)
ind.bel.-subs.	583	(5)	40	(1)	34	(0)	145	(1)	-23	(0)	--	(-)	779 (2)
afschrijvingen	390	(4)	110	(2)	150	(2)	200	(2)	140	(3)	--	(-)	990 (2)
lonen+soc.lasten	2.434	(22)	2.174	(40)	2.989	(44)	8.458	(77)	2.787	(52)	1.074	(100)	19.916 (49)
overig inkomen	3.582	(32)	677	(13)	1.291	(19)	485	(5)	1.403	(26)	--	(-)	7.438 (18)
Totaal	11.043	(100)	5.382	(100)	6.773	(99)	10.951	(100)	5.135	(100)	1.074	(100)	40.538 (99)

bron: CBS, op. cit.

Uit tabel 2.5 kan worden opgemaakt dat voor de totale sector verzorgende dienstverlening geldt dat bijna de helft van de kosten bestaat uit lonen en sociale lasten. Uit deze tabel kan tevens de toegevoegde waarde berekend worden. De gebruikelijker weergave van de bruto toegevoegde waarde tegen marktprijzen staat in tabel 2.6 vermeld.

Tabel 2.6 Bruto toegevoegde waarde tegen marktprijzen van de verzorgende dienstverlening in 1983 (mln.gld.)

Horeca	6.499
Reparatiediensten	2.974
Maatschappelijk diensten e.d.	9.225
Sport, cultuur en recreatie	4.453
Overige dienstverlening	4.276
Huishoudelijk personeel	1.074
<hr/>	
Verzorgende dienstverlening	28.501
Totale economie	381.020

Bron: CBS, op. cit., blz. 148-149.

De toegevoegde waarde van de verzorgende dienstverlening bedraagt 7,5% van de totale toegevoegde waarde in Nederland.

Het arbeidsvolume in de verzorgende dienstverlening is in de periode 1970-1985 toegenomen met 74.000 arbeidsjaren (= 15,2%).

Tabel 2.7 Arbeidsvolume verzorgende dienstverlening, 1970-1985

	1970	1975	1980	1985
	x 1000 arbeidsjaren			
Horeca	96	93	100	101
Reparatie	75	65	71	63
Cultuur, sport, recreatie	40	48	61	64
Maatsch. en overige dienstverl.	<u>276</u>	<u>308</u>	<u>330</u>	<u>333</u>
Totaal verzorgende diensten	487	514	562	561
% totaal arbeidsvolume	10,3%	11,0%	11,7%	12,3%

Bron: CBS, ibid., tabel 55, gereviseerde cijfers, blz. 188.

Het arbeidsvolume in de verzorgende dienstverlening wordt gekenmerkt door een groot aantal part-time werkenden. waaronder - met name in de maatschappelijke dienstverlening en de schoonmaakbedrijven - een groot aantal werknemers met een gemiddelde werkweek van minder dan 15 uur per week. Daarnaast - of daarmee samenhangend - is er een groot aantal vrouwelijke werknemers en zijn de verdiensten relatief laag. De geïnteresseerde lezer wordt voor de onderbouwing van deze conclusies verwezen naar bijlage 3. De tertiaire verzorgende dienstverlening bestaat voor het overgrote deel uit ondernemingen die tot het midden- en - vooral - kleinbedrijf behoren.

In de verzorgende dienstverlening zijn de produktiewaarde en de bruto toegevoegde waarde per arbeidsjaar relatief gering; op basis van aanhangsel 4 van de Nationale Rekeningen in 1983 respectievelijk 72.777 en 50.887 gulden per arbeidsjaar.

NOTEN

- (1) W.S.P. Fortuyn. Om de toekomst van de werkgelegenheid; Kampen, Kok Agora, 1985, blz. 41.

3. THEORETISCH KADER

3.1 Inleiding

De sectorverkenningen hebben vooral ten doel meer inzicht te verkrijgen in de verwachte ontwikkelingen met betrekking tot de arbeidsproduktiviteit en de afzet. In dit hoofdstuk wordt in algemene zin ingegaan op de begrippen arbeidsproduktiviteit en afzet in relatie tot de verzorgende dienstverlening.

Het karakter van dienstverlening brengt specifieke meetproblemen met zich bij de bepaling van de arbeidsproduktiviteit. Desalniettemin wordt aangenomen dat de produktiviteitsstijging in delen van de dienstverlening ten opzichte van die van de produktie van goederen achterblijft, hetgeen indirect tot belemmeringen in de afzet kan leiden. Dit geldt zowel voor de tertiaire als voor de kwartaire verzorgende diensten. Belangrijk verschil tussen beide is het veelal ontbreken van marktprijzen bij de laatste. Daarom wordt in onderstaande op beide vormen van dienstverlening afzonderlijk ingegaan.

3.2 De arbeidsproduktiviteit

3.2.1 De tertiaire verzorgende diensten

3.2.1.1 Definiëring

Er bestaat een verband tussen de totale produktiewaarde per sector van de economie en het daarvoor benodigde arbeidsvolume. De verbindende schakel tussen beide grootheden is de arbeidsproduktiviteit.

Onder arbeidsproduktiviteit wordt verstaan: de netto toegevoegde waarde per arbeidsuur. Een verhoging van de arbeidsproduktiviteit betekent dat deze waarde toeneemt. Dit is het geval wanneer dezelfde hoeveelheid produkt of dezelfde dienst met minder mensen kan worden geleverd. Het arbeidsvolume per eenheid produkt loopt terug, bijvoorbeeld omdat er efficiënter wordt gewerkt, of door de inschakeling van machinale hulpmiddelen.

De waarde is het produkt van de prijs van een eenheid produkt en de geleverde hoeveelheid (het volume). Voor de bepaling van de arbeidsproduktiviteit is een afsplitsing in een prijs- en een volumecomponent gewenst. Een verhoging van de waarde enkel ten gevolge van een prijsverhoging verandert immers niets aan de ingezette hoeveelheid arbeid per eenheid produkt of dienst. Voor deze

afsplitsing is een deflator nodig die de ontwikkeling in constante prijzen bepaalt.

Bij de bepaling van de arbeidsproduktiviteit dient feitelijk uitgegaan te worden van een zelfde produkt van een constante kwaliteit. In deze studie wordt evenwel gekeken naar de ontwikkelingen op bedrijfsklassenniveau. Veranderingen in de samenstelling van het produktiepakket kunnen tot wijzigingen in de gemiddelde arbeidsproduktiviteit leiden. Met het oog op de toekomstige ontwikkelingen moet tevens rekening gehouden worden met veranderingen in de kwaliteit van de geleverde dienst.

Nu zal het veelal zo zijn dat de consument voor een verbetering van de kwaliteit een hogere prijs wil betalen. In dat geval dient de daaruit resulterende waardeverhoging niet als een gevolg van de prijsverhoging te worden beschouwd, maar als een groei van het volume; er wordt meer produkt of dienst geleverd - en in feite een andere dienst. Dit vertaalt zich als een verhoging van de afzet. Indien een kwaliteitsverhoging in een minder dan evenredige inspanning wat betreft arbeidsduur wordt bereikt is er sprake van een verhoging van de arbeidsproduktiviteit.

Een voorbeeld uit het kappersbedrijf ter verduidelijking. Stel dat een kapper de entourage van zijn zaak verandert en de klant een kopje koffie aanbiedt, en dat de klant bereid is hiervoor een hogere prijs te betalen dan voorheen. De arbeidsinzet van de kapper is nagenoeg niet veranderd. In deze situatie is er sprake van een arbeidsproduktiviteitsverhoging, want er is een stijging van de hoeveelheid geleverde diensten (i.c. van de kwaliteit).

Van verhoging van de arbeidsproduktiviteit is echter ook sprake wanneer de kapper meer klanten per uur kan helpen, zonder dat dit de kwaliteit van zijn werk aantast.

Wanneer de kapper echter meer vraagt voor een dienst zonder de entourage en dergelijke te veranderen en zonder sneller te werken dan is slechts sprake van een prijs- en niet van een produktiviteitsverhoging.

Het ontbreken van fysieke produkten vormt een belemmering bij de juiste bepaling van het volume aan geleverde diensten. Wanneer er prijzen bekend zijn kan in beginsel via de waarde van de afzet de verhandelde hoeveelheid in constante prijzen worden afgeleid (1). Niet altijd zijn deze prijzen evenwel bekend. Mede vanwege de grote meetproblemen is op het terrein van de dienstverlening dit soort statistisch materiaal maar beperkt voorhanden.

Voor de verzorgende dienstverlening beschikt het CBS alleen voor delen van de horeca en delen van de reparatiesector over produktiestatistieken. Dit echter pas sinds kort; ontwikkelingen over een langere periode zijn moeilijk te achterhalen. Onlangs is het CBS gestart met het maken van produktiestatistieken van de schoonmaakbedrijven en van de kappersbedrijven.

Voor andere dienstverlenende activiteiten in de tertiaire verzorgende dienstverlening is de ontwikkeling van de produktiewaarde in de Nationale Rekeningen rechtstreeks gerelateerd aan het arbeidsvolume, zodat per definitie geen arbeidsproduktiviteitsontwikkeling te traceren valt.

Een hiermee samenhangend probleem is dat door de gebrekkige mogelijkheden tot afbakening van het produkt (de output) van een dienstverlenende activiteit veranderingen in dat produkt alsmede kwaliteitsveranderingen moeilijk achterhaalbaar zijn. In de dienstverlening vallen productieproces en het daaruit resulterende produkt veelal samen.

Bij de bespreking van de arbeidsproduktiviteitsontwikkeling in de diverse bedrijfsklassen zal - waar mogelijk - uitgegaan worden van de toegevoegde waarde per arbeidsjaar in constante prijzen. Elders zal volstaan moeten worden met een meer kwalitatieve beschouwing. Kwaliteitsveranderingen zullen worden aangemerkt als wijzigingen in het afzetvolume.

3.2.1.2 Achterblijvende arbeidsproduktiviteitsontwikkeling

In de meeste dienstensectoren (incl. de bouw) is de arbeidsproduktiviteitsstijging geringer dan die in de industrie.

Tabel 3.1 Arbeidsproductiviteitsontwikkeling 1953-1983

	Mutaties in % per jaar		
	1953/1963	1963/1973	1973/1983
Landbouw	5.0	7.8	6.2
Industrie ^{a)}	5.1	7.1	3.9
Energie	5.6	16.8	-0.1
Bouw	-0.2	2.4	0.4
Tertiaire diensten	2.9	3.8	2.4
Kwartaire diensten	0.3	-1.0	0.6
Totaal	3.5	5.4	2.2

Bron: CPB. Centraal Economisch Plan 1986; 's-Gravenhage, 1986, blz. 268, 271 en 273.

a) Exclusief olieraffinaderijen.

De oorzaken hiervoor liggen in het karakter van de dienstverlening. Deze is sterk verbonden met de persoon of het object waaraan de dienst wordt verleend. Het is in grote delen van de dienstensector in de eerste plaats de arbeid zelf die rechtstreeks aard en omvang van de produktie bepaalt. Het onderscheid tussen de arbeid als produktiemiddel en de arbeid als eindprodukt vervaagt. In tegenstelling tot de massaproductie van goederen, is het aantal geheel gestandaardiseerde handelingen in de dienstverlening gering. Produktie en consumptie vinden veelal gelijktijdig plaats, waardoor er minder mogelijkheden zijn voor automatisering en nauwelijks mogelijkheden tot voorraadvorming. De arbeidsinzet moet enerzijds rekening houden met de topdrukke maar tevens is er een zekere hoeveelheid minimale arbeid nodig die altijd aanwezig moet zijn ongeacht het aantal klanten. Een permanente benutting van arbeid is daarom in de meeste gevallen niet haalbaar. Dit speelt vooral in de kleine dienstverlenende bedrijven, waar het relatieve gewicht van deze minimale hoeveelheid arbeid in het arbeidsvolume zwaar is en flexibele arbeidsinzet op moeilijkheden stuit (2).

Genoemde factoren verkleinen de mogelijkheden tot verhoging van de arbeidsproductiviteit.

Investerings in de tertiaire verzorgende diensten hebben vooral betrekking op gebouwen (en soms op transportmiddelen). Deze beïnvloeden niet zozeer de arbeidsproduktiviteit, omdat zij weinig of geen technische vooruitgang incorporeren. Dit geldt niet voor de gehele dienstensector. Met name in de transport en communicatiesector en in delen van het bank- en verzekeringswezen hebben technologische ontwikkelingen geleid tot verhoging van de arbeidsproduktiviteit en de kapitaalintensiteit. Deze bedrijfstakken vertonen in die zin overeenkomst met de industriële produktie. Voor de verzorgende dienstverlening gaat dit veel minder op.

Op de implicaties van de divergerende ontwikkeling in arbeidsproduktiviteitsstijging is met name door Baumol gewezen (3).

Hij gaat uit van een eenvoudig model met alleen arbeid als produktiefactor en bestaande uit twee sectoren met een divergerende arbeidsproduktiviteitsontwikkeling. De groeivoet in de stijging van de arbeidsproduktiviteit wordt constant verondersteld. Voorts stelt hij ten behoeve van het model dat de verhouding van het budget- en het produktie-aandeel van de beide sectoren constant is. Met andere woorden: er vinden geen veranderingen plaats in de voorkeur van de consumenten voor de produkten van beide sectoren en evenmin treden er verschillen op in het aandeel van de output in beide sectoren. Onder deze randvoorwaarden zal het aandeel van de werkgelegenheid in de - wat betreft arbeidsproduktiviteitsontwikkeling - stagnerende sector voortdurend toenemen. Immers, daar waar de arbeidsproduktiviteit sneller stijgt kan met een geringere hoeveelheid arbeid een eenheid produkt geproduceerd worden. Onder de gestelde randvoorwaarden zal daardoor relatief een groter deel van het arbeidsvolume betrokken zijn bij de produktie in de stagnerende sector. (Daarmee is overigens niet gezegd dat er in absolute zin geen stijging van de werkgelegenheid in de - wat arbeidsproduktiviteit betreft - progressieve sector plaats kan vinden).

Een tweede gevolg is dat de relatieve prijzen van produkten uit de stagnerende sector toenemen ten opzichte van die uit de progressieve. Dit als gevolg van de relatief stijgende hoeveelheid input, in dit model arbeid. Baumol noemt dit de "cost disease" van de stagnerende sectoren. De produkten uit de stagnerende sectoren worden relatief duurder en wanneer er verder niets in de afzet verandert, zal een continu en cumulatief stijgend deel van de bestedingen naar deze sector gaan.

Het door Baumol weergegeven proces wordt veelal van toepassing geacht op enerzijds de dienstensector als sector met een stagnerende arbeidsproduktiviteitsstijging en de goederenproducerende industrie anderzijds als een sector met een hoge arbeidproduktiviteit. Reeds in 1949 wees Fourastié op het toenemen van het aandeel van de werkgelegenheid in de dienstensector in de totale werkgelegenheid en van de toename van de produktiewaarde van de dienstensector in het totale nationaal produkt (4). Dit wordt daarom ook wel het "Fourastié-effect" genoemd.

In de praktijk is een dergelijke ideaaltypische scheiding niet te maken. Binnen de diverse economische sectoren en zelfs binnen produktieprocessen bestaan verschillen in arbeidsproduktiviteit. Het is evenwel zeer aannemelijk dat de tertiaire verzorgende dienstverlening een sector is met een relatief geringe arbeidsproduktiviteitsstijging, ook ten opzichte van bepaalde andere delen van de dienstensector. Het gevolg daarvan is dat deze diensten relatief duur zijn geworden in verhouding tot allerlei goederen (5). Dit laatste is versterkt doordat de loonontwikkeling een vrij uniform patroon volgt. De loonontwikkeling in de sectoren met een achterblijvende arbeidsproduktiviteitsontwikkeling volgt veelal die van de "wage leaders" in de sterke sectoren en spoort aldus niet met de ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit. Juist in deze arbeidsintensieve sectoren veroorzaakt dit een stijging van de relatieve prijzen, omdat de loonkostenstijging niet opgevangen wordt door een vergelijkbare stijging in arbeidsproduktiviteit, terwijl de loonkosten toch al het grootste deel van de kosten uitmaken.

Volgens het theorema van Baumol gaat dit gepaard met een groei van het werkgelegenheidsaandeel van de dienstensector in de totale werkgelegenheid en van het aandeel van de produktie van deze sector in de totale nominale produktie. Aan deze groei lijken evenwel grenzen te zijn. De hoge prijzen kunnen leiden tot een teruglopende vraag naar arbeidsintensieve diensten of een overgang van deze activiteiten naar de informele economie bewerkstelligen. In dit opzicht wordt de vooronderstelling van Baumol, dat de aandelen van de stagnerende en progressieve sectoren in het bestedingspatroon en de afzet constant zijn, aangetast. aangezien de relatieve prijsontwikkeling tot volume-aanpassingen en afwentelingsgedrag kan leiden. Op deze problematiek wordt nader ingegaan in de paragrafen over de afzet en in hoofdstuk 4 over de informele economie. Op deze plaats wordt volstaan met de constatering dat de divergerende stijgingen van de arbeidsproduktiviteit te zamen met de loonkostenontwikkeling leiden tot een stijging van de relatieve prijs van de tertiaire verzorgende dienstverlening. De drang tot verhoging van de arbeidsproduktiviteit is daarom groot, te meer daar nu reeds tweederde van de totale werkgelegenheid in de dienstensector is gesitueerd (tabel 2.2).

3.2.1.3 Mogelijkheden tot produktiviteitsverhoging

De geringe mogelijkheden tot verhoging van de arbeidsproduktiviteit in de verzorgende dienstensector werden doorgaans niet als problematisch ervaren. Dit hangt samen met de visie dat de door de produktiviteitsverhoging in de industrie gegenereerde stijging van de welvaart "als vanzelf" zou leiden tot gunstige voorwaarden voor de dienstensector. Nu evenwel het aandeel van de dienstensector in de totale werkgelegenheid sterk gestegen is, en de daarmee gepaard gaande loonkostenontwikkeling tot problemen leidt, ontstaat er een versterkte drang tot produktiviteitsverhoging in de dienstensector.

Zoals vermeld, bestaan er door het karakter van de dienstverlening specifieke knelpunten om een produktiviteitsverhoging te bewerkstelligen. Dit betekent niet dat er in het geheel geen mogelijkheden zouden zijn. De grote

variëteit van activiteiten in de tertiaire verzorgende dienstverlening maakt het doen van algemene uitspraken daarover echter moeilijk. De specifieke aspecten komen daarom aan de orde bij de bespreking van de afzonderlijke bedrijfsklassen. Hier worden enkele algemene factoren aan de orde gesteld.

In het algemeen is automatisering en mechanisering in de tertiaire verzorgende dienstverlening slechts in beperkte mate mogelijk. Toepassing van nieuwe materialen en technieken leidt op onderdelen tot stijging van de arbeidsproduktiviteit. In de eerste plaats door veranderingen in de aard van het productieproces (bijv. magnetron-ovens in de horeca), en in de tweede plaats door veranderingen in de aard van het object van dienstverlening (het gebruik van elektronika in auto's kan bijvoorbeeld de arbeidsproduktiviteit in de reparatiesector beïnvloeden).

Van grotere invloed lijken organisatorische veranderingen te zijn. Levitt wijst erop dat produktiviteitsveranderingen in de industrie in de eerste plaats een gevolg zijn van bedrijfskundige toepassingen, zoals rationalisering van het productieproces en een systematische strategie om gestelde doelen te bereiken (6). In dat opzicht lijken er ook in de dienstensector mogelijkheden te zijn om een aanzienlijke produktiviteitsverhoging te bereiken. Hierbij wordt gedacht aan een verdere taakverdeling en een schaalvergroting. Dit laatste maakt een zekere standaardisatie mogelijk, bijvoorbeeld door middel van franchising. Een aantal activiteiten van afzonderlijke bedrijven worden in dat geval uitgevoerd door een hoofdonderneming. In vergevorderde mate is een proces van industrialisatie in de dienstensector zichtbaar in de fast-food-ketens.

Verhoging van de arbeidsproduktiviteit is ook mogelijk door een flexibeler inzet van arbeid, waardoor de lege arbeidstijden geringer worden. Een vergelijkbaar effect kan bewerkstelligd worden via een spreiding van de afzet in de tijd, of juist een concentratie daarvan. Ten slotte kan de gemiddelde arbeidsproduktiviteit verhoogd worden door arbeidsintensieve onderdelen van de dienstverlening door de consument zelf uit te laten voeren.

Samenvattend, ten aanzien van de arbeidsproduktiviteit in de diverse onderdelen van de verzorgende dienstverlening moet er gelet worden op de volgende aspecten:

- a. kunnen hulpmiddelen worden toegepast die het dienstverleningsproces beïnvloeden;
- b. is er een rationalisatie van het arbeidsproces denkbaar, bijvoorbeeld door specialisatie;
- c. zijn schaalvergroting en standaardisatie in het dienstverleningsproces mogelijk;
- d. is een flexibeler arbeidsinzet zinvol;
- e. kunnen onderdelen van de dienstverlening overgeheveld worden naar de consument;
- f. kunnen onderdelen van de dienstverlening industrieel worden voortgebracht?

3.2.2 De kwartaire dienstverlening

3.2.2.1 De statistische arbeidsproduktiviteit

Door het dienstverlenende karakter geldt veel van hetgeen werd opgemerkt ten aanzien van de arbeidsproduktiviteit in de tertiaire dienstverlening eveneens in het kwartaire deel van de verzorgende diensten. Belangrijk verschil is de wijze van financiering. Dit levert een extra complicatie op bij het bepalen van de arbeidsproduktiviteit. Dit maakt het wenselijk om onderscheid te maken in een statistische definitie en een kwalitatieve beschouwing. In deze subparagraaf komt de statistische arbeidsproduktiviteit aan de orde, terwijl in paragraaf 3.2.2.2 ingegaan wordt op de "feitelijke arbeidsproduktiviteit".

Er bestaat geen eenduidige afbakening van de kwartaire sector noch van de kwartaire verzorgende dienstverlening. In deze sectorverkenning wordt aangesloten bij de gangbare afbakening, waarin de activiteiten uit de bedrijfsklassen 92.9, 94, 95, 96 en 97 tot de kwartaire sector worden gerekend. Een deel daarvan werkt echter via het marktmechanisme: bioscopen, particulier onderwijs, huwelijksbureaus en particuliere, commerciële sportscholen zijn daarvan voorbeelden. Voor de berekening van de ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit in deze bedrijfssubklassen kan worden aangesloten bij hetgeen over de tertiaire verzorgende diensten werd vermeld. Gebrek aan gegevens leidt er

overigens toe dat in de Nationale Rekeningen vrijwel in alle gevallen uitgegaan wordt van een lineair verband tussen de arbeidsinzet en de toegevoegde waarde, kortom van een constante produktiviteit.

Voor de overige kwartaire verzorgende diensten geldt dat er geen marktprijs wordt gevraagd. De toegevoegde waarde voor deze diensten wordt in de Nationale Rekeningen bij internationale conventie gelijkgesteld aan de som van lonen, salarissen, sociale lasten en intermediaire leveringen. Per definitie is er zodoende geen arbeidsproduktiviteitsverhoging meetbaar: de ontwikkeling van de netto toegevoegde waarde hangt direct samen met de inzet van arbeid.

In veel gevallen wordt voor kwartaire verzorgende diensten wel direct of indirect (bijv. in de vorm van premies) een bijdrage gevraagd, maar deze mag niet als marktprijs worden beschouwd. Ook voor de niet-gesubsidieerde, maar niet op winst gerichte instellingen, zoals kerken valt geen arbeidsproduktiviteitsontwikkeling te bepalen volgens de gebruikelijke methode. Voor de door hen geleverde diensten wordt evenmin een marktprijs gevraagd.

Aangezien de coëfficiënten met betrekking tot het in het project "Groeibelemerende factoren" gehanteerde model gebaseerd zijn wordt bij de statistische conventie aangesloten. Dit wordt verder aangeduid als de "statistische arbeidsproduktiviteit". Omdat in deze verkenning gekeken wordt naar de ontwikkelingen op bedrijfsklassenniveau kan de gemiddelde statistische arbeidsproduktiviteit overigens licht van nul afwijken. Dit is het geval indien er voor de toekomst veranderingen in de samenstelling van het pakket aan geleverde diensten optreden. Wanneer het aandeel hoger gesalarieerden stijgt, neemt de gemiddelde statistische arbeidsproduktiviteit toe (7).

3.2.2.2 De feitelijke arbeidsproduktiviteit

De arbeidsproduktiviteit in de kwartaire verzorgende diensten mag dan niet volgens de gebruikelijke methode te meten zijn, in feite vindt er wel een verandering van de produktiviteit plaats. Ook in de kwartaire sector wordt niet meer met ganzeveren geschreven en ook de gezinsverzorgsters hanteren een stofzuiger. Daarom wordt in deze

verkenning - los van de voor het model te gebruiken statistische arbeidsproduktiviteitsmeting - ingegaan op ontwikkelingen die duiden op veranderingen in de arbeidsproduktiviteit. Deze zal hier verder aangeduid worden als de "feitelijke arbeidsproduktiviteit".

Voor de sectorverkenning is een taxatie van de feitelijke produktiviteitsveranderende ontwikkelingen verhelderend, ook al zal veelal moeten worden volstaan met kwalitatieve uitspraken. Het belang van de constatering dat de produktiviteitsverhoging - hoewel gering - afwijkend is van nul, is onder andere hierin gelegen dat de problematiek van de divergerende ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit geringer is dan op grond van de statistische gegevens lijkt.

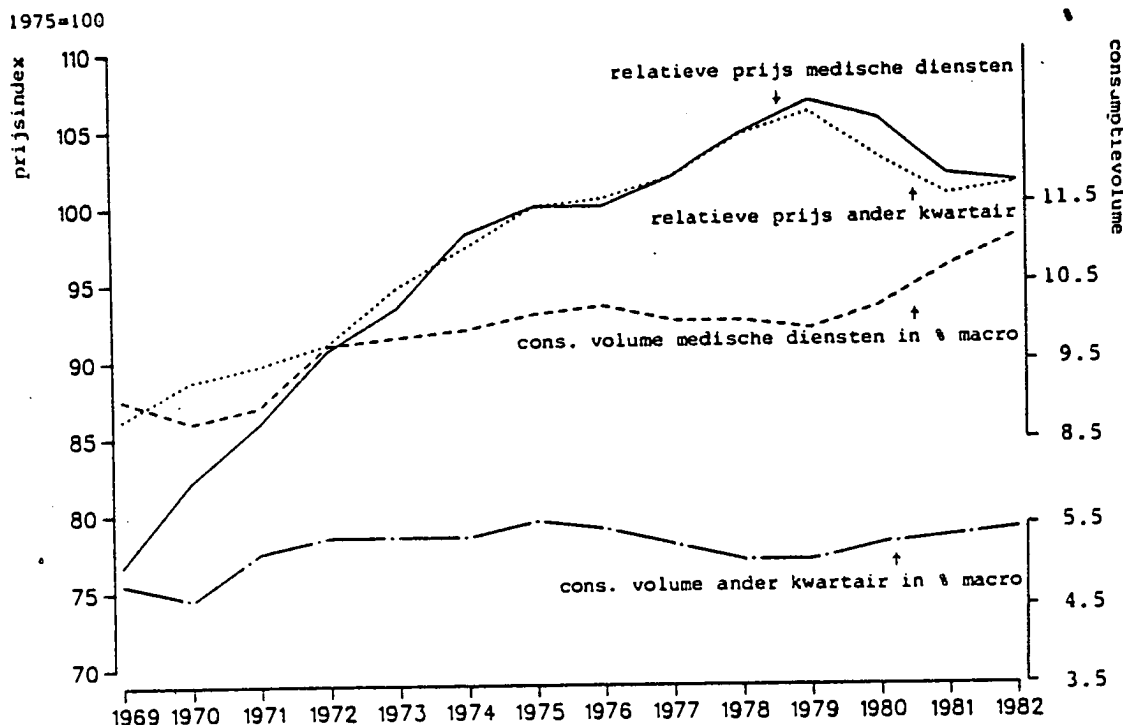
Probleem bij de bepaling van de ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit is het vinden van een goede indicator voor de produktie. Zoals in paragraaf 3.2.2.1 werd aangegeven kan er geen onafhankelijk bepaalde prijs worden gevonden, zodat de produktie in constante prijzen niet gemeten kan worden. Voor bepaalde doeleinden zijn elders pogingen ondernomen om indicatoren te ontwikkelen voor de bepaling van de arbeidsproduktiviteit, maar deze mogen niet gezien worden als alternatieve oplossingen voor het in de vorige subparagraaf gesignaleerde probleem.

Zo heeft het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) recent studie verricht naar de ontwikkeling van de kosten van onder meer de kwartaire verzorgende diensten. Zij heeft daartoe de waarde gedefleerd aan de hand van prijsindexcijfers voor het particuliere verbruik (8).

Het CPB baseert zich op de waarde-ontwikkelingen van afzet en kosten volgens de Nationale Rekeningen en splitst daartoe de waardegegevens met behulp van zelf berekende prijzen in prijs- en volume-componenten. Deze methode laat zien dat de relatieve prijs van de kwartaire diensten in de jaren zeventig voortdurend gestegen is. De nadien nagestreefde kostenbeteugeling heeft hierin verandering gebracht. Een stringent prijsbeleid en het achterblijven van de loon- en salarisontwikkeling van de trendvolgers hebben ertoe geleid dat een verschuiving plaatsvond in de beschikbare middelen van prijs naar volume, zoals ook

figuur 3.1 laat zien. Ook na 1982 is de relatieve prijs van de kwartaire diensten achtergebleven bij de prijsontwikkeling van de totale particuliere consumptie (9).

Figuur 3.1 Ontwikkelingen van consumptieprijs en -volume van kwartaire diensten ten opzichte van macroprijs resp. volume, 1969-1982



Bron: CPB, Centraal Economisch Plan 1982, 's-Gravenhage, 1982, blz. 315.

In theorie zijn er ook niet-monetaire indicatoren aan te geven voor de ontwikkelingen in het productieproces (10). De omvang van de activiteiten kan beschouwd worden aan de hand van het productieproces zelf. Een maatstaf daarvoor is de proces-indicator, welke bijvoorbeeld aangeeft hoeveel bewoners er in een bejaardenoord zijn, hoeveel uren hulp er door de gezinsverzorging wordt verstrekt en hoeveel mensen voorstellingen in de schouwburg bijwonen. Dergelijke indicatoren geven een indruk van de werkinspanning, maar niet van het resultaat daarvan. Zo hoeft een verhoging van het aantal bewoners in een bejaardenoord op zich zelf niet te betekenen dat daarmee het doel van de bejaardenzorg beter bereikt wordt. Soms kan het resultaat van een verleende dienst (de prestatie) duidelijker aangegeven worden, bijvoorbeeld in de vorm van het aantal consultaties in het algemeen maatschappelijk werk.

Bij een dergelijke prestatie-indicator bestaat een volumedimensie. Genoemde indicatoren confronteren de ingezette middelen met de geleverde prestaties en geven daarmee een beeld van de doelmatigheid van het produktieproces. Nu kan een proces zeer efficiënt uitgevoerd worden, maar dat wil nog niet zeggen dat daarmee ook het gewenste effect bereikt wordt. Een effect-indicator (bijv. de welzijnstoestand van de bevolking) geeft een beeld van de doeltreffendheid van een voorziening. Deze is echter zeer moeilijk te vinden. In feite gaat het in dit geval meer om een kwaliteitsbepaling, dan om een bepaling van de arbeidsproduktiviteit. Bovendien wordt in de marktsector doorgaans evenmin gekeken naar het effect van de voortgebrachte goederen en diensten en wordt volstaan met het meten van de fysieke produktiviteit. Verschil is dat in de marktsector in het prijsmechanisme tot op zekere hoogte het door de consument verwachte nut van een goed of dienst tot uitdrukking komt.

Het zal duidelijk zijn dat een dergelijk analytisch onderscheid in de praktijk op grote problemen stuit, onder meer door het veelal samenvallen van produktie en consumptie. De consumptie wordt in feite aan de produktie afgemeten. Een bijkomend probleem is het met name op sociaal-cultureel terrein en op dat van de sport en recreatie ontbreken van betrouwbaar statistisch materiaal. Het SCP probeert momenteel enigszins in deze leemten te voorzien door de opbouw van een Gegevensbestand Kwartaire Sector (GEKS).

De grote mate van verscheidenheid aan activiteiten in de verzorgende dienstverlening maakt het in het kader van deze studie niet mogelijk om nauwkeurige schattingen te geven van de produktiviteitsontwikkeling van elk onderdeel van de kwartaire verzorgende diensten. Dit zou een uitvoerige werkomschrijving van alle activiteiten vragen. Het resultaat daarvan is naar alle waarschijnlijkheid dat er wel sprake is van een stijging van de arbeidsproduktiviteit, doch dat deze gering is (minder dan 1% per jaar). Dit kan ook via een exemplarische weg worden aangegeven. In hoofdstuk 5 zullen daarom enkele kwalitatieve beschouwingen worden gegeven over de feitelijke arbeidsproduktiviteit. Op

grond daarvan kan duidelijk gemaakt worden waar de schoen wrikt. Dit is in feite een verbijzondering van de algemene belemmeringen in de dienstverlening: er is geen voorraadvorming mogelijk, standaardisering van mensen is onmogelijk, reproduceerbaarheid van de dienst moeilijk. De meest directe vorm van analyse van de produktiviteitsontwikkeling is het beschouwen van de efficiëntie waarmee iets gedaan wordt. Zijn er technische of organisatorische mogelijkheden tot een doelmatiger werkvorm.

Een complicerende factor is de kwaliteit. Wanneer er een marktprijs wordt betaald, kan een kwaliteitsverhoging worden gewaardeerd doordat de consument een hogere prijs betaald. Er wordt als het ware meer dienst verleend. Gebeurt dit met dezelfde arbeidsduur, dan is er sprake van arbeidsproduktiviteitsverhoging. Wanneer er geen marktprijzen bestaan, is deze indicatie afwezig. Toch treden er kwaliteitsverhogingen op. Nu zal dit veelal niet leiden tot korter werken, maar tot een verbeterde dienstverlening, tot "meer diensten". In deze sectorverkenning mag aan deze kwaliteitsverbetering geen normatieve lading worden toegekend, er wordt alleen geconstateerd dat er bijvoorbeeld meer personeel per bewoner in een bejaardenoord is. Die worden betaald, dat heeft "men" er blijkbaar voor over, dus wordt er "meer" dienst (i.c. meer kwaliteit) geleverd. Of de bewoners dat ook zo ervaren is een tweede. Door de wijze van registratie wordt, zo er sprake van verspilling is, deze nu eenmaal als een vergroting van de produktiewaarde gemeten.

3.2.2.3 Divergerende arbeidsproduktiviteit

Met inachtneming van de problemen bij het meten en de wijze van deflering, komen diverse auteurs tot de conclusie dat er met name in de jaren zeventig sprake is geweest van een ongunstige relatieve prijsontwikkeling van de kwartaire sector ten opzichte van de marktsector (11). De kwartaire sector heeft te maken met prijsstijgingen die boven het algehele inflatietempo uitgaan, met name door haar arbeidsintensieve karakter en een loonkostenontwikkeling die - tot voor kort - de algemene trend in de economie volgde. Momenteel wordt deze ontwikkeling getemperd, doch het lijkt aannemelijk dat in een periode van hernieuwde groei dit proces zich weer versterkt zal doen gelden.

In het algemeen worden deze implicaties vooral benaderd ten aanzien van het optreden van een ongunstige ruilvoetverhouding tussen kwartaire sector en marktsector. Hier gaat het evenwel vooral om de constatering dat de financiële consequenties een groeibelemmende factor kunnen vormen voor verdere groei van de kwartaire verzorgende diensten. Het leidt tot ingrepen in de loonontwikkeling, bezuinigingen in het algemeen en een groeiend beroep op vrijwilligerswerk. Op deze factoren wordt ingegaan in paragraaf 3.3.2 en in hoofdstuk 4.

Op deze plaats wordt volstaan met te wijzen op het "Baumol-effect" dat in de kwartaire dienstverlening optreedt. De groei van het aandeel van de kwartaire diensten in de totale werkgelegenheid en in het nationaal produkt is dus deels een gevolg van de onevenwichtige sectorale ontwikkeling ten gevolge van verschillen in arbeidsproductiviteitsstijging. In dat opzicht is het dus niet zozeer het gevolg van een bewuste keuze, doch deels een autonoom proces. Met andere woorden: afgezien van spectaculaire veranderingen in arbeidsproductiviteit leidt alleen al handhaving van het huidige volume aan kwartaire diensten aldus tot een relatieve verhoging van de uitgaven en van de werkgelegenheid in deze sector (12). Het huidige kostenprobleem van de kwartaire sector is maar ten dele een gevolg van veranderingen in volume en intensivering van de zorg. De relatieve prijsontwikkeling is een op den duur zwaarwegende component; de ongunstige relatieve prijsverhouding werkt namelijk cumulatief.

Bovenstaande overwegingen maken de drang tot verhoging van de arbeidsproductiviteit in de kwartaire dienstverlening begrijpelijk. In de bespreking van de diverse onderdelen van de kwartaire verzorgende dienstverlening wordt nagegaan welke verwachtingen er bestaan met betrekking tot de feitelijke arbeidsproductiviteit. Daartoe kan worden aangesloten bij de aandachtspunten die bij de tertiaire dienstverlening aan het slot van paragraaf 3.2.1.3 zijn geformuleerd. Op voorhand lijken de mogelijkheden voor de kwartaire verzorgende diensten echter gering. Verzorging is voor een deel een kwestie van aandacht, tijd voor mensen, en besparing daarop leidt al snel tot kwaliteitsverlies.

3.3 De afzet

3.3.1 De tertiaire verzorgende dienstverlening

De finale afzet van de verzorgende dienstverlening gaat voor het grootste deel naar gezinshuishoudens in Nederland. De vraag wordt bepaald door de ontwikkeling van de inkomens en de prijsverhouding tussen consumptiegoederen alsmede door veranderingen in de voorkeuren van de consumenten. Aan dienstverlening wordt veelal een bepaald luxe-karakter toegekend, dat wil zeggen een verhoging van de inkomens doet de vraag meer dan evenredig stijgen. Het toegenomen aandeel van de werkgelegenheid in de dienstensector in de totale werkgelegenheid en van de produktiewaarde daarvan in het totale nationaal produkt, wekt inderdaad de suggestie dat de economie groeit naar een diensteneconomie. De gegevens uit paragraaf 2.2 geven aan dat een zekere nuancering op z'n plaats is. De groei vindt voor een belangrijk deel plaats in de zakelijke diensten, die vooral een intermediaire afzet kennen, en in de gezondheidszorg. De tertiaire verzorgende diensten - horeca, reparatie, kappers, schoonmaakbedrijven, huishoudelijk personeel - vertonen een minder geprononceerde groei en in een aantal gevallen daalt de werkgelegenheid zelfs. Dit ondanks het gegeven dat de achterblijvende arbeidsproductiviteitsstijging tot een toenemend aandeel van de diensten in de totale produktiewaarde en werkgelegenheid aanleiding geeft. Vergelijking van de consumptieve bestedingen in de Nationale Rekeningen duidt evenmin op een sterke toename van de verzorgende diensten in vergelijking met de totale consumptie.

Het patroon van de inkomensontwikkeling wordt verstoord door de inkomensstagnatie aan het begin van de jaren tachtig. Voor de toekomst kunnen hieromtrent slechts marges worden gegeven. Als ondergrens daarvoor wordt uitgegaan van een blijvende inkomensstagnatie. Voor de bovengrens wordt een groeivoet van 5% gehanteerd. Deze groei, aangeduid als natuurlijke groeivoet, kan gezien worden als het door de aanbodzijde van het stelsel van voortbrenging gedicteerde plafond aan de economische groei. Dit maximum wordt gelijkgesteld aan de groei van de beroepsbevolking, de aanwezige arbeidsreserve plus de groei van de

arbeidsproductiviteit voor de periode 1984-1993. Vanwege het veelal ontbreken van kwantitatieve schattingen voor inkomenselasticiteiten moeten de gevolgen van de inkomensontwikkeling voor de afzetverwachtingen in de diverse bedrijfsklassen in de hoofdstukken 6 t/m 8 voornamelijk op kwalitatieve wijze worden beargumenteerd.

Veel van de verzorgende diensten hebben een equivalent in de huishoudelijke sfeer (huishoudelijk werk en doe-het-zelf activiteiten). De inkomensontwikkeling is een van de bepalende factoren om tot uitbesteding over te kunnen gaan. Het zal daarbij echter vooral gaan om de koopkracht op huishoudensniveau, welke aanmerkelijk kan verschillen van de doorgaans gehanteerde personele inkomensverdeling.

Nu is de vraag naar diensten niet alleen een kwestie van inkomen, maar ook van tijd, tijd om werkzaamheden zelf te verrichten (13). Terwijl produktiviteitsstijgingen ertoe bijgedragen hebben dat de bestedingsmogelijkheden zijn toegenomen, is de hoeveelheid tijd van de consument altijd begrensd. Tijd kan alleen herverdeeld worden over alternatieven als betaald werk, consumptie, ontspanning, onderhoud en reparatie van goederen binnen een huishouden, en persoonlijke verzorging en dergelijke. Tijd wordt in verhouding tot de toegenomen bestedingsmogelijkheden een steeds schaarser goed. In principe zal dit de vraag naar dienstverlening door derden versterken, als daarmee tijd bespaard wordt. Tijd in absolute zin wordt echter niet voor een ieder schaarser. Arbeidsduurverkorting, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, en vervroegde pensionering doen voor veel mensen de hoeveelheid tijd buiten de beroepsarbeid toenemen. Ook in dit geval lijkt de tijdsbesteding op huishoudensniveau belangrijker dan die voor individuele personen.

Over de factoren inkomen en tijdsbesteding kunnen geen algemene uitspraken worden gedaan, zonder daarbij de verdeling ervan over de samenleving te betrekken. Een samengaan van hoog inkomen en weinig tijd lijkt een stimulans om tot uitbesteding van diensten te komen. Voor de mensen met een laag inkomen en veel vrije tijd lijkt eerder het tegendeel geldig.

Op het belangrijke afwegingsvraagstuk om diensten al dan niet uit te besteden, wordt uitgebreid ingegaan in hoofdstuk 4. Daarin wordt ook aandacht besteed aan de dempende werking op de consumptieve afzet die mogelijk uitgaat van de ongunstige prijsontwikkeling als gevolg van de achterblijvende arbeidsproduktiviteitsontwikkeling. De prijsontwikkeling kan de vraag naar diensten verminderen, dan wel deze doen verschuiven naar de informele economie of naar substituten in de vorm van goederen (14). De invloed van de inkomens- en prijsontwikkeling verschilt naarmate een bepaalde dienst een luxe-karakter dan wel een meer noodzakelijk karakter heeft. Bepaalde goederen en diensten krijgen echter juist door hun hoge prijs een zeker elitair, en daarmee gewild, karakter, zoals bij bepaalde restaurants opgaat. Hier werkt de prijs dus groeibevorderend.

De prijs van de dienstverlening is niet alleen bepalend. Ook veranderingen en innovaties in de alternatieven zijn van invloed. Voorts lijken demografische en sociografische veranderingen en veranderingen in de leefgewoonten een bepalende factor te zijn.

Ten slotte hangt een groot aantal diensten direct samen met de aanschaf van goederen (bijv. de reparatiediensten). Zowel de kwantiteit als de kwaliteit van de goederenvoorraad is dan van invloed. Ook deze samenhang betekent dat de veronderstelde verschuiving van goederen naar diensten - in ieder geval theoretisch - niet altijd opgaat. Er is sprake van een samenhang in groei (of in verval, denk aan stoomlocomotieven en stokers).

Uit bovenstaande vallen de volgende aandachtspunten op te maken, die van invloed zijn op de afzetverwachtingen in de diverse branches:

- de inkomensontwikkeling. Hierover kunnen slechts aannames gedaan worden. In deze verkenning wordt uitgegaan van 0% en 5% als marges voor de inkomensgroei;
- de ontwikkelingen in de arbeidsproduktiviteit; deze beïnvloedt indirect de relatieve prijzen;
- betreft het "noodzakelijke" diensten?
- zijn er mogelijkheden voor substitutie van de dienst door middel van goederen of informele dienstverlening?

- hangt de dienstverlening samen met de aanschaf van goederen?
- in hoeverre kan door kwaliteitsveranderingen of andere wijzigingen in het produkt een uitbreiding van de afzetmarkt worden bewerkstelligd?
- bestaan er nieuwe afzetmarkten, bijvoorbeeld door veranderingen in samenlevingsvormen, demografische factoren, enzovoort?

3.3.2 De kwartaire verzorgende dienstverlening

3.3.2.1 Bepaling van de afzet

Zoals reeds vermeld bestaat bij de kwartaire verzorgende diensten geen marktmechanisme waar vraag en aanbod tot stand komen (15). Daardoor lijken begrippen als "afzet" en "produktiewaarde" op het eerste gezicht wat vreemd. De werknemers in deze sector leveren echter diensten waarvoor zij beloond worden en er vinden betalingen plaats voor intermediaire leveringen (materiaal, energie, enz.). Het totaal bedrag dat daarmee gemoeid is wordt beschouwd als de produktiewaarde. De kwartaire verzorgende diensten worden voor het grootste deel rechtstreeks geleverd aan gezinshuishoudingen. Aangezien zij daarvoor geen marktprijs bepalen, wordt de consumptieve afzet berekend als het resterende deel van de produktiewaarde, na aftrek van de intermediaire leveringen.

De vraag of bepaalde voorzieningen via de tertiaire sector, via de kwartaire sector of via beide worden gereguleerd is voor de bepaling van het volume van de afzet hooguit op indirecte wijze van belang. Het ontbreken van marktprijzen betekent dat de afstemming van vraag en aanbod op een andere wijze geschiedt. Het aanbod aan voorzieningen is onderwerp van collectieve besluitvorming of wordt er door beïnvloed. Dit zou ertoe kunnen leiden dat de afzet op een ander niveau ligt dan wanneer de voorziening via de marktsector tot stand komt. Er zijn diverse politieke overwegingen om in voorzieningen via de kwartaire sector te voorzien, bijvoorbeeld omdat alleen op die manier een voor een ieder die daaraan behoefte heeft voldoende niveau gegarandeerd wordt. Op dit besluitvormingsvraagstuk wordt niet verder ingegaan. Opzet van deze studie is juist om de

grenzen van de verzorgende dienstverlening af te tasten, zonder bij voorbaat al rekening te houden met het overheids-gedrag.

Een tweede afwegingsvraagstuk is of een bepaalde voorziening via het informele circuit of door professionele, betaalde krachten wordt verstrekt. Dit is wel van belang voor de afzetwaarde, daar informele verzorging buiten de registratie van de Nationale Rekeningen blijft. De informele verzorging betreft de onbetaalde verzorging door vrijwilligers, mantelzorg en zelfhulp. De afweging op macro-niveau lijkt sterk afhankelijk te zijn van de sociaal-economische omstandigheden. Demografische en sociale patronen, de participatie op de arbeidsmarkt, arbeidstijden, enzovoort scheppen condities voor informele hulp, terwijl onder meer economische en technologische vooruitgang, wereldbeelden, professionele ambities en machtsrelaties de formele dienstverlening beïnvloeden (16). In een periode van economische groei wordt een toenemend aantal voorzieningen in de formele sector uitgevoerd, terwijl bij de huidige stagnatie een toenemend beroep op informele verzorging wordt gedaan. In het algemeen stijgt de behoefte aan professionele dienstverlening, wanneer de capaciteit van de informele hulpverlening in kwalitatief of kwantitatief opzicht onvoldoende toereikend is. Daarbij kan een versterkend effect optreden doordat er vanuit de professionele dienstverlening een sterke aandrang kan bestaan om over te gaan tot formele dienstverlening, bijvoorbeeld door bepaalde vormen aan te merken als alleen vervulbaar door professionele krachten. De afwezigheid van de marktwerking maakt een scheiding in vraag- en aanbodfactoren niet goed mogelijk.

Het ontbreken van marktprijzen betekent dat afstemming van vraag en aanbod op een andere wijze geschiedt. Op macro-niveau zal een afweging dienen te worden gemaakt omtrent de verdeling van de financiële middelen over de diverse onderdelen van de kwartaire sector. Een algemeen aanvaard en praktisch bruikbaar afwegingsmechanisme daartoe ontbreekt vooralsnog (17). De beperkte financiële ruimte heeft ertoe geleid dat wel pogingen ondernomen worden voor een meer planmatige aanpak van de verdeling van middelen

over de diverse sectoren. In dit verband kunnen genoemd worden de diverse heroverwegingsrondes, de toenemende budgettering in plaats van open-eind-financiering en de Planvorming Kwartaire Sector (PKS). De basis van laatstgenoemd instrument bestaat uit de trendprognoses van het SCP/CPB (18). In onderstaande paragraaf wordt nader ingegaan op dit instrument, maar zal tevens worden aangegeven dat deze niet kan dienen als ultieme bron voor de in deze sectorverkenning te geven afzetmarges. Het uitstapje wordt gemaakt omdat de PKS wel een belangrijk hulpmiddel is.

3.3.2.2 De Planvorming Kwartaire Sector

De opzet van de trendprognoses is om aan de hand van vraagindicaties naar kwartaire diensten een meer systematische afweging van het aanbod van voorzieningen binnen de kwartaire sector te bevorderen. Daartoe hanteert het SCP "gebruiksindicatoren", zoals het aantal bewoners in bejaardenoorden, het aantal verzorgingsuren in de gezinsverzorging, enzovoort (19). Probleem is dat voor sommige diensten moeilijk gebruiksindicatoren zijn te formuleren, mede door gebrek aan statistische informatie.

Op basis van de ontwikkeling van de gebruiksindicatoren worden prognoses gemaakt voor de periode 1983-1990. Bij de ramingen wordt vooralsnog uitgegaan van indicaties van de vraag naar diensten, zoals die (ten dele) worden weerspiegeld in het feitelijk gebruik van kwartaire diensten. De aard van de trendmatige ontwikkeling daarin wordt benaderd met behulp van trendrelaties, waarbij een constante verhouding tussen personeel en bijbehorende gebruiksindicator wordt verondersteld. Naast een zogenaamde "basisraming" wordt een "demografische raming" gegeven, waarin uitsluitend gekeken wordt naar de gevolgen van de demografische ontwikkeling, bij een constant gebruik. Overigens is in de basisraming, voor zover relevant, eveneens rekening gehouden met de demografische ontwikkeling.

In de Maatschappelijke dienstverlening (SBI-94) neemt de personeelssterkte in de periode 1983-1990 toe met 13.700 arbeidsjaren, ofwel een groeivoet van 1.7% per jaar. Deze groei wordt voor driekwart toegeschreven aan

de vergrijzing van de bevolking. De demografische raming toont een stijging met 9.900 arbeidjaren in de maatschappelijke dienstverlening (1,3% groeivoet).

De in de trendrapporten opgenomen kwartaire voorzieningen stemmen niet geheel overeen met de hier gehanteerde indeling. Dit is deels een gevolg van een andere afbakening, maar met name in de sector sport en cultuur kunnen door de geringe beschikbaarheid van gegevens slechts voor enkele onderdelen trendprognoses worden gegeven, terwijl de commerciële vormen eveneens niet opgenomen zijn. Hierdoor is in deze bedrijfsklassen (SBI-95 en 96) slechts de helft van het bestaande arbeidsvolume opgenomen. In de basisraming is voor de sector vorming en cultuur een groei van 2400 arbeidjaren voorzien (1% groeivoet), in de demografische blijft het arbeidsvolume constant (20).

De basisramingen zijn geen prognoses van de meest waarschijnlijke of gewenste ontwikkeling, maar dienen als globaal referentiekader bij budgetbeslissingen in de kwartaire sector. Daarbij wordt een rechtstreeks verband gelegd tussen niveau en kwaliteit van de voorzieningen en de personeelsomvang. Dit wordt gerechtvaardigd geacht door het arbeidsintensieve karakter, terwijl de personeelsomvang de enige beschikbare uniforme maat is die afweging van de verschillende onderdelen van de kwartaire sector mogelijk maakt.

De gegevens van het SCP/CPB worden verwerkt door de Interdepartementale Commissie Planvorming Kwartaire Sector (ICPKS). De basisramingen worden daartoe eerst in het raamwerk gebracht van de volgens de meerjarenramingen voor de kwartaire sector beschikbare financiële ruimte. Op die manier krijgt de analyse een budgettair neutraal karakter. Door deze bewerking geven de "genormeerde" basisramingen wel relatieve indicaties van de mogelijke gebruiksentwikkeling op grond van de trendmatige en demografische ontwikkeling, maar geen indicatie van het wenselijke absolute niveau (21). De basisramingen en de demografische ramingen worden daarop vergeleken met de meerjarenraming van de betreffende deelsectoren. De daarbij geconstateerde verschillen ontstaan

doordat in de departementele meerjarenramingen afwijkende schattingen zijn verwerkt omtrent het gebruik van voorzieningen, de personeelsinzet per gebruiksindicator of de financiële randvoorwaarden. Buitendien zijn de basisramingen gebaseerd op de situatie in 1983 toen de trend in veel geringere mate werd beïnvloed door ombuigingsvoorstellen dan nu het geval is. De meerjarenramingen voor de maatschappelijke diensten en vorming en cultuur gaan dan ook uit van een veel geringere groei dan de basisramingen. Ten opzichte van deze ramingen komen de meerjarenramingen in 1989 voor de maatschappelijke diensten bijna 5% lager en voor vorming en cultuur zelfs 20% lager in arbeidsvolume uit (22). De meerjarenramingen vertonen ook in absolute zin een daling in arbeidsvolume ten opzichte van 1982: voor de kwartaire diensten met 5,5% in de periode 1982-1989.

De Planvorming Kwartaire Sector is van recente datum waardoor er nog een aantal technische en methodologische knelpunten bestaan. Het betreft hier dan ook een beleidsinstrument en geen wetenschappelijke analyse (23). De gegevens uit dit instrumentarium leveren nuttige informatie voor deze sectorverkenning, doch er kan niet worden volstaan met deze prognoses. De ramingen worden sterk beïnvloed door de ontwikkelingen van de laatste jaren, waarin impliciet het op ombuigingen gerichte overheidsbeleid is verwerkt. Bovendien is het feitelijk gebruik niet vrij van aanbodelementen (24).

In deze sectorverkenning wordt echter niet a priori uitgegaan van een beperkte financiële ruimte, omdat dit het zicht kan ontnemen op mogelijke ruimte in de afzet. Ook kan in de onderhavige verkenning niet op voorhand uitgegaan worden van de constant veronderstelde personeelsinzet (m.a.w. het verontachtzamen van produktiviteits- en capaciteitseffecten), al lijken de mogelijkheden tot wijzigingen daarin gering. Daarbij komt dat in de trendrapporten niet alle kwartaire verzorgende diensten zijn opgenomen. De opzet van de sectorverkenning is niet om puntschattingen te geven voor het toekomstige verloop, doch om de marges aan te geven waarbinnen de afzet zich zal ontwikkelen. De planvorming toont de bepalende rol van de overheid aan voor de toekomst van de kwartaire diensten, wat op zich zelf een groeibelemmerende factor zou kunnen zijn.

3.3.2.3 Beïnvloedende factoren

Vanaf de jaren zeventig is het waarde-aandeel van de kwartaire dienstverlening in de totale produktiewaarde gestegen. Tevens groeide het aandeel in de werkgelegenheid. Dit duidt in eerste instantie op een groeiende voorkeur van de consument voor kwartaire diensten. Deze constatering behoeft evenwel enige nuancering. Niet alleen omdat de groeiende werkgelegenheid in deze sector deels een gevolg is van het werkgelegenheidsbeleid, waardoor de groei enigszins "kunstmatig" is (25). Van belang is de constatering dat in het algemeen het volume-aandeel van de kwartaire sector - met uitzondering van de gezondheidszorg en het onderwijs - in de totale produktie vrij constant is gebleven (zie par. 3.1.2). De groei is mede veroorzaakt door de achterblijvende arbeidsproduktiviteitsontwikkeling. Volgens De Vries zou de daarmee samenhangende relatieve prijsverhoging moeten leiden tot een daling van het volume-aandeel van de kwartaire sector. Nu dat blijkbaar niet gebeurt, concludeert hij daaruit dat bij een stijgend inkomen de voorkeur van consumenten verschuift in de richting van meer kwartaire dienstverlening. Een inkomenselasticiteit groter dan één (26).

Hoewel driekwart van de afzetwaarde in deze sector collectief gefinancierd wordt en confrontatie met individuele marktprijzen slechts ten dele plaatsvindt, lijkt er volgens het CPB toch sprake te zijn van significant van nul verschillende doch kleine prijselasticiteiten. Het CPB verklaart dit uit een min of meer maatschappelijke beoordeling van de verhoging van premies en dergelijke, terwijl er individueel gereageerd wordt op directe financieringswijzigingen, zoals eigen bijdragen.

Evenals bij de tertiaire verzorgende diensten speelt bij de kwartaire de ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit een cruciale rol. In samenhang met de loonkostenontwikkeling neemt de prijs voor kwartaire diensten in verhouding tot andere consumptiegoederen steeds toe. Waar hier de grenzen liggen is voor een deel een politiek keuze-probleem. Hier wordt volstaan met de constatering dat de relatieve prijsontwikkeling potentieel een groei-belemmerende factor voor het afzetvolume kan vormen.

De prijsontwikkeling zal dan ook vooral een dempend effect hebben op die vormen van dienstverlening die minder "hard", minder als "noodzakelijk", worden gezien. De "harde sfeer" in het welzijnsbeleid kenmerkt zich door een oude maatschappelijke traditie in Nederland, wat een sterke legitimering met zich meebrengt. Voorts is er sprake van een hoge graad van professionalisering, die onder meer tot uiting komt in de dienstgerichtheid, de gedifferentieerdheid van het aanbod, zelfcontrole binnen de beroepsgroep, beroepsstatus en in de mogelijkheden om het overheidsbeleid te beïnvloeden. In de hardere sfeer zijn doorgaans de voorzieningen te plaatsen die ten goede komen aan alle Nederlandse ingezetenen. Over het algemeen worden deze voorzieningen gezien als basisvoorzieningen, die direct van invloed zijn op het garanderen van een minimale bestaanskwaliteit binnen de Nederlandse samenleving (27). In dit opzicht zijn voorzieningen ten behoeve van bejaarden, alsmede de gezinsverzorging "hardere" vormen, dan verschillende sociaal-culturele voorzieningen.

De kwartaire verzorgende dienstverlening is gevoelig voor demografische ontwikkelingen. Volgens de CBS-prognoses uit 1985 neemt de bevolking in de periode tot 1995 licht toe (28). De prognoses laten een daling van het aantal jongeren en een stijging van het aantal bejaarden zien. Andere relevante verwachtingen betreffen: de stijging van het aantal ongehuwden ouder dan 19 jaar, een sterke daling van het aantal gehuwden en een sterke stijging van het aantal gescheidenen en van het aantal verweduwen.

De demografische ontwikkelingen en sociale veranderingen in de samenleving kunnen in principe de vraag naar de verzorgende diensten doen stijgen. Tevens kan een inhaalvraag aanwezig worden geacht, gezien de bezuinigingen in recente jaren. Het lijkt onwaarschijnlijk dat in geval van een inkomenstoename deze niet ook ten goede zou komen aan de groepen die primair van de verzorgende diensten gebruik maken. Ten slotte vormt de voortgaande professionalisering een potentiële groeifactor.

Uit de algemene opmerkingen in deze paragraaf komt naar voren dat bij de afzettingen van de diverse onderdelen van de kwartaire dienstverlening met name aandacht besteed dient te worden aan:

- de gevolgen van de relatieve prijsontwikkeling;
- de vraag of het om vrij "harde" voorzieningen gaat, die als vaste lasten worden gezien;
- demografische ontwikkelingen en veranderingen in samenlevingsverbanden;
- mogelijkheden voor substitutie door privatisering of informalisering en visa versa.

NOTEN

- (1) R. Gerritse. De publieke sector: ontwikkeling en waardevorming - Een vooronderzoek; Instituut voor Onderzoek van Overheidsuitgaven, WRR-serie "Voorstudies en achtergronden", nr. V9, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1979, blz. 24.
- (2) W.H.M. van der Hoeven en A.R. Thurik. Een arbeidsvraagrelatie in de horecasector; Researchpublicatie no. 17, Economisch Instituut Midden- en Kleinbedrijf, Zoetermeer, 1986.
- (3) W.J. Baumol. "Macro-economics of Unbalanced growth: The Anatomy of Urban Crisis"; The American Economic Review, juni, 1967, 57e jaargang nr. 3, blz. 415-426.
William J. Baumol, Sue Anne Batey Blackman en Edward N. Wolff. "Unbalanced growth Revisited: Asymptotic Stagnancy and new Evidence"; The American Economic Review, september 1985, 75e jaargang, nr. 4, blz. 806-817.
- (4) A.S.W. de Vries. "Het aandeel van de dienstensector: een eenvoudig model van het Fourastié-effect", Maandschrift Economie; november 1980, 4e jaargang, nr. 11, blz. 479-487.
- (5) Gershuny en Miles zien juist in de wijdverbreide mening dat de kwaliteit van de dienstverlening is verminderd of in het gunstigste geval slechts licht is verbeterd, een bewijs voor de hypothese dat de produktiviteitsontwikkeling in de dienstverlening achterblijft bij die in de industrie. Onder de veronderstelling van een constante beloning van de produktiefactoren en van een gelijke loonontwikkeling in dienstensector en industrie zal een relatieve prijsstijging van de dienstverlening - die uit empirische studies blijkt - een gevolg zijn van een kwaliteitsverhoging of van een geringere produktiviteitsstijging, waarbij de eerste factor dus niet geldig blijkt.
J.I. Gershuny en J.D. Miles. The New Service Economy; London, Pinter, 1983.
- (6) Theodore Levitt. "Management and the 'Post Industrial' Society"; The Public Interest, 1976, nr. 44, blz. 69-103.
- (7) Hans M. van de Kar. "Economische indicatoren ten behoeve van het welzijnsbeleid"; in: Informatie door indicatie; Harmonisatieraad Welzijnsbeleid, signalement nr. 12, 's-Gravenhage, 1981, blz. 7
Zie ook: K. Hoekerd, Het onderwijs in cijfers, 1983-1993; WRR-werkdocument W10, 's-Gravenhage, 1985.
- (8) René Goudriaan, Frank van Tulder, Hans de Groot, e.a., Kosten van kwartaire diensten 1970-1983; SCP/CPB, Project personeelsvoorziening kwartaire sector bulletin nr. 6, 's-Gravenhage, 1986, blz. 29.
- (9) CPB, Centraal Economisch Plan 1985; 's-Gravenhage, 1985, blz. 187.
- (10) De beschouwingen over de indicatoren voor de produktiviteitsontwikkelingen in de kwartaire sector zijn ontleend aan:

- René Goudriaan, Frank van Tulder, Hans de Groot, e.a., op. cit., blz. 19-30.
Hans M. van de Kar, op. cit., blz. 14-34.
- (11) Zie onder andere:
P.C. Allaart, Groei-scenario's; Leiden, Stenfert Kroese BV, 1981, blz. 18-19.
R. Gerritse, op. cit., 1979, blz. 41.
R. Gerritse, "Ruilvervalsingen in de wisselwerking tussen overheid en markt"; Openbare uitgaven, 1982, 14e jaargang nr. 4, blz. 177-185.
René Goudriaan, Frank van Tulder, Hans de Groot, e.a., *ibid.*, blz. 78-79.
F.W.M. van Pallada, "The terms of trade between the public and private sector"; De Economist, april 1985, 133e jaargang, nr. 2, blz. 176-198.
Fons de Vries, De kwartaire sector, de relatie tussen sectorale ontwikkelingen en economische groei, Sociaal en Cultureel Planbureau, Rijswijk, 1982, blz. 17.
Fons de Vries, Theorie en empirie van de groei van de kwartaire sector; Een verkenning van het arbeidsvolume en het volume van de diensten; Sociaal en Cultureel Planbureau, Rijswijk, 1984, blz. 52-54.
- (12) Marten Lagergren, "Public health services in the advanced welfare state"; Futures, August 1985, 17e jaargang, nr. 4, blz. 348-359.
- (13) S.B. Linder, Arme elite! Toekomst en tijdgebrek; Groningen, Wolters-Noordhoff, 1971.
- (14) Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat het aandeel van de consumptieve bestedingen aan diensten gemeten in constante prijzen hooguit overeenkomt met de inkomensgroei in de jaren zestig. In de jaren na 1973 met een stagnerende economische groei overtroffen de bestedingen aan diensten in de Verenigde Staten de groei van het besteedbaar inkomen iets. Ondanks de relatief sterke prijsstijging van diensten stegen de uitgaven aan duurzame goederen sneller.
Thomas M. Stanback Jr., Understanding the service economy, Employment, productivity, location; Baltimore and London, The John Hopkins University Press, 1979, blz. 7 e.v.
In een recente studie signaleert Baumol een in reële termen constante verhouding in output-aandelen van goederen en diensten, hetgeen erop wijst dat de groei van de dienstverlening vooral een gevolg is van de arbeidsproductiviteitsontwikkeling.
William Baumol, Sue Anne Batey Blackman and Edward N. Wolff, op. cit.
Mogelijkerwijs duidt de teruggang in de werkgelegenheid in delen van de consumptieve dienstensector in Nederland erop, dat hier reeds sprake is van een demping van de vraag naar consumptieve diensten.
- (15) Voor de volledigheid zij nogmaals vermeld dat de systematiek van de Nationale Rekeningen niet gebaseerd is op de wijze van financiering, maar op de geproduceerde goederen en diensten. Ongeveer een

- kwart van de activiteiten uit de bedrijfsklassen 92.9, 94, 95, 96 en 97 wordt wel tegen marktprijzen verhandeld. Daarop is van toepassing hetgeen in paragraaf 3.3.1 wordt vermeld.
- (16) Marten Lagergren, op. cit.
- (17) CPB, Centraal Economisch Plan 1982; 's-Gravenhage, 1982, blz. 307.
- (18) René Goudriaan, Hans de Groot, Floor van Herwaarden, e.a., Tendrapport kwartaire sector 1983-1990; Sociaal en Cultureel Planbureau, SCP-cahier 43, Rijswijk, 1984.
- (19) Ibid.
- (20) Ibid., blz. 10.
- (21) Planvorming kwartaire sector; prioriteitenschema 1986-1989; Tweede Kamer, vergaderjaar 1985-1986, 19 289, nrs. 1-2, blz. 6.
- (22) Ibid., blz. 9.
- (23) Zie voor discussie:
C.C. Reichardt en G.H. Vlieger, "Planvorming kwartaire sector. Trends en demografie als invalshoek voor beleid"; Economisch Statistische Berichten, 9 oktober 1985, 70e jaargang, nr. 3526, blz. 1010-1013.
R.J.A.N. van den Broek, "Planvorming kwartaire sector"; Economisch Statistische Berichten, 13 november 1985, 70e jaargang, nr. 3531, blz. 1149-1151.
- (24) Fons de Vries, op. cit., 1984, blz. 52.
- (25) Ibid., blz. 14.
- (26) Fons de Vries, op. cit., 1982, blz. 17.
De Vries hanteert een bredere omschrijving van de kwartaire sector dan de kwartaire diensten die in deze verkenning aan de orde zijn.
F.W.N. Pallada, op. cit., komt overigens tot tegen-
gestelde conclusies.
Het arbeidsintensieve karakter en de prijsontwikkeling leiden ertoe dat ondanks de verminderde vraag de aandelen van de kwartaire sector (ook hier breed gedefinieerd) in de totale produktie en werkgelegenheid toenemen.
- (27) Deelstudies welzijnsbeleid; (0078G/ph) interne notitie WRR, project MOB, blz. 4 en 5.
- (28) CBS, Statistisch bulletin, 12 december 1985, 42e jaargang, nr. 50, blz. 7.

4. INFORMALISERING VAN DE DIENSTVERLENING

4.1 Gedragreacties

Uit hoofdstuk 3 kan de conclusie worden getrokken dat de verzorgende dienstverlening een potentiële bron van consumptiegroei is en vanwege de geringe mogelijkheden tot verhoging van de arbeidsproduktiviteit tevens van werkgelegenheidsgroei. Demografische en sociografische factoren als de vergrijzing en de huishoudensverdunning zullen dit versterken aangezien zij het beroep op dienstverlening door derden bij de verzorging van de mens en zijn goederen doen stijgen. De trage groei van de arbeidsproduktiviteit heeft evenwel een keerzijde: indien de inkomensontwikkeling in deze sector die in de sectoren met een hogere arbeidsproduktiviteit volgt, stijgt de prijs van de dienstverlening ten opzichte van die van goederen en diensten uit de produktievere sectoren, zoals die uit de landbouw en industrie.

De relatieve prijs wordt bovendien beïnvloed door de belasting- en premiedruk, die naar verhouding zwaar drukt op de arbeidsintensieve dienstverlening. De verhouding tussen de prijs van één uur dienstverlening (netto loon + sociale premies + loonbelasting + overheadkosten + BTW) en het netto modale loon bedraagt zo al snel 4:1. Bovendien moeten de tertiaire verzorgende diensten betaald worden uit het vrij besteedbare inkomen, welk deel door de gestegen vaste lasten minder dan evenredig groeit met het totale inkomen van de consument.

In dit verband wordt voorts gewezen op de gevolgen van inkomensnivellering. De mogelijkheden om bepaalde vormen van dienstverlening uit te besteden worden niet alleen bepaald door het inkomen van de consument, maar eveneens door de inkomensverschillen tussen consumenten en dienstverleners. Zo kon in vroeger dagen een welgesteld iemand zich permitteren om voor dag en nacht personeel in loondienst te hebben. De gestegen arbeidskosten maken dat dit momenteel nagenoeg onmogelijk is geworden, zonder dat het "vroegere personeel" nu zelf in staat is om personeel in dienst te nemen. De veronderstelling dat bij een toename van het inkomen de vraag naar diensten stijgt (de "Wet van Engel") is mogelijk geldig voor een microsituatie; op macro-niveau ontstaan hiervoor echter juist belemmeringen wanneer

de inkomensverschillen afnemen. Dit gaat overigens gepaard met sociale verandering; het verdwijnen van dienst-meisjes-voor-dag-en-nacht, enzovoort vindt mede zijn oorzaak in andere opvattingen over sociale ongelijkheid, emancipatie en zaken als kost en inwoning of andere betalingen in natura. Ontwikkelingen die er voorts toe geleid hebben dat andere, grootschaliger vormen van dienstverlening (horeca, culturele voorstellingen, enz.) juist voor een veel breder publiek toegankelijk zijn geworden. Het aspect van de inkomensnivellering treedt vooral op daar waar een individuele consument de diensten van derden wenst in te huren.

Een groot deel van de activiteiten in de verzorgende dienstverlening kan eventueel ook door de consument zelf verricht worden. Men kan thuis zelf een maaltijd bereiden dan wel in een restaurant gaan eten, kinderen kunnen de verzorging van bejaarde ouders op zich nemen, dan wel kan een betaalde bejaardenhulp deze werkzaamheden verrichten. Een auto kan gerepareerd worden in een garagebedrijf, maar sommige reparaties kan men ook zelf uitvoeren. En als dat niet mogelijk is, bestaat soms de mogelijkheid om - eventueel tegen een wederdienst - de reparatie door een ander te laten uitvoeren. De wederdienst kan daarbij ook geschieden in de vorm van een geldelijke betaling, zonder dat de ontvanger daarvan melding maakt bij de belasting- en/of sociale zekerheidsorganen.

Hoewel dergelijke substituten lang niet altijd mogelijk zijn en ook in kwalitatief opzicht veelal niet uitwisselbaar zijn geven bovenstaande voorbeelden aan dat een groot aantal activiteiten plaats vinden buiten de geformaliseerde markt om. De afweging daartoe hangt van verschillende factoren af. Een consument kan om diverse redenen niet in staat zijn het werk te verrichten, of heeft er mogelijk geen zin in. Bovendien zal in veel gevallen een professionele vakman gezien zijn specialisatie het werk met een hogere kwaliteit afleveren en het in een sneller tempo kunnen verrichten. In de huidige samenleving met zijn toegenomen specialisatie en arbeidsparticipatie lijkt de drang tot uitbesteding daarom groter dan ooit. Daar tegenover staan evenwel de gestegen relatieve prijzen die een belangrijke tegenkracht vormen.

De prijs van de dienstverlening verricht door een beroepskracht zal in de afweging een vooraanstaande rol spelen. Daarbij zal tevens de ruilwaarde ten opzichte van alternatieven (bijv. die van goederen of van doe-het-zelf-activiteiten) in beschouwing worden genomen.

In beginsel zijn er vier soorten reacties mogelijk op de voortdurende relatieve prijsstijging van de verzorgende diensten, die de laatste jaren overigens gematigd was.

1. Acceptatie. In het verleden zijn er relatieve prijsstijgingen geweest die, soms noodgedwongen, werden aanvaard. Zo kostte vijftien jaar geleden vier uur autorijles (± f 40.--), ongeveer net zoveel als één (goedkoop) horloge. Nu kan men vier horloges kopen voor de prijs van één uur rijles. Dit voorbeeld geeft al aan dat acceptatie vaak een afgedwongen karakter heeft: om een rijbewijs te behalen zal men een zeker aantal lessen moeten nemen. Dit geldt voor meer diensten die onvervangbaar en verplicht zijn of worden geacht:
2. Collectivisering. Een aantal diensten dreigden zich uit de markt te prijzen terwijl deze maatschappelijk gezien toch onmisbaar werden geacht. Dit speelt met name daar waar er een betrekkelijk kleine kans is ineens veel geld te moeten uitgeven (verpleging bijv.) en voor diensten die vooral door de lagere inkomensgroepen worden gevraagd (bijv. jeugdwerk, hulp aan gehandicapten, algemeen maatschappelijk werk). Maar ook voor diensten die om andere redenen beschermwaardig worden geacht (en die soms juist door de hogere inkomensgroepen worden geconsumeerd), zoals die in de sfeer van de kunsten en het natuurbehoud:
3. Eliminatie. Een aantal vormen van dienstverlening is in Nederland geheel verdwenen. Het betreft hier voornamelijk het beroepsmatig repareren of onderhouden van gebruiksvoorwerpen (scharen slijpen, reparatie van speelgoed, aanstekers): deze artikelen hebben een wegwerpkarakter gekregen:
4. Informalisering. Er zijn maar weinig vormen van dienstverlening die geheel verdwenen zijn. Vaak is beroepsmatige uitoefening verdwenen, maar is de dienst die daar achter verscholen ging overgenomen door de consumenten.

Men poetst zijn eigen schoenen, chauffeurt zelf, houdt het eigen huis schoon, wast zelf zijn kleding enzovoort. Ook worden bepaalde arbeidsintensieve onderdelen van de dienstverlening door de consument zelf overgenomen, zoals bijvoorbeeld zelfbediening bij kruidenier en benzinepomp. De beschikbaarheid van allerlei apparatuur binnen gezinshuishoudingen heeft deze mogelijkheden vergroot. Veel van deze goederen (wasmachine, boorapparaat) verrichten hetzelfde werk als een dienstverlener. Voor zover deze diensten voorheen in de formele sector waren gesitueerd zijn deze nu als het ware geïnternaliseerd binnen een huishouden. Daarnaast kan de consument de werkzaamheden laten verrichten buiten de formele markt om, bijvoorbeeld in de vorm van wederzijdse dienstverlening of zwart betaalde arbeid, terwijl op het terrein van de kwartaire verzorgende diensten equivalenten voorkomen in de vorm van vrijwilligerswerk en de zorg, verstrekt door familie en burens. Al deze vormen samen bestrijken het terrein van de informele economie.

Bij acceptatie en collectivisering leidt de relatieve prijsverhoging van arbeidsintensieve diensten op zich noch tot een stijging noch tot een daling van het reële nationaal produkt. Hetzelfde geldt ten aanzien van de werkgelegenheid. Bij het verdwijnen van bedrijfsmatige uitoefening van bepaalde diensten en bij informalisering gaan wel plaatsen verloren, al is hier enig nuanceren gewenst. Hierop wordt in paragraaf 4.2 nader ingegaan. Dit geldt ook voor de gevolgen voor het nationaal produkt. Op grond van internationale afspraken is vastgelegd dat onbetaald werk niet in de Nationale Rekeningen verdisconteerd wordt. Tot de produktie worden gerekend alle activiteiten die een geldelijke beloning opleveren. Volgens afspraak worden daar bepaalde activiteiten aan toegevoegd, zoals de door landbouwers geconsumeerde eigen produkten, de voortbrenging van investeringsgoederen in eigen beheer en de diensten van door de eigenaar bewoonde woningen (1). De betaalde informele activiteiten worden door de uitvoerders bewust aan registratie onttrokken, bijvoorbeeld om zodoende te ontkomen aan belasting- en premie-afdracht.

Daarbij dient overigens te worden opgemerkt dat een deel van deze activiteiten impliciet wel in de Nationale Rekeningen wordt opgenomen, daar het CBS zich op meerdere bronnen baseert. Volgens schattingen zouden betaalde informele activiteiten 10 à 15 procent van het nationaal produkt kunnen omvatten. Meer dan de helft daarvan is evenwel in de cijfers van de Nationale Rekeningen inbegrepen (2). De informele activiteiten in de verzorgende dienstverlening vormen daar een onderdeel van.

De omvang van de onbetaalde activiteiten is vanwege het ontbreken van geldelijke beloning veel moeilijker te bepalen. Vaak vindt meting plaats via de aan de werkzaamheden bestede tijd. Bezwaar daarvan is dat niet gekeken wordt naar het resultaat van de arbeid, hetgeen vergelijking met gegevens over formele produktie bemoeilijkt. In totaliteit is de tijd besteed aan onbetaalde arbeid in omvang groter dan die aan betaalde arbeid.

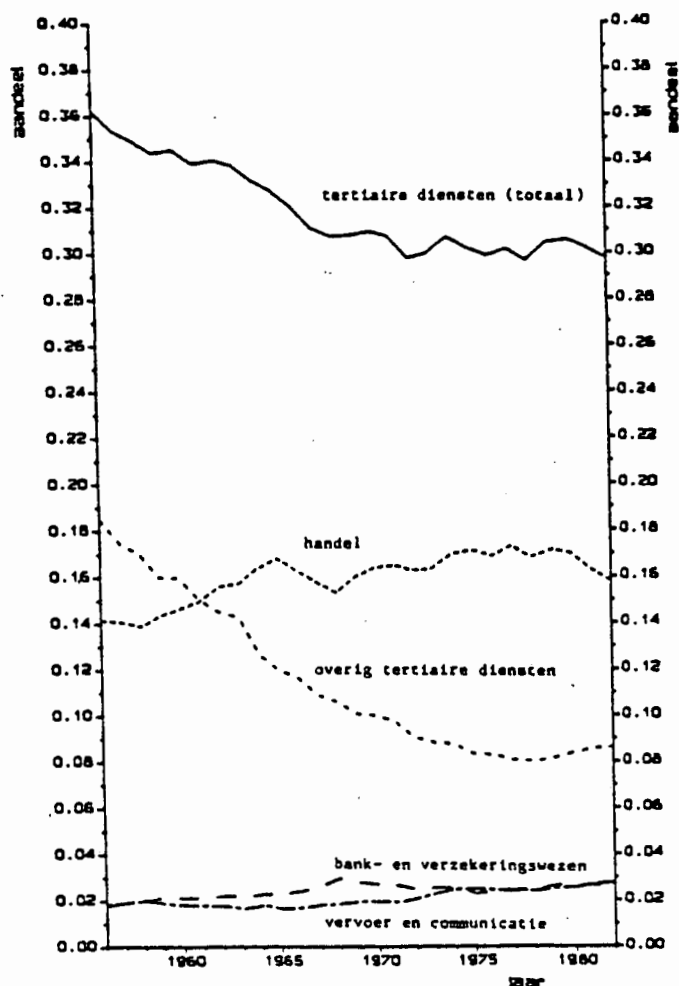
De ontwikkelingen met betrekking tot de informele economie zijn voor deze studie relevant voor zover het gevolgen heeft voor de consumptieve afzet van de formele economie en voor de werkgelegenheid. Zwarte activiteiten binnen het bedrijfsleven blijven daarom buiten beschouwing.

Worden de formele en de informele sector als twee losstaande, geïsoleerde sectoren beschouwd, dan zullen verschuivingen tussen beide leiden tot veranderingen in de werkgelegenheid en het nationaal produkt. Zoals zal blijken is de economische ontwikkeling evenwel zodanig dat er sprake is van een vervlechting van beide sectoren.

4.2 Voortgaande informalisering

Er vinden doorlopend verschuivingen plaats tussen informeel en formeel verrichte diensten. Sinds de jaren zestig is het budgetaandeel aan tertiaire diensten echter sterk verminderd, zoals figuur 4.4.1 illustreert.

Figuur 4.4.1 Budgetaandelen tertiaire diensten (constante prijzen van 1980)



Bron: J.P. Verbruggen. Consumptiepatroon, informele economie en werkgelegenheid. Ministerie van Economische Zaken, discussienota 8603. 's-Gravenhage, (1986), blz. 7.

De bovenstaande reactietypen (collectivisering, eliminatie en informalisering) zijn blijkbaar reeds ver doorgevoerd. Met name de internalisering is hiervoor verantwoordelijk. Mede naar aanleiding van de hoge werkloosheid en de financiële problemen voor de overheidssector is de belangstelling voor de informele economie vergroot. Recente studies hebben het inzicht in de beïnvloedende factoren doen toenemen (3).

De verhoging van de relatieve prijs speelt vanzelfsprekend een bepalende rol in dit geheel. Wanneer men de dienstverlening zelf verricht of tegen lagere kosten zwart laat verrichten treedt kostenreductie op, waardoor een verruiming van het bestedingspakket ontstaat. De prijs voor

het langs formele weg uitbesteden van diensten wordt afgewogen ten opzichte van directe substituten.

De gezinshuishouding wordt als de consumptie-zijde van de economische kringloop aangeduid, maar dat neemt niet weg dat hier ook produktie plaatsvindt (wel "prosumptie" genoemd). Het gaat hier om de huishoudelijke arbeid en het doe-het-zelven. Door sommige auteurs wordt een sterke toename van de produktie binnen de gezinshuishoudens verwacht, zodanig zelfs dat van een "doe-het-zelf-economie" wordt gesproken (4). De rol van de formele economie daarbinnen zou beperkt worden tot het leveren van intermediaire goederen, die binnen de gezinshuishoudingen verder verwerkt worden. Dat zou dan een sterke reductie van de verzorgende dienstverlening betekenen.

Er zijn een aantal factoren die een dergelijke verschuiving stimuleren. Zo neemt de hoeveelheid vrije tijd toe en is het onder andere vanwege de marginale druk vaak weinig aantrekkelijk om deze om te zetten in extra, betaalde arbeid. Daarnaast zijn door de invoering van huishoudelijke apparatuur en gereedschappen en de eenvoudiger te verwerken materialen de mogelijkheden voor zelf-produktie vergroot. Des te opmerkelijker is het dat uit het weinige vergelijkingsmateriaal dat aanwezig is naar voren komt, dat in tijd gemeten de totale hoeveelheid arbeid, verricht binnen huishoudens, nauwelijks terug blijkt te lopen (5). Dit geldt dan met name het huishoudelijk werk. Mogelijk wordt dit veroorzaakt doordat de toegenomen hoeveelheid consumptiegoederen ook meer tijd voor gebruik en onderhoud vraagt. Tevens kan er sprake zijn van kwalitatieve veranderingen in het werk. Daarnaast lijkt er in het recentere verleden sprake te zijn van een stijging van het doe-het-zelf-werk. Voor de verzorgende dienstverlening is dit vooral een belangrijke factor bij de reparatiesector. Informalisering van deze activiteiten wordt niet alleen door financiële factoren bepaald; ook het hobby-karakter ervan vormt een stimulans.

De internalisering is echter verstrekkender dan het niet meer uitbesteden van bepaalde diensten. Zo zullen gezinshuishoudingen die "vroeger" hun was naar de wasserij brachten, nu doorgaans de beschikking hebben over een wasmachine, waardoor de vraag naar deze diensten

afneemt. Het aantal huishoudens dat over een wasmachine beschikt en de frequentie waarmee zij wassen is evenwel vele malen groter dan ooit uitbesteed zou worden. De produktiviteit binnen de huishoudens is enorm toegenomen. Zo al wenselijk, dan lijken er geen instrumenten te bestaan om een dergelijke verschuiving te doen keren.

De wasmachine-bezitters nemen evenwel produkten als waspoeder, water en stroom af van industriële bedrijven, die tot de formele sector behoren. En wanneer er meer gewassen wordt, neemt de afzet van de waspoederfabrikanten toe. Het netto-resultaat voor het nationaal produkt en de werkgelegenheid valt niet op voorhand te duiden. Voor de wasserijen is het effect negatief, voor de industrie positief, al zal een deel van de goederen ingevoerd worden.

Het formeel werkende bedrijfsleven ziet overigens geenszins lijdzaam toe, maar werkt eerder initiërend in dit proces. In bovenstaand voorbeeld: de wasmachinefabrikanten streven naar steeds consumentvriendelijker apparatuur, de kledingfabrikanten naar eenvoudiger te onderhouden materiaal (zelfstrijkend, beter wasbaar) enzovoort.

Lang niet in alle gevallen zal de consument de noodzakelijke dienstverlening zelf kunnen of willen uitvoeren. Om toch de prijs te kunnen verlagen wordt de dienstverlening uitbesteed op de informele markt; een vriendendienst, wederzijdse dienstverlening of als zwart verrichte arbeid. De vraag naar "zwarte" dienstverlening wordt grotendeels door dezelfde factoren beïnvloed als de internalisering en de overige gedragsreacties als eliminatie en collectivisering. Op theoretische gronden valt aannemelijk te maken dat het aanbod aan zwarte arbeid stijgt. Onder de vele beïnvloedende factoren zijn vooral de toenemende hoeveelheid vrij te besteden tijd en de zogenaamde "marginale druk-problematiek" potentieel stimulerende factoren (6). In een aantal gevallen leidt een kleine bijverdienste tot een vermindering van het netto-inkomen, omdat bijvoorbeeld de huursubsidie erdoor meer vermindert dan de bijverdienste opbrengt. Het belasting- en premiestelsel is niet zozeer toegesneden op onregelmatig werk en deeltijdarbeid, vormen die juist in de verzorgende dienstverlening veelvuldig voorkomen.

Opvallend is, dat de zwart verrichte dienstverlening meer een kenmerk lijkt te zijn voor een welvarende samenleving dan een crisisverschijnsel. Zowel de gebruikers als de aanbieders van zwart betaalde diensten behoren in meerderheid tot de hogere inkomensklassen, de diensten worden bovendien in meerderheid verricht door hen die een betaalde baan hebben (7).

Ook de betaalde informele activiteiten zijn geenszins in alle gevallen concurrerend met de formele economie. Veel van deze activiteiten zijn additioneel. De additionaliteit bestaat bijvoorbeeld daarin dat de verbeterde inkomenspositie een toename van het autobezit en het eigendom van een huis mogelijk maakt. Dit wordt mede gestimuleerd door financieringsmogelijkheden, waar in vroeger tijden eerst gespaard moest worden. Veelal zal men er reeds bij de aankoop vanuit gaan dat daarbij behorende reparatiekosten via doe-het-zelf mogelijkheden of betaalde informele hulp beperkt zullen worden.

Vanuit het beleid wordt de zwarte arbeid ongewenst geacht. Een ander onderdeel van de informele sector wordt juist positief beoordeeld: het vrijwilligerswerk en de zorg binnen familieverband. Dit als reactie op de sterke kostenstijging die de collectivisering met zich bracht. Evenals de gezinshuishoudens zoekt de kwartaire sector naar informele alternatieven voor de laag-productieve werkzaamheden.

Ook in dit geval is er evenwel nauwelijks nog sprake van twee onafhankelijke werelden: een formele en een informele. De invloed van overheidswege op het vrijwilligerswerk en de zorg binnen familieverband neemt toe, in de vorm van regels en maatregelen in de belastingsfeer en met betrekking tot de sociale uitkeringen.

De economische ontwikkeling van de afgelopen decennia leidt aldus tot belangrijke verschuivingen in de economische structuur. De gestegen welvaart en de doorgevoerde arbeidsdeling en specialisatie doen in beginsel de vraag naar verzorgende diensten stijgen. Tegelijkertijd zijn - juist als gevolg van de economische ontwikkeling tot de

huidige verzorgingsstaat, met een in de tijd gestegen nationaal inkomen en een versterkte inkomensnivellering - factoren werkzaam die tot knelpunten in de formele verzorgende dienstverlening leiden. Factoren die een structureel karakter lijken te dragen. Eén van de reacties op deze ontwikkeling is informalisering van deze activiteiten. Dit is echter niet zozeer een teruggang naar een vroegere fase in het economisch ontwikkelingsproces: het karakter van de binnen de huishoudens geïnternaliseerde diensten is veranderd en wordt gekenmerkt door een sterke samenhang tussen het formeel werkende bedrijfsleven en de produktie en dienstverlening binnen en tussen gezinshuishoudens.

De vergelijking met de industriële produktie gaat op in de zin dat daar om op de arbeidskosten te besparen wordt overgegaan tot automatisering. In de dienstverlening, waar automatisering minder mogelijk is, wordt naast acceptatie en collectivisering een vluchtreactie gevonden in informalisering, wat aanleiding is tot een voortgaande marginalisering van de dienstverlening.

Deze informalisering is niet in alle gevallen nadelig voor de formele economie in zijn totaliteit, onder meer door het grotendeels additionele karakter en de toegenomen produktiviteit ook binnen de informele sector. Wel kunnen met name op het terrein van de verzorgende diensten knelpunten ontstaan, omdat op sectoraal niveau wel concurrentie zal kunnen optreden (8). Juist de arbeidsintensieve activiteiten met een lage produktiviteitsstijging aan de onderkant van de markt worden hierdoor getroffen. Siebel drukt het gechargeerd uit als: wat ambachten en kleine bedrijven verliezen, wordt gewonnen door een coalitie van particuliere huishoudens en de moderne goederenproducerende industrie (9).

4.3 Informalisering in de kwartaire verzorgende dienstverlening

Met inachtneming van de nodige nuances lijkt een structurele tendens te bestaan tot informalisering van arbeidsintensieve tertiaire verzorgende diensten. De analyse heeft uitgewezen dat hier geen eenvoudige relatie in het spel is als "de belastingdruk is te hoog" of "de lonen zijn

te hoog". Er treedt een veel verfijnder complex van economische en sociaal-culturele factoren op, die grotendeels in dezelfde richting werken. Deze structurele factoren lijken juist bij een situatie van economische groei hun invloed te doen gelden.

Ook de kwartaire dienstverlening ondervindt de problemen van de gestegen kosten. Om deze ontwikkeling te beperken wordt een toenemend beroep gedaan op informele zorgverlening. Wanneer de minst arbeidsproductieve onderdelen van de dienstverlening door de informele sector worden overgenomen, stijgt bovendien de gemiddelde arbeidsproductiviteit van de formele dienstverlening. De ontwikkelingen op het grensgebied tussen formele en informele dienstverlening worden echter niet alleen bepaald door de prijs van de formele diensten; sociaal-culturele ontwikkelingen spelen eveneens een vooraanstaande rol, vooral in de persoonlijke verzorging. Dit treedt bijvoorbeeld op op het terrein van de maatschappelijke dienstverlening. Deze zorg wordt geacht aanvullend te zijn op de informele zorg. Die is dan ook veel omvangrijker. Het betreft vooral de mantelzorg: zorg die voortvloeit uit sociale relaties (gezin, familie), waardoor er doorgaans geen sprake is van een vrije keuze. Die vrijheid is er wel bij het aanbieden van vrijwillige hulp. In de loop der tijd is de professionele zorg toegenomen, mede omdat door sociaal-geografische omstandigheden het aanbod van mantelhulp tekort schoot. Gezinsverdunning, een grotere geografische mobiliteit, grotere zelfstandigheid van ongehuwde kinderen en een toenemende arbeidsparticipatie zijn daarvan mede oorzaak.

De laatste jaren lijkt het vrijwilligerswerk in de vorm van directe hulpverlening (burenhulp, peuterspeelzalen) toe te nemen, terwijl die op het terrein van politiek, godsdienst en dergelijke vermindert. Het vrijwilligerswerk heeft veelal een pioniersfunctie, in die zin dat het zich beweegt op lacunes in de zorgverlening (bijv. peuterspeelzalen) die later overgaan naar collectieve zorgverlening. Voorts is er doorgaans sprake van een complementariteit tussen professionele en vrijwillige hulp, terwijl de mantelhulp en grote delen van de maatschappelijke dienstverlening zich op dezelfde taken richten. De pleidooien voor

een versterking van de informele zorg gaan uit van een inwisselbaarheid van de formele en informele vormen van zorg. In de praktijk blijkt echter het grootste deel van de verzorging, met name van bejaarden, via informele kanalen te worden verstrekt (10). Het valt dan ook te betwijfelen of de omgekeerde weg, van professionele hulpverlening naar informele hulp even "eenvoudig" valt af te leggen als die waarin de professionele zorg toenam. Het lijkt niet waarschijnlijk dat door maatschappelijke dienstverlening afgestoten taken "als vanzelf" overgenomen worden door informele hulp. Vooral bij hulp met een langdurig karakter doen zich problemen voor. De dienstverlening lijkt in dat geval alleen haalbaar indien er een wederzijdse relatie bestaat; de verzorgde wenst een tegenprestatie te geven. De Swaan wijst erop dat vooral wanneer het dienstbetoon een meer lijfelijk karakter heeft (persoonlijke verzorging) er een sterke ongelijkheid wordt beleefd (11). Dergelijke intieme functies lijken alleen mogelijk als er van oudsher een intieme relatie bestaat (zoals in de mantelzorg), anders moet er sociaal herstelwerk worden verricht. In vroeger tijden bestond dit in de vorm van een bepaalde bevelsverhouding ("mevrouw" t.o.v. dienstbode en knecht), dan wel doordat de dienstverlener een immateriële waarde aan de verzorging hechtte (religieuze organisaties). Sociaal-culturele veranderingen hebben deze vormen sterk doen verminderen. Het "herstelwerk" vindt momenteel veeleer plaats doordat het dienstbetoon via derden (zoals een instelling voor gezinsverzorging) loopt, waardoor er geen rechtstreekse bevelsverhouding tussen verzorgde en dienstverlener bestaat. Dit maakt egalitairdere omgangsvormen mogelijk (12).

Dit alles neemt de problemen niet weg. De kosten voor arbeidsintensieve dienstverlening zijn sterk toegenomen, waardoor voor een effectieve hulpverlening mogelijk naar sociale vernieuwingen moet worden gezocht. Het beroep op een versterkte mate van zorgverlening door onbetaalde krachten, familie en burens, zal niet op dezelfde wijze als vroeger kunnen plaatsvinden. De daarvoor noodzakelijke gezagsverhoudingen en sociale verbanden zijn van karakter veranderd (13). Hoewel nog steeds het grootste deel van de zorg buiten de formele sector om gaat, lijken de

mogelijkheden tot uitbreiding nauwelijks aanwezig en geldt eerder het omgekeerde. Bejaarden kennen bijvoorbeeld gezien hun langere levensverwachting een veel langere periode waarin zij, nadat hun kinderen uit huis zijn, zelfstandig wonen. Dit kwam vroeger veel minder voor. Een teruggrijpen op een historische situatie is dus niet mogelijk. Inschakeling van onbetaalde, informeel werkende dienstverleners ter verminderingen van de kosten vraagt dan ook om nieuwe vormen en prikkels.

Evenals bij de zwarte arbeid en het doe-het-zelf-werk geldt, lijkt bij het vrijwilligerswerk te moeten worden uitgegaan van een verweving van formele en informele activiteiten. Versterking van de informele hulp lijkt alleen mogelijk wanneer deze in samenhang met de formele zorg wordt verstrekt. Voorwaarde daarbij is dat sociale verbanden bestaan in welk kader deze zorg verleend kan worden.

Ook op het terrein van de maatschappelijke ontwikkeling en de sport bestaat veel vrijwilligerswerk. Deze activiteiten bestaan veelal bij de gratie van het vrijwilligerswerk. Bij de sport valt het grote aantal uren op dat per persoon aan vrijwilligerswerk wordt besteed. Ook in de amateuristische kunstbeoefening vindt men veel vrijwilligers.

In theorie zouden dergelijke activiteiten tegen betaling kunnen worden verricht, hetgeen een forse stijging van de afzet en werkgelegenheid zou betekenen. In de praktijk is dit waarschijnlijk minder mogelijk, door het ontbreken van koopkrachtige vraag en het - veelal fragmentarische - karakter van de werkzaamheden.

4.4 Knelpunten en oplossingsrichtingen

De informalisering mag dan niet in alle opzichten ten koste gaan van de formele economie, er treden wel enige knelpunten op:

- zwarte arbeid betekent dat het draagvlak voor belasting en/of premie-inkomsten vermindert. Vooral vanwege een uitstralingseffect bestaat het gevaar dat een steeds kleiner aandeel van de beroepsbevolking de stijgende collectieve lasten moeten dragen, met het risico van een spiraalwerking;

- de omvang van de zwarte informele arbeid mag in totaal relatief gering zijn, in bepaalde arbeidsintensieve sectoren kan het een ontwrichtende werking hebben (14);
- informalisering betekent in bepaalde gevallen een proces van despecialisatie dat ongewenst is;
- zij die minder goed toegang hebben tot doe-het-zelf werk en wederzijdse dienstverlening - ouderen, gehandicapten - worden geconfronteerd met extra hoge kosten;
- er ontstaat een onvolledig beeld van de inkomens- en werkgelegenheidssituatie;
- het wegvallen van consumptie waar wel behoefte aan is.

Een probleem voor het beleid is dat men in feite alleen de zwarte arbeid wenst te bestrijden, terwijl het onbetaalde werk binnen huishoudens neutraal benaderd wordt en het vrijwilligerswerk veelal als positief wordt gezien. Naar hun oorzaak zijn deze drie vormen van informalisering echter vergelijkbaar. Een generiek instrumentarium om de problematiek rond informalisering te benaderen zal daarom niet of nauwelijks te vinden zijn. Er voltrekken zich structurele veranderingen in de economische opbouw en dit betekent vooral voor de meer traditionele verzorgende diensten dat aanpassingen aan deze zich wijzigende omstandigheden noodzakelijk zijn.

In de eerste plaats kan gedacht worden aan maatregelen die de relatieve prijs van de diensten kunnen matigen. Zowel voor de tertiaire als voor de kwartaire verzorgende diensten wordt door verhoging van de arbeidsproduktiviteit het probleem bij de wortel aangepakt. Hoewel de mogelijkheden in de verzorgende dienstverlening beperkt zijn, kan intensiever onderzoek in deze richting tot nieuwe resultaten leiden. Eén van de belemmeringen op dit terrein, met name in het tertiaire deel van de verzorgende diensten, is het grote aantal kleine bedrijven. Naast de beperkte mogelijkheden tot schaalvergroting resulteert dit in een smalle basis voor onderzoek naar produktiviteitsverhogende innovaties. Samenwerking en overkoepeling kunnen wellicht de daarvoor benodigde specialisatie leveren.

De prijs wordt vooral bepaald door de arbeidskosten. Verlaging daarvan is eveneens slechts in beperkte mate mogelijk. Het verschil tussen de prijs van één uur

dienstverlening en het modale netto uurloon is dermate groot dat een zodanig grote reductie moet plaatsvinden dat ook om deze reden generieke maatregelen niet realistisch zijn. Modelberekeningen betreffende verschuivingen in de belasting- en premiedruk en loonmatiging wijzen op verschuivingen van het consumptiepakket in een meer arbeidsintensieve richting, doch de omvang is relatief gering (15). Wel kunnen meer specifieke maatregelen in overweging genomen worden, zoals vrijstelling van BTW-afdracht voor bepaalde diensten of het in bijzondere gevallen verkleinen van het bruto-netto traject, vooral waar de overheadkosten zeer laag zijn. Bij de alphahulpen in de gezinsverzorging en ten aanzien van de huishoudelijke hulpen geldt thans een regiem waarbij door vrijstelling van premie-afdracht en de geringe belastingdruk door het part-time karakter van het werk, brutokosten en netto beloning dicht bij elkaar liggen. Een dergelijke constructie lijkt evenwel alleen mogelijk voor werkenden die over een aanvullend inkomen beschikken ingeval van ziekte en pensionering.

Een scherpe denivellering tussen de nettolonen in de arbeidsintensieve dienstverlening en de overige sectoren lijkt niet alleen onwenselijk maar tevens onhaalbaar. Er bestaat, blijkens de zwarte arbeid, wel een aanbod aan arbeid dat tegen lagere lonen werkt, maar dit is deels afgedwongen of aanvaardbaar voor de werkende omdat het om een aanvullend inkomen gaat. Daar waar men afhankelijk is van beroepsarbeid is een dergelijke situatie ongewenst. De gelijkmatiger inkomensverdeling betekent tot op zekere hoogte een belemmering voor delen van de verzorgende diensten. Laag-productieve werkzaamheden die via de marktwerking worden gereguleerd kunnen alleen bestaan bij grote inkomensverschillen. Dit is bijvoorbeeld de situatie in de Verenigde Staten. De sociale verhoudingen in ons land maken het formeel naast elkaar bestaan van een lage lonen sector en één met hoge lonen onmogelijk. Een meer principieel argument in dit kader is dat een sectorale loonontwikkeling afgestemd op de sectorale ontwikkeling van de arbeidsproductiviteit - zo deze al meetbaar is - geen rekening houdt met de indirecte effecten van de dienstverlening. De arbeidsproductiviteit in de industrie is mede hoog, omdat bijvoorbeeld gezinsverzorgsters voor opvang zorgen in geval van

ziekte van de verzorgende ouder van kinderen. Verlaging van de netto-looncomponent is slechts mogelijk door subsidiëring of door inkomenstoelagen, bijvoorbeeld in de vorm van een (gedeeltelijk) basisinkomen.

Verder zou bezien kunnen worden of situaties kunnen worden vermeden, waar een zeer hoge marginale druk het aanbieden van diensten in het reguliere circuit ontmoedigt. Vooral bij uitkeringstrekkers worden bijverdiensten al snel op de uitkering gekort. Uitbreiding van de mogelijkheden zonder korting bij te verdienen, biedt hier een kans activiteiten in de formele economie te trekken. Dit kan binnen het bestaande stelsel van sociale zekerheid en overdrachten. Een drastischer voorstel, waarbij een gewaarborgd basisinkomen wordt gecombineerd met het volledig afzien van kortingen, is door de WRR in zijn rapport "Waarborgen voor zekerheid" uitgewerkt (16).

Het bestaande overheidsinstrumentarium is ontoereikend voor een adequate benadering van de noodzakelijk geachte voorzieningen. Eén van de veronderstellingen over de zogenaamde "post-industriële samenleving" is de vooraanstaande positie van de dienstverlening. In de praktijk blijkt de huidige economische structuur inderdaad gekenmerkt te worden door een groot aandeel van de dienstensector in de toegevoegde waarde en in de werkgelegenheid. De positie van de tertiaire verzorgende diensten is echter eerder zwakker geworden. De potentiële behoefte aan verzorgende diensten wordt in belangrijke mate vervuld door goederen en via de informele sector. Het bedrijfsleven reageert hier onder meer op door haar dienstverleningsaanbod op te waarderen. De weinig produktieve taken worden afgestoten, men richt zich op het complexere en kwalitatief hoogstaander werk. Schoonmaakbedrijven richten zich vrijwel volledig op de institutionele markt, kappersbedrijven veranderen hun entourage en richten zich op het modebewuste deel van de bevolking enzovoort. Voor de tertiaire verzorgende diensten lijkt dit een juiste strategie. In plaats van zich krampachtig vast te klampen aan zich verder marginaliserende vormen van dienstverlening biedt een aanpak afgestemd op de veranderende economische situatie meer perspectief.

In een samenleving waar veel traditionele vormen van dienstverlening geïnternaliseerd zijn en de aanschaf van goederen een in belang toenemende afzet-categorie is, zal de dienstverlening daarop moeten inspelen. In voorgaande analyse werd gewezen op de voortgaande verstrengeling tussen de beroepsmatige produktie en dienstverlening en de particuliere gezinshuishoudens. Deze kunnen niet (meer) gezien worden als twee losstaande sectoren: de produktie en de consumptie; er treedt een vermenging op. De tertiaire verzorgende dienstverlening zou op deze ontwikkeling kunnen inspelen. Veelal betreft het nu nog zuiver consumptieve vormen, zoals het kijken naar een bioscoopfilm. Deze vormen zijn echter concurrentiegevoelig voor alternatieven in de internaliserende sfeer (zoals de televisie). De dienstverlening kan zich evenwel ook meer richten op de veranderende levenswijzen van de gezinshuishoudens en een zodanig aanbod leveren dat hierop ingespeeld wordt. Een strategie die vergelijkbaar is met de zakelijke of intermediaire diensten.

De opwaardering van de verzorgende diensten zal aan kunnen sluiten bij het zich richten op die groepen in de samenleving waarvan de grootste koopkrachtige vraag uitgaat. Voor de dienstverlening zijn dit de jongere, kinderloze tweeverdieners en de oudere bevolking. De eerste groep beschikt doorgaans over een relatief groot deel vrij te besteden inkomen, terwijl de beschikbare vrije tijd gering is. De monetarisering van voor hen noodzakelijke diensten (bijv. in het huishouden en in de maaltijdbereiding) is bij deze categorie groter dan bij gezinnen. Voor de oudere bevolking geldt een vergelijkbare situatie, ook zij verkeren in vergelijking met vroeger gedurende langere tijd in een niet-gezinsrelatie. In dit geval is er evenwel veelal sprake van een gewoontevorming in het internaliseren van de dienstverlening.

Juist veranderingen in leefstijl en samenlevingsvorm zijn van grote invloed op de verzorgende dienstverlening.

Wanneer een dergelijk proces zich voortzet, zal een verdere marginalisering van de minst produktieve werkzaamheden plaatsvinden en tevens van de tertiaire

dienstverlening waar vooral door de lagere inkomensgroepen van gebruik wordt gemaakt. Kleine onderhoudswerkzaamheden, eenvoudige reparaties zullen moeilijker uit te besteden zijn. Dit kan bezwaarlijk zijn voor hen die minder goed toegang hebben tot de informele sector; zij die minder goed kunnen klussen en niet over relaties beschikken. Mogelijk wordt dit gat opgevuld door bedrijven, al dan niet gesteund door de overheid. Hier kan een zekere despecialisatie optreden. Een kleine reparatie aan huis is kostbaar alleen al vanwege de voorrijkosten. Combinatie van verschillende kleine klussen (wassen, repareren, maaltijdverzorging of -bezorging) kan dit enigszins ondervangen. Ook kan gedacht worden aan een bepaalde pakketverkoop, bijvoorbeeld via een abonnementwerking.

In geval er sprake is van een economische opleving zullen de problemen voor de kwartaire verzorgende diensten en de gezondheidszorg afnemen. Wanneer de doelstelling tot verlaging van het financieringstekort blijft gehandhaafd, zal het nodig blijven om de groei van de collectieve uitgaven aan deze diensten te beperken. Dit is mogelijk door vormen van collectivisering die niet tot verhoging van de collectieve lastendruk leiden. Bijvoorbeeld door het onderbrengen van bepaalde dienstverlening bij de arbeidsvoorwaarden (denk aan kinderopvang, maar ook aan lunchen "op kosten van de zaak"). Ook het verplicht laten uitvoeren van bepaalde diensten, zoals de periodieke autokeuring gaat in deze richting. In extremis kan men ook denken aan verplichtingen tot het aanbieden van bepaalde diensten door middel van sociale dienstplicht.

De vraag naar diensten zoals in bejaardenoorden, de bejaarden- en gezinszorg, en dergelijke zal naar verwachting toenemen. Er is reeds op gewezen dat de mogelijkheden tot informele verzorging begrensd zijn. Dat neemt niet weg dat er mogelijkheden bestaan voor een samenwerking tussen de professionele instellingen enerzijds en mantelzorg en vrijwilligerswerk anderzijds. Alleen gaat dat niet vanzelf. De informele sector die zich beweegt op het terrein van de tertiaire diensten heeft evenmin "als vanzelf" diensten uit de formele sfeer overgenomen. De grote belangstelling voor zelfbedieningspompen kan bijvoorbeeld niet

worden toegeschreven aan het feit als zou de doorsnee-auto-mobilist dat werk zo graag zelf doen. De werkelijke reden is, dat hij of zij er financieel voordeel bij heeft. Bovendien ligt het initiatief bij de pomphouder die de taken die de klant verricht systematisch heeft ingepast in zijn "produktielijn" en op deze manier is zijn arbeidsproductiviteit toegenomen. In nagenoeg alle gevallen van onbetaalde geïnternaliseerde werkzaamheden is dit het geval. Wenst men in de kwartaire verzorgende diensten de kosten te besparen door inschakeling van onbetaalde hulp dan zal deze er ook een positieve prikkel aan moeten ontlenen, hetzij materieel, hetzij immaterieel. Nu is het bijvoorbeeld zo dat aan thuis-hulp door familie onkosten zijn verbonden, terwijl bij ziekenhuisopname er geen "directe" prijs hoeft te worden betaald.

In de volgende hoofdstukken, waarin de diverse bedrijfsgroepen besproken worden, zal aandacht besteed worden aan de problematiek van de informalisering. De invloed op de sectoren is verschillend. Zowel wat betreft de gevoeligheid voor informalisering als voor de mogelijkheden om op positieve wijze gebruik te maken van informele arbeid. De verschillen in uitwerking maken het doen van algemene uitspraken over de uiteindelijke positie van de verzorgende dienstverlening onmogelijk. Het is evenwel duidelijk dat de verzorgende dienstverlening creatief moet inspelen op het informaliseringsproces, ten einde een verdere marginalisering het hoofd te bieden. Voor de kwartaire verzorgende diensten zijn er lessen te trekken uit het proces van informalisering dat zich in de tertiaire sector voltrekt; lessen die een bijdrage kunnen leveren aan de beheersing van de collectieve lasten. Voor het grootste deel zullen de kosten echter geaccepteerd moeten worden.

NOTEN

- (1) W. Begeer en H.K. van Tuinen, "Statistische operationalisering van het begrip informele economie"; in: De informele economie; door A. Heertje, W. Begeer, H.K. van Tuinen (e.a.), Preadviezen 1984 Vereniging voor Staathuishoudkunde, Leiden, H.E. Stenfert Kroese B.V., 1984, blz. 42.
- (2) W. Begeer en H.K. van Tuinen, *ibid.*, blz. 57.
- (3) Zie Informele economie, perspectieven en gevaren; onder redactie van R.C. van Geuns, J.W.M. Mevissen en P.H. Renooy, Leiden, Spruyt, Van Mantgem en De Does B.V., 1986.
J.G. Lambooy en P.H. Renooy, Bouwstenen van de informele arbeidsmarkt; een inventarisatie; OSA-werkdocument nr. W12, 's-Gravenhage, Distributiecentrum Overheidspublicaties, 1985.
Jos W.M. Mevissen en Piet H. Renooy, De informele economie gelokaliseerd. Een studie naar achtergronden en verschijningsvormen van de informele economie in Nederland; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 's-Gravenhage, (1987).
- (4) J.I. Gershuny en I.D. Miles, The New Service Economy; London, Pinter, 1983.
- (5) F. Broekman, Beschikbare en benodigde vrije tijd; Leiden, Stenfert Kroese, 1980, blz. 161-162.
- (6) N.H. Douben en M.J. Zandstra, "Informele economie: oorzaken en perspectief"; in Informele economie: perspectieven en gevaren; *ibid.*, blz. 35-55.
- (7) Jos W.M. Mevissen en Piet H. Renooy, *ibid.*
- (8) N.H. Douben en M.J. Zandstra, *ibid.*
- (9) Walter Siebel, "Der Mythos Schattenwirtschaft"; Die Zeit, nr. 18, 25 april 1986, blz. 33-36.
- (10) SCP, Sociaal en Cultureel Rapport 1984; 's-Gravenhage, 1984, blz. 31 en 32.
Ouderenbeleid onder vuur. Samenvatting van het rapport "Het ouderenbeleid gewogen"; Ministerie van WVC, Onderzoek en Perspectief nr. 4, Rijswijk, 1986.
- (11) A. de Swaan, "Werkloosheid als sociale verkwisting"; Intermediair, 29 januari 1986, 22e jaargang nr. 5, blz. 1-9.
- (12) *Ibid.*
- (13) G.J. Kronjee, Achtergronden en gevolgen van de veroudering van de Nederlandse bevolking; interne notitie WRR, 1987.
- (14) De omvang van de zwarte arbeid in het verkeer tussen consumenten onderling en tussen consumenten en het bedrijfsleven wordt op f 2 à f 3 miljard gulden geschat. Zie onder andere:
CBS, Zwarte inkomsten uit arbeid; resultaten van in 1983 gehouden experimentele enquêtes; Statistische katernen nr. 3; 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij/CBS-publicaties, 1985.
Misbruik en oneigenlijk gebruik op het gebied van belastingen, sociale zekerheid en subsidies; rapport van de Interdepartementale Stuurgroep Misbruik en Oneigenlijk gebruik; Tweede Kamer, vergaderjaar 1984-1985, 17 050, nr. 35.

P.H. Renooy. "Is "zwart" te meten? De Nederlandse informele economie in internationaal perspectief": Maandschrift Economie: 50e jaargang, december 1986, nr. 6, blz. 352-361.

- (15) Over lastenverschuiving:
CPB. Effecten op de werkgelegenheid door verandering van de heffingsgrondslag voor sociale verzekeringspremies; Werkdocument, 's-Gravenhage, 1986.
H. van de Kamp en A.C.P. de Koning, "Meer werkgelegenheid in reparatiesector?"; Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, in: Reparatiedienst en werkgelegenheid; OSA-Werkdocument nr. 10, 's-Gravenhage, 1985.
- (16) WRR, Waarborgen voor zekerheid; Rapporten aan de Regering nr. 26, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1985.

- 5. DE KWARTAIRE VERZORGENDE DIENSTVERLENING
- 5.1 De sector "Maatschappelijke Dienstverlening en dergelijke" (SBI 91, 929, 94 en 97)
- 5.1.1 Inleiding

In de Nationale Rekeningen worden in de sector "Maatschappelijke dienstverlening e.d." een aantal bedrijfsklassen bijeen genomen. Het betreft (met bijbehorende SBI-code):

- 91 Religieuze en andere levensbeschouwelijke organisaties
- 92.9 Overig onderwijs
Dit betreft het particulier onderwijs, zoals autorij-scholen, modevakscholen, scholen voor handelsscorres-pondentie, steno en typen, schoolcatechese, zelfstan-dige leraren en huiswerkinstituten (schriftelijk onderwijs).
- 94 Maatschappelijke dienstverlening
 - 94.1 Bejaardentehuizen e.d.
 - 94.2 Kindertehuizen, sociale tehuizen e.d. voor gehandicapten
 - 94.3 Tehuizen en dagverblijven voor gehandicapten
 - 94.4 Sociaal-medische, -psychologische en -pedago-gische diensten
 - 94.5 Maatschappelijke organisaties
 - 94.6 Gezinsverzorging
 - 94.7 Consumentenvoorlichtings- en gezinsdiensten
- 97 Bedrijfs- en werknemersorganisaties, researchinstel-lingen en overige sociale organisaties.
 - 97.1 Publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties (pbo)
 - 97.2 Werkgevers- en ondernemersorganisaties
 - 97.3 Werknemersorganisaties
 - 97.4 Beroepsorganisaties
 - 97.5 Research- e.d. wetenschappelijke instellingen
 - 97.9 Overige sociale organisaties, zoals politieke partijen, hobbyclubs, belangenverenigingen e.d.

In de Nationale Rekeningen worden de pbo's (97.1) tot de overheidssector gerekend en blijven daarom hier verder buiten beschouwing. Genoemde bedrijfsklassen behoren tot de kwartaire sector. De financiering vindt grotendeels plaats

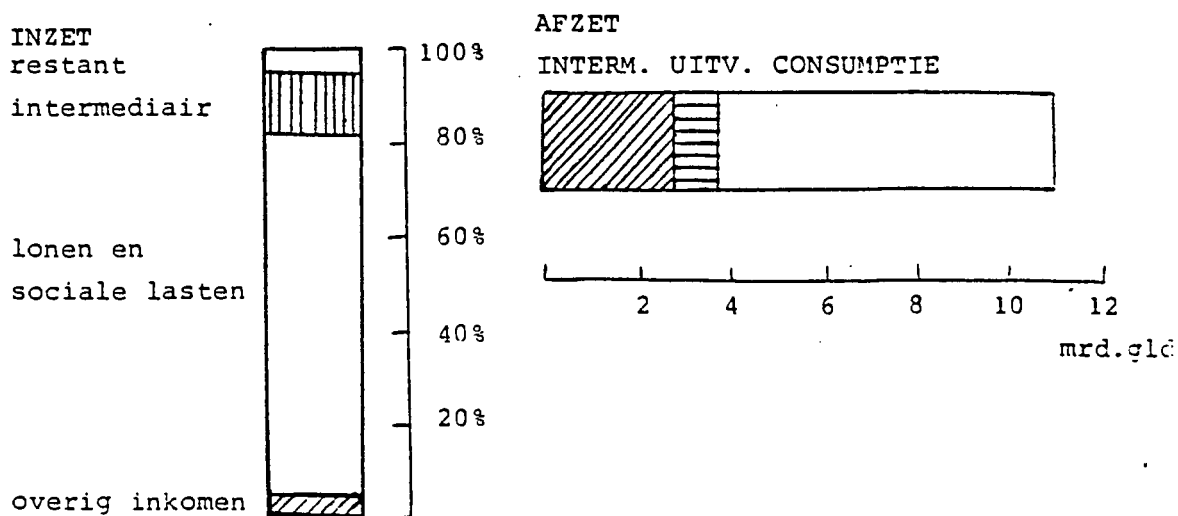
via het budgetmechanisme. Voor de religieuze organisaties is dit niet het geval, doch dit betreft instellingen zonder winstoogmerk. Dit laatste geldt eveneens voor de bedrijfs- en werknemersorganisaties en de overige sociale organisaties. Het overig onderwijs en een deel van de researchinstellingen hebben het karakter van markt-gerichte bedrijven, doch zijn - als restposten - van oudsher ingedeeld in genoemde bedrijfsklasse.

De produktiewaarde van deze sector bedroeg in 1983 10,951 miljard gulden. Dat is nagenoeg dezelfde waarde als in de horeca tot stand komt. De maatschappelijke dienstverlening e.d. draagt daarmee bijna 1,6% bij van de totale produktiewaarde en 27% van die in de hier afgebakende verzorgende dienstverlening.

Eerst sinds 1979 wordt de "Maatschappelijke dienstverlening en dergelijke" als een aparte sector genoteerd in de Nationale Rekeningen; voordien vormden de activiteiten een onderdeel van de sector "Overige dienstverlening".

De grafische weergave van de afzetstructuur in figuur 5.1 laat nogmaals het grote belang van de consumptieve afzet zien.

Figuur 5.1 Inzet en afzet van de sector "Maatschappelijke dienstverlening en dergelijke" (SBI 91, 92.9, 94 en 97) in 1983



Bron: CBS. Nationale Rekeningen 1985: 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1986, Aanhangsel 4.

De export komt tot stand in de research-instellingen. De intermediaire afzet is vooral gericht op de overheid en op de chemische industrie. Dit wordt met name veroorzaakt door de research-instellingen, waartoe bijvoorbeeld het Shell-research-laboratorium behoort.

Het arbeidsvolume in de sector bedraagt in 1982 189.000 arbeidsjaren (tegen 180.000 in 1979); slechts 4% daarvan betreft zelfstandigen. Het arbeidsvolume in de maatschappelijke dienstverlening e.d. is 4% van het totale arbeidsvolume in Nederland en een derde van dat in de verzorgende dienstverlening.

Het overgrote deel van de werkgelegenheid in deze sector bevindt zich in de maatschappelijke dienstverlening (zie tabel 5.1).

Tabel 5.1 Aantal banen in de "Maatschappelijke dienstverlening e.d." totaal, naar geslacht en naar arbeidsduur op 30 september 1984 (x1000)

	totaal	vrouwen	< 15 uur ¹⁾
		%	%
91 religieuze org.	11.8	50	32
94 maatsch.dienst.	222.6	85	32
97 bedrijfsorg. en research	39.2	31	4

Bron: CBS, Statistiek Werkzame Personen 1984, 's-Gravenhage, 1986, blz. 14 en 88.

1) 31 maart 1984

De werkgelegenheid in het overig (particuliere) onderwijs wordt niet afzonderlijk weergegeven, maar waarschijnlijk gaat het om enkele duizenden arbeidskrachten.

Omerekend naar full-time arbeidsplaatsen is ongeveer 79% van het arbeidsvolume van werknemers in de maatschappelijke dienstverlening gesitueerd, 5% bij de religieuze organisaties, 15% bij research en dergelijke en 1% bij het overig onderwijs. In deze laatste categorie zijn daarnaast een relatief aanzienlijk aantal zelfstandigen werkzaam (1).

Vanzelfsprekend levert de maatschappelijke dienstverlening tevens het overgrote deel (zo'n 70%) van de produktiewaarde. Om die reden wordt in het verloop van deze paragraaf aan die sector de meeste aandacht geschonken.

5.1.2 De religieuze en andere levensbeschouwelijke organisaties (SBI 91)

De produktiewaarde van de religieuze en levensbeschouwelijke organisaties bedraagt ongeveer een miljard gulden. Het betreft consumptieve bestedingen door gezinshuishoudingen.

Vanwege het gebrek aan gegevens en de theoretische problemen waarop in paragraaf 3.2 werd gewezen is het niet goed mogelijk om uitspraken over de arbeidsproduktiviteitsontwikkeling te doen. Voor de statistische arbeidsproduktiviteit wordt aangesloten bij de conventie dat de stijging - nagenoeg - nul is.

Voor de afzet speelt de opgetreden ontkerking een rol. Daar staat evenwel tegenover dat de financiële positie van de religieuze organisaties over het geheel genomen redelijk stabiel blijkt te zijn. Dit kan mogelijk verklaard worden uit het feit dat de meest gemotiveerde leden actief blijven. Voor de toekomst valt een voortzetting van deze stabilisatie in de afzet te verwachten. Hier wordt voor de afzetmarges uitgegaan van groeivoeten van - 2% en + 2%.

5.1.3 Het overig onderwijs (SBI 92.9)

Tot het overig onderwijs worden grosso modo de particuliere, niet-gesubsidieerde onderwijsinstellingen gerekend. Het gaat hier met name om de autorijscholen. In 1983 waren er ruim 6.000 rijscholen, de meeste daarvan zijn éénmanszaken (2). In totaal zijn er zo'n 12.000 actieve bevoegde rij-instructeurs, waarvan de helft als full-timer werkt. In 1983 bedroeg de omzet zo'n 450 miljoen gulden. Na 1980 is het aantal rij-examens aan het afnemen, terwijl ook het aantal bedrijven na een opleving in de periode 1975-1980, terugloopt. Dit wordt veroorzaakt door het geringere aantal personen in de leeftijdsgroep 18 t/m

24 jaar (80% van de examenkandidaten behoort tot deze leeftijdsgroep) en het wegvallen van de inhaalvraag. De vooruitzichten voor de branche zijn dan ook niet zo gunstig.

De groeiende behoefte aan scholing kan leiden tot een grotere vraag naar particulier onderwijs, bijvoorbeeld in de vorm van schriftelijke cursussen. Het gaat hier evenwel alleen om de niet-gesubsidieerde vormen, hetgeen een minderheid van het totale aanbod aan opleidingen is.

Voor de bedrijfssubgroep "Overig onderwijs" wordt eveneens uitgegaan van een statistische arbeidsproductiviteitsstijging van nul. Ook hier ontbreekt het aan voldoende gegevens om werkelijk betrouwbare uitspraken omtrent de feitelijke ontwikkeling te doen.

De produktiewaarde van het "Overig onderwijs" is in de orde van grootte van 1,2 miljard gulden. De afzetmarges worden bepaald door de teruggang in de vraag naar autorijlessen en een mogelijke groei in de restcategorie, zoals het schriftelijk onderwijs. Als marges worden hier groeivoeten van -3% en +3% genomen.

5.1.4 De maatschappelijke dienstverlening (SBI 94)

5.1.4.1 Algemene karakteristiek

De gegevens over de maatschappelijke dienstverlening, zoals vermeld in de Nationale Rekeningen zijn met name gebaseerd op het arbeidsvolume. Mutaties daarin leiden tot wijzigingen in de produktiewaarde. Voor enkele belangrijke onderdelen van de bedrijfsklasse bestaan CBS-statistieken. Dit betreft de bejaardenoorden, de gezinsverzorging en advies- en informatie-activiteiten in het algemeen maatschappelijk werk. De uiteindelijke verwerking van deze statistieken vraagt veel tijd, waardoor bij de opstelling van de Nationale Rekeningen veelal niet op deze statistieken wordt teruggefallen.

In deze sub-paragraaf wordt voor de kwantitatieve informatie vooral een beroep gedaan op het "Financieel Overzicht Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening" (verder aangeduidt als FOGM) van het ministerie van WVC. Voor de maatschappelijke dienstverlening bestaat dit overzicht eerst sinds 1985, met daarin informatie over voorgaande jaren. Het CBS baseert zich bij de opstelling van

de Nationale Rekeningen niet op deze bron, voor zover het de maatschappelijke dienstverlening betreft. Het FOGM omvat niet de gehele maatschappelijke dienstverlening zoals afgebakend in de Standaardbedrijfsindeling (SBI 94). Ten slotte wordt gebruik gemaakt van publikaties van het SCP, die overigens doorgaans consistent zijn met het FOGM.

De maatschappelijke dienstverlening omvat een groot aantal activiteiten op het terrein van de zorgverlening, voor zover deze geen medisch karakter hebben. Het gaat om de volgende vormen van dienstverlening, waarbij vanwege de beschikbaarheid van gegevens enigszins afgeweken moet worden van de SBI-indeling op bedrijfssubgroepniveau:

- Voorzieningen voor bejaarden:
 - . bejaardenoorden;
 - . woontussenvoorzieningen: complexen waarin bejaarden zelfstandig (kunnen) wonen, waarbij de bewoner een bepaalde mate van service en maatschappelijke dienstverlening wordt geboden;
 - . ambulante maatschappelijke dienstverlening voor bejaarden (met name het gecoördineerd bejaardenwerk): activiteiten ter bevordering van de zelfstandigheid en de maatschappelijke integratie van bejaarden. Dit omvat onder andere de dienstencentra voor bejaarden.
- Gezinsverzorging: hulp van huishoudelijke aard en de daaraan verbonden hulp van verzorgende, persoonlijke en begeleidende aard, in verband met ziekte, herstel, ouderdom, invaliditeit, overlijden, psycho-sociale en relationele problemen welke leiden tot dysfunctioneren van de verzorging van het huishouden.
- Voorzieningen voor jeugd- en drughulpverlening:
 - . (semi-)residentiële jeugdvoorzieningen: dit betreft de dagcentra voor schoolgaande jeugd ("Boddaert-centra"), internaten voor bijzonder jeugdwerk en overige voorzieningen voor jeugdoptvang (zoals opvang van ongehuwde moeders in FIOM-huizen);
 - . ambulante jeugdvoorzieningen: beogen eveneens hulp te schaffen aan jeugdigen wier ontwikkeling, door welke factoren dan ook, bedreigd of belemmerd wordt

- of reeds is vastgelopen. Het betreft hier jongerenadviescentra, kindertelefoons en advies- en voorlichtingsbureaus voor jeugd en gezin;
- . drughulpverlening: de maatschappelijke hulp- en dienstverleningsinstellingen voor (jeugdige) drugverslaafden, zowel (semi-)residentiële als ambulante voorzieningen. De consultatiebureaus voor alcohol en drugs vallen echter onder de ambulante geestelijke gezondheidszorg.
 - Algemeen maatschappelijke dienstverlening: bestaande uit het algemeen maatschappelijke werk, de sexualiteits-hulp- en dienstverlening, telefonische hulpdiensten, maatschappelijke advies- en informatiecentra (incl. sociale raadsliden) en ambulante hulpverlening bij zwangerschap en alleenstaand ouderschap (FIOM-bureaus). Daarnaast zijn er (semi-)residentiële opvangvoorzieningen, zoals de Blijf-van-mijn-lijf-huizen, inrichtingen voor thuislozen en FIOM-huizen voor niet-jeugdige alleenstaande ouders en hun kinderen.
 - Voorzieningen voor gehandicapten:
 - . (semi-)residentiële voorzieningen: dagverblijven en gezinsvervangende tehuizen voor lichamelijk en/of geestelijk gehandicapten;
 - . ambulante maatschappelijke dienstverlening voor gehandicapten: dit betreft onder andere Sociaal-Pedagogische Diensten, vakantiekampenwerk en maatschappelijk werk speciaal gericht op gehandicapten;
 - . Voorzieningen voor psycho-sociaal kwetsbare personen: het gaat hier om beschermende woonvormen en dagcentra.
 - Ambulante geestelijke gezondheidszorg: hiertoe worden voornamelijk de Regionale Instituten voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg (RIAGG) en de Consultatiebureaus voor alcohol en Drugs gerekend.
 - Inrichtingen voor zintuigelijk gehandicapten.
 - Welzijnswerk culturele minderheden: dit categoriale welzijnswerk wordt verricht door instellingen die naast dienstverlenende ook sociaal-culturele activiteiten ontwikkelen.

- Kindercentra: voorzien in de buitenschoolse opvang van kinderen die nog niet leerplichtig zijn. Doorgaans wordt onderscheid gemaakt tussen "peuterspeelzalen", die ten hoogste vier uur per dag zijn geopend en "kinderdagverblijven", die meer dan vier uur per dag geopend zijn. De peuterspeelzalen behoren tot de bedrijfsgroep sociaal-culturele instellingen (SBI-95).
- Instellingen voor voogdij en gezinsvoogdij en particuliere inrichtingen voor kindbescherming.
- Reclassering, omvattende de Algemene Reclassering en de reclassering door het Leger des Heils en verder de reclasseringsambtenaren in algemene dienst en de reclasseringsraden.
- Internaten voor kinderen van binnenschippers en kermis-exploitanten.

Een indruk van de omvang van de diverse bestanddelen van de maatschappelijke dienstverlening wordt verkegen uit de financiële uitgaven, zoals weergegeven in tabel 5.2. De gegevens dienen hier vooral om te traceren welke dienstverlenende activiteiten bepalend zijn voor de bedrijfsklasse. Voor gedetailleerder informatie over de afzonderlijke cijfers en kanttekeningen daarbij wordt verwezen naar de in de tabel genoemde bronnen. De totale uitgaven mogen - zoals aangegeven - niet beschouwd worden als de totale produktiewaarde zoals vermeld in de Nationale Rekeningen; het geeft wel een indicatie van de omvang daarvan.

Uit tabel 5.2 blijkt de belangrijke rol van de bejaardenoorden en de gezinsverzorging in de maatschappelijke dienstverlening; in 1983 kwam meer dan twee derde van de totale bestedingen aan beide werkvormen ten goede. Een relatief omvangrijke post zijn voorts de dagverblijven en de gezinsvervangende tehuizen voor gehandicapten. Ook vanuit werkgelegenheidsoogpunt zijn de bejaardenoorden en de gezinsverzorging bepalend voor de bedrijfsklasse, met zo'n 70% van het totaal arbeidsvolume.

Tabel 5.2 Totale uitgaven maatschappelijke dienstverlening
1981, 1983, 1985 en 1990 (in mln. gld.)

	1981	1983	1985 ¹⁾	1990 ¹⁾
Voorzieningen voor bejaarden				
- bejaardenoorden	3.608	4.111	4.081	4.162
- woontussenvoorzieningen	-	4	24	43
- ambulante maatschappelijke dienstverlening voor bejaarden	134	162	220	241
Totaal	3.742	4.277	4.325	4.446
Gezinsverzorging	1.431	1.477	1.488	1.488
Voorzieningen voor jeugd- en drughulpverlening				
- (semi-)residentiële jeugdvoorzieningen	350	363	386	360 ²⁾
- ambulante jeugdv.	20	31	57	53
- voorzieningen voor drughulpverlening	31	42	53	53
Totaal	401	436	496	466
Algemeen maatschappelijke dienstverlening				
- residentiële voorzieningen	x	118	120	148 ²⁾
- ambulante algemeen maatschappelijke dienstverl.	191	223	225	225
Totaal	191	341	345	373
Voorzieningen voor gehandicapten				
- (semi-)residentiële voorzieningen	602	819	909	929
- ambulante voorzieningen	56	61	64	66
Totaal	658	880	973	995
Voorzieningen voor psychosociaal kwetsbare personen	x	83	94	113
Ambulante geestelijke gezondheidszorg	418	468	486 ³⁾	*
(Semi-)residentiële voorzieningen voor kinderopvang	413	436	410	x
Gezinsvoogdij e.d.	125	146	149	x
Overig	x	x	x	x
Totaal-generaal	7.379	8.544	8.766	(7.881)

Bron: Financieel overzicht gezondheidszorg en maatschappelijk welzijn 1986, Tweede Kamer, vergaderjaar 1985-1986, 19 246, nrs. 1-2, blz. 99 en 141.
Financieel overzicht jeugdhulpverlening 1986; Tweede Kamer, vergaderjaar 1985-1986, 19 301, nrs. 1-2, blz. 25, 29, 42 en 45.

x = onbekend

- 1) Taakstelling, uitgedruk in constante prijzen van 1984
2) hier heeft een overboeking plaatsgevonden van tehuizen voor alleenstaande ouders van jeugdhulp naar algemeen maatschappelijk werk
3) 1984.

Tabel 5.3 Arbeidsvolume maatschappelijke dienstverlening
1981, 1983 en 1985 (omgerekend naar full-time basis)

	1981	1982	1985
Voorzieningen voor bejaarden	51.732	52.264	52.515
- bejaardenoorden	50.772	51.286	51.400
- ambulante maatschappelijke dienstverl. voor bejaarden	960	977	1.115
Gezinsverzorging	41.490	38.610	39.550
Voorzieningen voor jeugd- en drughulpverlening	3.198	3.195	3.165
- (semi-)residentiële jeugdvoorzieningen	2.577	2.496	2.403
- ambulante jeugdvoorzieningen	176	199	212
- voorzieningen voor drughulpverlening	445	500	550
Algemene maatschappelijke dienstverlening	2.617	3.961	4.083
- opvangvoorzieningen	x	1.311	1.403
- ambulante alg. maatschappelijke dienstverlening	2.617	2.650	2.680
Voorzieningen voor gehandicapten	8.293	10.615	11.412
- (semi-)residentiële voorzien.	7.618	9.956	10.695
- ambulante voorzieningen	675	659	717
Voorzieningen voor psycho-sociaal kwetsbare personen	x	968	1.079
Ambulante geestelijke gezondheidszorg	4.589	4.972	5.149 ²⁾
Inrichtingen voor zintuiglijk gehandicapten	1.242	1.197	x
Welzijnswerk culturele minderheden	1.494	1.700	x
Kindercentra	x	2.924	x
(Semi-)residentiële voorzieningen voor kinderopvang	6.061	5.643	5.554 ²⁾
Gezinsvoogdij e.d.	1.109	1.130	1.128 ²⁾
Internaten voor kinderen van binnenschippers e.d.	x	1.138	x
Reclassering	1.006	<u>1.004</u>	x
		129.321	

Bron: Financieel overzicht gezondheidszorg en maatschappelijk welzijn 1986, *ibid.*, blz. 102 en 142.

Financieel overzicht jeugdhulpverlening; Ministerie van WVC, 1984.

Financieel overzicht jeugdhulpverlening 1986; *ibid.*, blz. 25 en 43.

René Goudriaan, Hans de Groot, Floor van Herwaarden, e.a., Tendrapport kwartaire sector 1983-1990; SCP; Cahier nr. 43, Rijswijk, 1984, blz. 41, 120 en 123.

Kenmerkend voor de werkgelegenheid is het grote aantal deeltijdbanen en het grote aantal vrouwelijke arbeidskrachten. Bijna twee derde van de banen is voor minder dan een volledige werkweek en een derde zelfs voor

minder dan 15 uur per week (3). Met name in de gezinsverzorging bevinden zich veel deeltijdbanen. Het werknemersbestand bestaat voor 85% uit vrouwen. Meer dan percentages spreken in dit verband de absolute cijfers: van de 220.000 banen worden er 189.000 door vrouwen vervuld en zijn er 70.000 voor een werkweek van minder dan 15 uur per week (4). De mannelijke werknemers bezetten een relatief groot deel van de volledige banen; de banen van minder dan 35 uur per week worden voor 4% door mannen bezet, bij de langere werkweken is dit ruim 30% (5).

Zoals voor grote delen van de verzorgende dienstverlening geldt, zijn de lonen relatief laag voor de maatschappelijke dienstverlening (tabel 5.4).

Tabel 5.4 Verdiende bruto-weeklonen (incl. overwerkdiensten) van werknemers met volledige werkweek in de maatschappelijke dienstverlening (in gld.)

SBI		oktober 1983	april 1984
94	Maatschappelijke dienstverlening	681	676
941-943	Bejaardenoorden, dagverblijven	652	644
946	Gezinsverzorging	632	616
6-9	Diensten	763	764
1-9	Totale economie	762	765

Bron: CBS, Sociaal-economische maandstatistiek, februari 1985, 2e jaargang nr. 2, blz. 38-40.

Met name in de gezinsverzorging liggen de lonen laag, vooral wanneer eveneens de beloning van de werknemers met een minder dan volledige werkweek in beschouwing wordt genomen. Daar staat een relatief hoge beloning tegenover van de hoger-opgeleide dienstverleners in de ambulante geestelijke gezondheidszorg en het raadswerk. Een verdere uitsplitsing hiernaar is echter niet bekend.

Gezien het grote aandeel van de bejaardenoorden en de gezinsverzorging wordt in onderstaande voornamelijk op deze vormen van maatschappelijke dienstverlening ingegaan.

5.1.4.2 De bejaardenoorden

De bejaardenoorden hebben een belangrijke karakterwijziging ondergaan. Zij ontwikkelden zich van rusthuizen naar verzorgingstehuizen. Oorspronkelijk bestond een groot aantal bewoners uit relatief jonge en vitale bejaarden die weinig hulp nodig hadden. De oorden hadden een belangrijke huisvestingsfunctie, waar momenteel de verzorging de voornaamste functie is geworden.

In de hedendaagse bejaardenoorden ligt de gemiddelde leeftijd boven de tachtig jaar, terwijl de verzorging veel intensiever is geworden. De aard van de werkzaamheden is daardoor zwaarder geworden.

Deze ontwikkeling is mede een gevolg van het gevoerde overheidsbeleid. Aan het beleid liggen twee factoren ten grondslag die ook in de toekomst een bepalende rol zullen spelen. In de eerste plaats is dat het beperken van de uitgaven. De kostenverlaging wordt nagestreefd door een verscherpt indicatiebeleid (de voorwaarden voor toelating in een bejaardenoord) en een reductie van het aantal oorden. Daarnaast wordt het grote aantal bejaarden woonachtig in bejaardenoorden niet in overeenstemming geacht met de integratiegedachte van bejaarden in de samenleving.

In vergelijking met het buitenland is het aantal bejaarden dat in bejaardenoorden woont hoog. In 1965 was 5,8% van de mensen ouder dan 65 jaar woonachtig in een bejaardenoord. In 1975 was dit percentage opgelopen tot 8,9%. Vanaf dat jaar is het beleid gericht op terugdringing van dit aantal tot 7% van de bejaarde bevolking. In 1984 bedroeg dit percentage 7,7% (6). In feite ligt het evenwel iets hoger (op \pm 8%) omdat het CBS in haar statistieken (van voor 1985) de bejaardenoorden met een specifieke functie (zoals kloosterbejaardenoorden) buiten beschouwing laat. Dit zijn er ongeveer 100 met bijna 4000 bewoners. Voorts bestaat geen totaaloverzicht over de particulier beheerde bejaardenoorden. In tabel 5.5 zijn enkele kerncijfers betreffende bejaardenoorden weergegeven.

Tabel 5.5 Kerncijfers bejaardenoorden per 31 december 1965-1982.

	Aantal bejaarden- oorden ¹⁾		Aantal bedden	Aantal bewoners ²⁾	
	Totaal 1965=100		Totaal	Per oord	Totaal
1965	1.724	100	78.188	51	73.344
1970	1.880	109	117.901	63	108.875
1975	1.709	99	144.383	84	134.680
1980	1.547	90	144.798	94	135.242
1982	1.506	87	144.428	96	134.092
1985	1.494	87	-	-	133.300

Bron: CBS, Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1984, 6e jaargang, nr. 4, blz. 25.

CBS, Statistiek van de bejaardenoorden 1982.

's-Gravenhage, 1985, blz. 14.

CBS, Bejaardenoorden 1985 (voorlopige cijfers): interne notitie, 1986.

- 1) Excl. de kloosterbejaardenoorden (in 1982 106 met 3.800 verzorgingsplaatsen)
- 2) Een gering aantal bewoners is jonger dan 65 jaar (in 1982 1.709).

Zoals uit de tabel blijkt heeft er een schaalvergroting plaatsgevonden, waardoor ondanks een geringer aantal oorden de totale capaciteit sinds 1975 vrij constant is, evenals het aantal bewoners. Het verschil tussen de beddencapaciteit en het bewonersaantal bestaat uit bedden op ziekenafdelingen, tijdelijke leegstand, enzovoort.

Overigens lijkt aan dit proces van schaalvergroting een einde te komen. De huidige beleidsdoelstellingen gaan uit van kleinere oorden die tevens een belangrijke functie in de wijk hebben. Dit zogenaamde "flankerend beleid" houdt in dat zelfstandig wonende bejaarden in voorkomende gevallen gebruik kunnen maken van voorzieningen in de bejaardenoorden, zoals maaltijden, tijdelijke verzorging bij ziekte, lichamelijke verzorging enzovoort. Dit beleid heeft in de praktijk overigens nog maar in geringe mate gestalte gekregen.

De intensievere verzorgingsbehoefte van de bejaarden blijkt onder meer uit het sterker groeien van de personeelsomvang dan die van het aantal bewoners. De ombuigingsmaatregelen van de regering hebben ertoe geleid dat momenteel de groei van het arbeidsvolume zeer gering is geworden. In tabel 5.6 is de ontwikkeling van het werknemersbestand weergegeven.

Tabel 5.6 Aantal personeelsleden in bejaardenoorden, 1965-1982

	<u>Personeel</u>		per 100 verzorgden ¹⁾
	Totaal	w.o. met volledige dagtaak (%)	
1965	22.475	82	23
1970	37.268	73	30
1975	54.782	65	34
1980	62.827	57	37
1982	67.617	53	38

Bron: CBS, Statistiek bejaardenoorden 1982, ibid, blz. 14.
CBS, Sociaal-cultureel kwartaalbericht, ibid.

1) Omgerekend tot full-time personeelsleden.

Het aandeel van het verzorgende personeel in het totale personeelsbestand neemt toe, terwijl het verplegende personeelsaandeel constant is. Het huishoudelijke personeel neemt af.

De recenter gegevens uit het FOGM 1986 laten zien dat er nog steeds sprake is van een lichte toename van het aantal personeelsleden per verzorgingsplaats (7). Deze ontwikkeling kan worden verklaard uit de groeiende verzorgingsbehoefte. Zo is het aandeel van de bewoners dat, hoewel niet bedlegerig, volledig hulpbehoevend is, toegenomen van 12% in 1977 tot bijna 19% in 1985. De bewoners die met enige huishoudelijke verzorging kunnen volstaan zijn in dezelfde periode afgenomen van bijna 56% tot ruim 38% van de bevolking in bejaardenoorden (8).

Het totale arbeidsvolume in de bejaardenoorden is sinds 1982 tamelijk constant (51.400 in 1984), hoewel deze gezien de toenemende zorgbehoevendheid van de bejaarden

volgens de nieuwe formatienormen jaarlijks met 1% had moeten toenemen. Het aantal werkzame personen neemt wel toe vanwege het grote aantal deeltijdwerkers. In 1968 maakten zij nog geen vijfde deel uit van het totaal aantal werknemers: momenteel is dit bijna de helft.

De produktiewaarde van de bejaardenoorden is in nominale termen in 1984 met ruim 2% afgenomen. De jaren daarvoor stegen de bestedingen met gemiddeld 7%. De kostenstijging is tot staan gebracht door overheidsmaatregelen, zoals een bouwstop en de maatregelen in de loonsfeer van trendvolgers, waartoe het personeel in bejaardenoorden behoort.

Met betrekking tot de financiering hebben zich onlangs enkele belangrijke wijzigingen voorgedaan. Tot 1984 geschiedde de financiering via de eigen bijdrage van de bewoners en de Algemene Bijstandswet. In 1984 werd een "Interimwet" van kracht, vooruitlopend op een ingrijpende wijziging van de Wet op de Bejaardenoorden, die geldt vanaf 1 januari 1985. Een belangrijk facet in deze Wet is dat de meeste bejaardenoorden onder beleidsverantwoordelijkheid van de provincies en grote steden kwamen, die ook de begrotingen en tarieven vaststellen. Alleen de bejaardenoorden "met een specifieke functie" (de kloosterbejaardenoorden en oorden die zich op specifieke groepen richten) blijven onder directe verantwoordelijkheid van het ministerie van WVC. Voorts werd de financiering via de ABW stopgezet. De gemeenten dragen nu zorg voor de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage van de bewoners en voor de afdracht daarvan. De voormalige indirecte financiering via de ABW is vanaf 1985 omgezet in specifieke uitkeringen aan de provincies en grote steden als daadwerkelijke beheerders. Dit omvat het grootste deel van de totale inkomsten van bejaardenoorden. Het resterende deel bestaat uit een relatief geringe bijdrage uit de AWBZ. Ter illustratie de begrote verdeling voor 1985: (in mln. gld.)

Tabel 5.7 Financiering van de bejaardenoorden, begroting 1986

Totale bestedingen:	4.081
Rijk	2.266
AWBZ	50
Particulieren	1.765

Bron: Financieel Overzicht Gezondheidszorg en Maatschappelijk Welzijn, 1986, op. cit.

De kosten voor bejaardenoorden bestaan voor ongeveer 60% uit personele kosten. Deze zijn voortdurend gestegen vanwege de uitbreiding van de personeelsomvang, de toename van het gediplomeerde personeel en de gestegen loonkosten. Vanaf 1980 neemt het stijgingspercentage in lopende prijzen overigens af, in 1981 was dit 12,3%, in 1984 1,6% (9).

In een recente studie geven het SCP en CPB een beeld van de ontwikkeling in de reële kosten per bewoner. Het "reële" karakter van de kosten wordt benaderd door de nominale kostenbedragen te defleren met het prijsindexcijfer van de gezinsconsumptie (10). In de periode 1975-1983 zijn de aldus berekende reële kosten toegenomen met een kwart. Voor 11% betreft dit niet-loonkosten (met name de huisvestingskosten), voor 9% is het een gevolg van de personeelstoename en 5% wordt veroorzaakt door de gestegen loonkosten. Dit laatste is vooral een gevolg van de verschuiving van niet-gediplomeerd naar gediplomeerd personeel. Overigens wordt erop gewezen dat door de wijze van defleren geen beeld van de volume-ontwikkeling van de ingezette middelen wordt gegeven, ofwel geen beeld van de kostenontwikkeling in constante prijzen. Volgens de auteurs kunnen de weergegeven reële kosten worden geïnterpreteerd als opgeofferde koopkracht.

Arbeidsproductiviteitsontwikkeling

In paragraaf 3.2.2 is uitgebreid ingegaan op de problemen om de arbeidsproductiviteitsontwikkeling in de kwartaire sector te meten. Op grond van de systematiek van de Nationale Rekeningen is er van een verandering van de

arbeidsproduktiviteit slechts dan sprake wanneer er een verandering in de samenstelling van de personeelsinzet optreedt. Dit laatste gebeurt inderdaad binnen de bejaarden-oorden. De intensievere verzoringsbehoefte leidt tot een groter beroep op hoger gediplomeerde en gesalariëerde verpleegkundigen en bejaardenverzorgsters. Ook voor de toekomst is een zekere kwalitatieve verhoging van het personeelsbestand, gezien de veranderende samenstelling van de bewoners, aannemelijk, al treedt de toename van de verpleegkundigen momenteel niet meer op. Deze verschuivingen in het personeelsbestand leiden aldus tot een lichte toename van de statistische arbeidsproduktiviteit, al zal deze slechts weinig van nul verschillen.

In een kwalitatieve beschouwing kunnen argumenten worden aangedragen voor de feitelijke ontwikkeling van de arbeidsproduktiviteit. Als het aantal verzorgingsplaatsen als maatstaf voor de output zou worden genomen, is er sprake van een verlaging van de arbeidsproduktiviteit. Het aantal personeelsleden per bewoner is namelijk voortdurend gestegen. Dit is een gevolg van de behoefte aan intensievere zorg. Aangezien deze extra personeelsleden op normale wijze betaald worden dient deze versterkte personeelsinzet als een verhoging van de kwaliteit beschouwd te worden. Er worden meer diensten verleend, maar daarvoor wordt ook betaald en dit gebeurt evenredig met de vergrootte personeelsinzet. Daarom kan dit aangeduid worden als een constante arbeidsproduktiviteit.

Naast verschuivingen in het personeelsbestand zijn er mogelijke organisatorische en technologische veranderingen. Het gaat dan in feite om de efficiëntie waarmee het werk verricht wordt (de zgn. "procesindicator"). De vraag of bejaardenoorden de meest doeltreffende methode van bejaardenzorg zijn, dus de vraag naar de effectiviteit, blijft hier buiten beschouwing.

Het personeel van de bejaardenoorden bestaat uit:

- directie en administratief personeel
- verplegend personeel
- verzorgend personeel
- huishoudelijk-, keuken- en technisch personeel.

De werkzaamheden vormen een samenvoeging van werkzaamheden die in afzonderlijke bedrijfstakken als de gezondheidszorg, de horeca, de schoonmaakbedrijven, de gezinsverzorging en het huishoudelijk werk plaatsvinden. De verhogingen van de arbeidsproduktiviteit die in deze afzonderlijke klassen worden bereikt worden voor een deel ook in de bejaarden-oorden bereikt. Deels, omdat door de vermenging van taken de voordelen van schaalvergroting en specialisatie niet volledig kunnen worden benut. Voor een ander deel is echter door de op zichzelf grote schaal van de oorden een hogere produktiviteit mogelijk. Dit laatste geldt met name de maaltijdverzorging en bepaalde schoonmaakwerkzaamheden.

De administratieve functies zullen de gevolgen ondervinden van de automatisering in de informatieverwerking. Dit geldt de personeelsadministratie, de financiële afwikkeling en de administratie ten behoeve van de inkoop. In veel gevallen is de administratie echter reeds uitbesteed aan gespecialiseerde bureaus. Bovendien maken de administratieve functies een relatief gering deel van de totale werkzaamheden uit. Voor het verplegend personeel is in theorie een verhoging van de produktiviteit mogelijk door de invoering van nieuwe technische hulpmiddelen en door organisatorische veranderingen. Bij de technische hulpmiddelen zou de invoering van nieuwe geneesmiddelen van grote invloed kunnen zijn. Met name de ontdekking van medicijnen tegen dementie en andere bij ouderen veel voorkomende ziekten zullen tot grote wijzigingen leiden. Op dit moment valt een dergelijke ontwikkeling echter nog niet te voorzien.

Medicijnen en andere hulpmiddelen hebben in het verleden voor produktiviteitsverhoging gezorgd. De laatste jaren zijn er echter geen ontwikkelingen geweest, die tot een sterke tijdsbesparing hebben geleid. De technische hulpmiddelen hebben veelal wel tot een verlichting van het werk geleid. In de verplegende functies geldt dat een deel van de tijd - met name 's nachts - bestaat uit het beschikbaar zijn en een deel aan het besteden van aandacht aan mensen. Wanneer daarop bespaart wordt, lijkt afbreuk te worden gedaan aan de voorwaarde van een constante kwaliteit.

Organisatorische veranderingen, zoals een flexibeler aanpassing van het personeelsbestand aan de benodigde taken, zijn

van oudsher reeds ver doorgevoerd. Een verdere invoering van deze flexibilisering lijkt nauwelijks mogelijk, getuige bijvoorbeeld de veelgehoorde klacht dat er 's nachts dikwijls te weinig personeel beschikbaar is in geval van onverwachte situaties.

Voor het verzorgende personeel geldt veel van hetgeen in bovenstaande werd geschetst. Tijdbesparende hulpmiddelen zijn veelal reeds ingevoerd, nieuwe technieken leiden dikwijls wel tot het verlichten van werkzaamheden, maar niet tot een opmerkelijke tijdsbesparing. De verzorgende activiteiten als het helpen bij het aankleden en andere vormen van lichamelijke verzorging zijn nauwelijks efficiënter te verrichten. Opmerkelijke produktiviteitsverhogingen zijn denkbaar in geval van een grotere standaardisatie. Bij verzorging van mensen is dat echter nauwelijks haalbaar, juist omdat het om mensen gaat. Zo is het voor het personeel efficiënt wanneer alle bewoners in één zaal eten en tegelijkertijd hun kamers schoongemaakt worden, zodat er geen tijd "verloren gaat" aan conversaties tussen bewoners en personeel. Het moge duidelijk zijn dat daarmee wezenlijke functies van de voorziening verloren gaan. De toenemende behoefte aan privacy en de verouderende bevolking kunnen voor bewoners bovendien tot de voorkeur leiden van het individueel gebruiken van de maaltijd. Naarmate de bevolking veroudert ontstaan bovendien problemen bij het zich naar de eetzaal verplaatsen, wat weer tot een grotere personeelsinzet zou leiden.

De huishoudelijke taken en de werkzaamheden in de keuken zijn in de loop der tijd doelmatiger geworden. Gebruikmaking van voorbereekte voedingsmiddelen en huishoudelijke apparatuur zijn daarvan mede oorzaak. Een verdere verhoging van de produktiviteit wordt belemmert omdat het proces van schaalvergroting vrijwel tot staan is gebracht. Wel kan als gevolg van renovatie van oudere oorden een efficiënter tijdsgebruik mogelijk gemaakt worden door de gelijktijdige installatie van nieuwere apparatuur en een doelmatiger indeling van de ruimte.

Ten slotte behoort een verhoging van de gemiddelde arbeidsproduktiviteit theoretisch tot de mogelijkheden, indien allerlei laag-produktieve taken overgeheveld kunnen worden naar de informele sector. Dit is

het geval wanneer de bewoners zelf een deel van de werkzaamheden ter hand nemen. De verouderende bevolking lijkt echter eerder tot een afname van deze mogelijkheid te leiden. Een andere mogelijkheid is de inschakeling van familieleden of andere vrijwilligers. Te denken valt aan het rondbrengen van koffie en andere hulp. Dit lijkt echter beperkt te blijven tot noodzakelijke, maar naar omvang marginale werkzaamheden. Verhoging van de arbeidsproduktiviteit stuit hier op "kwaliteits"-grenzen. Naast de behoefte aan schone kamers, bestaat er bij de bejaarden behoefte aan contact. Er valt een tendens waar te nemen, waarbij deze "sociale component" meer en meer overgelaten wordt aan informele contacten met familie en vrijwilligers. Het is echter niet waarschijnlijk dat dit ertoe zal leiden dat de sociale contacten tussen bewoners en personeel daaraan geheel ondergeschikt worden.

Op grond van bovenstaande kwalitatieve beschouwing mag worden aangenomen, dat de arbeidsproduktiviteit, indien deze opgevat wordt als de tijd benodigd voor bepaalde handelingen, ook in de bejaardenoorden toeneemt. De mogelijkheden die doorgaans tot een sterke stijging van de arbeidsproduktiviteit leiden, stuiten hier al snel op grenzen.

Vorraadvorming, standaardisatie, enzovoort zijn, wanneer het om mensen gaat, maar beperkt mogelijk. Vergelijking met de arbeidsproduktiviteitsontwikkeling in de vergelijkbare onderdelen van de tertiaire verzorgende diensten duidt op een jaarlijkse stijging van de feitelijke arbeidsproduktiviteit van 0,5 à 1 procent in de bejaardenoorden.

Dit alles ligt iets anders voor de werkzaamheden in het kader van het voorgestane flankerend beleid. De opzet daarvan is dat men zolang mogelijk zelfstandig blijft wonen, maar in voorkomende gevallen - tijdelijk - gebruik kan maken van de voorzieningen in de bejaardenoorden. In plaats van een flexibeler personeelsinzet is er vanuit het gezichtspunt van de produktiviteitsontwikkeling als het ware sprake van een "flexibilisering van de gebruikers". Op deze wijze kan een groter aantal mensen bereikt worden, waar echter tegenover staat dat een deel van het personeel beschikbaar moet zijn "voor het geval dat". Het flankerend beleid is overigens additioneel ten opzichte van de bejaardenoorden.

Afzetontwikkeling

De produktie van de bejaardenoorden kan worden weergegeven in het aantal verzorgingsdagen. Dit aantal is tamelijk stabiel (tabel 5.8).

Tabel 5.8 Aantal verzorgingsdagen in bejaardenoorden,
1979-1984 (x 1000)

1979	1982	1984
51.722	51.529	51.588

Bron: Financieel Overzicht Gezondheidszorg en Maatschappelijk welzijn, 1986, op. cit., blz. 149.

Aangezien het bezettingspercentage eveneens tamelijk constant is, kan de afzetontwikkeling beschouwd worden aan de hand van het aantal bewoners. Zoals reeds werd opgemerkt is dit aantal de laatste tien jaar nauwelijks gewijzigd, enerzijds door het stringente toelatingsbeleid van de overheid, anderzijds door de overtuiging dat veel bejaarden er de voorkeur aan geven om zolang mogelijk zelfstandig te leven. De vraag is welke van beide factoren de meest bepalende is; leidt het gevoerde reductiebeleid ertoe dat mensen tegen hun wil niet in een bejaardenoord kunnen gaan wonen?

Uit het recente verleden zijn enkele trends waar te nemen, zoals een toenemende vergrijzing van de bevolking. Uit tabel 5.9 blijkt dat relatief vooral de bevolkingscategorie boven de tachtig jaar toeneemt ("dubbele vergrijzing").

Tabel 5.9 Verwachte demografische ontwikkeling voor de bevolking van 65 jaar en ouder, 1985-1995 (x 1000)

	<u>1985</u>			<u>1995</u>			Toename (%)
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	
65-69	241	293	534	287	335	622	16
70-74	198	273	471	237	320	558	18
75-79	134	220	354	145	238	383	8
80-84	77	146	223	88	186	274	23
85-89	33	73	106	39	108	147	39
90 eo	13	29	42	15	51	66	57
Totaal	696	1034	1730	811	1238	2050	18

Bron: CBS, Statistische bulletin; 12 december 1985, 42e jaargang, nr. 50, blz. 7.

Een tweede trend is de verouderende bevolking binnen bejaardenoorden. Uit tabel 5.10 blijkt dat alleen bij de oudste bevolkingscategorieën sprake is van een toename van het aantal in bejaardenoorden woonachtige personen in relatie tot de totale bevolkingscategorie.

Tabel 5.10 In bejaardenoorden woonachtige bevolking als percentage van de totale leeftijdscategorie, per 31 december 1977, 1980, 1983

Leeftijd jaar	Mannen			Vrouwen			Totaal		
	1977	1980	1983	1977	1980	1983	1977	1980	1983
65-69	0.7	0.6	0.5	1.2	0.9	0.8	1.0	0.8	0.7
70-74	2.6	2.1	1.7	4.3	3.5	2.8	3.6	2.9	2.4
75-79	7.7	6.5	5.4	12.5	10.4	8.9	10.6	8.9	7.6
80-84	17.8	16.3	14.2	26.2	23.4	21.1	23.0	20.8	18.7
85-89	29.8	28.2	27.3	38.6	37.5	35.0	35.1	34.3	33.5
90 e.o	34.6	35.8	40.0	42.7	44.2	47.6	39.6	41.2	45.2

Bron: CBS, Statistiek van de bejaardenoorden; diverse jaargangen.

Op demografische gronden valt aldus een toename van het aantal bewoners in bejaardenoorden te verwachten. Wanneer de sexe- en leeftijdsspecifieke gebruikspercentages in bejaardenoorden uit 1983 (tabel 5.10) eveneens van toepassing worden geacht op de bevolkingsprognose in 1995 (tabel 5.9) dan zullen er in dat jaar 176.581 bewoners zijn. Dat komt overeen met 8,6% van de bevolking van 65 jaar en ouder.

Hier staat tegenover de tendens om langer zelfstandig te blijven wonen. Een tendens die overigens reeds ten dele tot uiting komt in het teruglopende percentage van de bejaarden dat in oorden woonachtig is.

(Ter illustratie: toepassing van de leeftijds- en sexespecifieke gebruikspercentages uit 1977 leidt bij de bevolkingsprognoses voor 1995 tot 211.539 bewoners.) In de praktijk blijkt het moeilijk om een juist indicatiesysteem te vinden voor de verzorgingsbehoefte van bejaarden.

De belangrijkste tegenkracht tegen groei van de bejaardenoorden vormt het huidige overheidsbeleid, dat gericht is op het terugdringen van het aantal bejaarden in bejaardenoorden tot 7% van de bevolking van 65 jaar en ouder, een doelstelling die overigens formeel niet meer gehanteerd wordt.

Uitvoering van dit principe betekent dat er - ook gezien de bevolkingsprognose uit tabel 5.9 - nauwelijks sprake zal zijn van groei van het aantal bejaardenoorden. Toepassing van dit criterium komt overeen met 143.500 bewoners in 1995.

Naast het volume speelt de kwaliteit een rol. De geconstateerde intensivering van de zorg zal zich in de toekomst voortzetten, gezien de verouderende bevolking. Daarnaast zullen hogere eisen gesteld worden aan de woningen en de verzorging. Om deze redenen vinden reeds nu renovaties plaats in de oudere bejaardenoorden. De opvatting dat toekomstige bejaarden geheel andere eisen zullen stellen vanwege veranderende levenspatronen zullen eerst op langere termijn een rol gaan spelen. De bewoners van bejaardenoorden in 1993 zijn hoofdzakelijk tussen 1900 en 1915 geboren zodat hun pensionering in de jaren zeventig plaatsvond. De verwachte veranderingen in consumptiepatroon en dergelijke van oudere mensen zal waarschijnlijk vooral in de periode rond de eeuwwisseling optreden.

Voorts zal doorvoering van het zogenaamde "flankerend beleid" betekenen dat de oorden tevens een functie ten behoeve van de zelfstandig wonende bejaarden krijgen, hetgeen tot nieuwe vormen van dienstverlening leidt.

Aangezien het hier om een vorm van dienstverlening gaat die in belangrijke mate via het overheidsbudget worden gefinancierd, is dit beleid bepalend voor de toekomstige maximale ontwikkelingen. Aangezien in deze sectorverkenning gezien de natuurlijke groeivoet van 5% niet voorshands uitgegaan hoeft te worden van beperkingen in de overheidsfinanciën, lijken er vrij brede marges te bestaan voor de afzetverwachtingen in deze bedrijfssubklasse. Deze zullen zich bewegen tussen enerzijds een beperkend overheidsbeleid en anderzijds een puur demografisch bepaalde capaciteit. Dit laatste eventueel aangevuld met een kwaliteitsverhoging.

Als basis voor berekening van de groeivoet van de afzet wordt uitgegaan van het aantal bejaarde bewoners op 31 december 1983: 133.000.

In werkelijkheid is het aantal bewoners iets groter. Zo zijn er bijna 2000 bewoners jonger dan 65 jaar. Daarnaast wonen er zo'n 3600 mensen in bejaardenoorden met een landelijke functie, die niet in de telling zijn opgenomen (en die overigens ook niet meegerekend worden bij de "7%-norm"). Ten slotte ligt het gemiddelde aantal bewoners wat hoger dan het aantal op 31 december.

Als ondergrens wordt uitgegaan van de normstelling dat 7% van de bevolking ouder dan 65 jaar in een bejaardenoord woonachtig is. Dit betekent 143.500 bewoners, ofwel een groeivoet voor de periode 1983-1995 van 0,6%. Aangezien de huidige capaciteit iets hoger ligt dan het aantal bezette plaatsen kan deze groei vrijwel volledig binnen de bestaande voorzieningen opgenomen worden. De realisering van deze nul-groei betekent dat de extramurale voorzieningen in omvang zullen moeten toenemen.

In de Meerjarencijfers voor de bejaardenoorden hanteert de minster van WVC een constante capaciteit in de periode 1987-1989. De basisraming van het SCP laat in de periode 1983-1990 een trendmatige stijging van het gebruik

zien van circa 1.3% per jaar (uitgaande van 139.300 bewoners in 1983) (11). Op grond van de meest recente bevolkingsprognose verwacht het SCP een sterkere groei dan was voorzien, vooral voor de jaren na 1988. Volgens deze prognose moeten de uitgaven aan bejaardenoorden tot 1995 met zo'n 15% toenemen vergeleken met de huidige situatie (12).

Wanneer louter naar de demografische ontwikkeling wordt gekeken valt een sterke stijging van de omvang van de bejaardenoorden te voorzien. In de periode 1981 tot 1985 zagen de bejaardenoorden hun beddenbestand met 167 inkrimpen, terwijl bij de demografische ontwikkeling een groei van ruim 17.000 hoorde (13). De demografische projecties uit de brochure "Zorg voor later, zorg van nu" laten, voor de periode tot 1995 een groei van de capaciteit en het personeelsbestand met 29%, of wel een jaarlijkse groeivoet van 2,5% zien, welke hoger is indien rekening wordt gehouden met de geconstateerde achterstand. Deze volume-ontwikkeling komt vrijwel overeen met het in deze paragraaf demografisch bepaalde aantal van 176.581 bewoners in 1995, een groeivoet van 2,4%. Nu gaat een dergelijke capaciteitsberekening uit van een zogenaamd bestandsmodel. Dit is gebaseerd op de kans dat iemand van een bepaalde leeftijd woonachtig is in een bejaardenoord. De kans op opname in een oord in een bepaald jaar - de instroom - is echter aan verandering onderhevig. Met name voor de jongere ouderen (onder de 75 jaar) neemt deze af. Voor de hogere leeftijdscategorieën is echter juist sprake van een hogere kans op instroom. De laatste jaren is als resultante van deze ontwikkeling de totale instroom toegenomen. Omdat het totale aantal bewoners gelijk is gebleven, is de doorstroom dus toegenomen (14). Berekening van de benodigde capaciteit in 1993 door middel van een instroommodel zal tot geringere groeivoeten leiden. Probleem hierbij is echter dat de huidige instroom sterk beïnvloed is door het gevoerde beleid. Om de beleidsruimte op het terrein van de bejaardenoorden af te bakenen wordt daarom als bovengrens een groeivoet van 2,5 à 3% aangehouden.

Deze bovengrens betekent een verhoging van de afzet met bijna een derde. Dit hoeft niet te betekenen dat ook het aantal bewoners met een derde stijgt. De groei van de produktiewaarde kan mede veroorzaakt worden door een

grotere personeelsinzet per bewoner en door andere vormen van kwaliteitsverhoging, alsmede door het vervullen van een wijkfunctie (het flankerend beleid). Voorts bestaat de mogelijkheid dat de bejaardenoorden een deel van de functies van de verpleeghuizen overnemen. Realisering van de bovengrens betekent in feite dat er per bejaarde Nederlander in 1993 eenzelfde bedrag aan bejaardenzorg in bejaardenoorden wordt besteed als in 1983. Deze afzetverwachtingen staan overigens los van de zogenaamde "woontussenvoorzieningen".

5.1.4.3 De gezinsverzorging

Reeds voor de oorlog werd vanuit kerkelijke- en sociale organisaties huishoudelijke hulp verleend aan - vooral - grote, arme gezinnen. Deze zorg werd georganiseerd vanuit kleine organisaties. De werkzaamheden gingen verder dan alleen huishoudelijke hulp en droegen ook elementen van maatschappelijk werk en materiële zorg in zich ter voorkoming van verpaupering en moreel verval. De hulp had aldus de wens tot morele of maatschappelijke verheffing tot doel (15). De hulp was een tijdelijke ondersteuning van het werk van de huisvrouw en werd voornamelijk verleend door jonge vrouwen uit de gegoede- en middenklasse, die nog niet getrouwd waren en gedurende een volledige werkweek werkten. Ook werden er door grote bedrijven gezinsverzorgingsdiensten aan hun personeel gegeven, onder andere ter voorkoming van verzuim van de werknemers. Nog altijd zijn er enkele grote bedrijven die de kosten van gezinsverzorging voor hun werknemers betalen.

De overheid is eerst vanaf 1947 financieel betrokken bij dit werk, waarvan de uitvoering voor een belangrijk deel in particuliere handen is gebleven. De uitbouw en kwaliteitsverhoging werd bewerkstelligd door specialisatie en een professioneler management. Zo ging men ertoe over onderscheid te maken tussen ongediplomeerde gezinshelpsters en opgeleide gezinsverzorgsters. Een belangrijke wijziging aan het eind van de jaren vijftig is het toestaan van part-time helpsters en van langdurige hulpverlening, waardoor de sterk groeiende categorie bejaarden bereikt kon worden. Naast de gezinshulp komt ook de bejaardenhulp in zwang.

De maatschappelijke ontwikkelingen hebben hun invloed via het kleiner worden van de gezinnen en de groeiende deelname van vrouwen aan betaalde arbeid. In toenemende mate wordt de gezinshulp verleend door part-time werkende gehuwde vrouwen. De schaalvergroting van de instellingen voor gezinsverzorging wordt in het begin van de jaren zeventig bewerkstelligd door fusies. In 1962 waren er 979 instellingen, in 1976 nog 275.

Na 1976 wordt er een ombuigingsbeleid gevoerd om de uitgaven te beperken. Daartoe wordt een landelijk uniform registratie- en indicatiesysteem ingevoerd. De bezuinigingen gaan samen met wijzigingen in de financieringswijze. Voorheen werd door de instellingen zelf bepaald of een eigen bijdrage werd gevraagd en hoe hoog die moest zijn. In de praktijk werden de eigen bijdragen veelal verhaald op de Gemeentelijke Sociale Dienst in het kader van de ABW. Om aan deze indirecte financiering een eind te maken en een meer uniforme regeling te krijgen werd een landelijke eigen bijdrage-regeling ingesteld. In de loop der tijd zijn hierin enkele wijzigingen opgetreden. Momenteel wordt er bij de berekening van de hoogte van de retributie rekening gehouden met de hoogte van het inkomen, maar ook mensen met een minimuminkomen dienen een minimumtarief (van f 3.-- per week) te betalen. Voorts wordt onderscheid gemaakt tussen leefeenheden met kinderen en leefeenheden zonder kinderen en alleenstaanden en tussen kortdurende en langdurige hulp. Met name voor de kortdurende hulp zijn de gemiddelde bijdragen per uur verleende hulp fors gestegen (tussen 1977 en 1981 met 61%, deze stijging is ook na 1981 op ongeveer gelijke voet doorgegaan). Uit een onderzoek van het Nederlands Instituut voor Maatschappelijk Werk Onderzoek bleek dat steeds meer mensen afzien van gezinsverzorging vanwege de hoogte van de eigen bijdrage. Dat leidt tot onnodig ziekteverzuim van werknemers en langer verblijf in intramuraal voorzieningen. In maart 1986 is om deze reden de eigen bijdrage voor kortlopende hulp verlaagd, waardoor het grote verschil in de hoogte van de bijdrage voor langdurige en kortdurende hulp is verdwenen, terwijl tevens een extra verlaging is ingevoerd voor leefeenheden met kinderen. Ter illustratie: een gezin met kinderen met een netto-maand-inkomen van f 2000.- met een indicatie voor meer dan 10 uur

hulp per week betaalt gedurende de eerste twaalf weken f 57,25 per week en daarna f 46,25 per week (16). Het overhevelingsproces van de bijstandsgefinancierde gezinsverzorging werd in 1982 beëindigd. De Rijksbijdrage (ongeveer 85% van de totale bestedingen) geschiedt nu via een budgetstelsel. Daarbinnen hebben de instellingen een zekere mate van bestedingsvrijheid. Er is een proces van decentralisatie gaande geïnitieerd in de - weer ingetrokken - Kaderwet Specifiek Welzijn.

Daarnaast is de gezinsverzorging een voorziening voor huishoudelijke hulp die verleend kan worden krachtens de AAW aan langdurig zieken en gehandicapten.

De ontwikkelingen in de gezinsverzorging zijn het laatste decennium sterk beïnvloed door de wijzigingen in de financiering en door ombuigingen. Tevens hebben diverse arbeidsplaatsenplannen hun invloed gehad. Terwijl de maatschappelijke ontwikkeling zodanig is, dat het verkrijgen van gezinsverzorging van een gunst tot een recht geworden is, nopen de bezuinigingen tot een beperking. Het zuiver huishoudelijk werk wordt meer en meer toegedeeld aan zogenaamde alpha-hulpen. Deze zijn niet in dienst van de instellingen voor gezinsverzorging, maar werken rechtstreeks voor de cliënten. Zij werken ten hoogste twee dagen per week en niet meer dan 12 uren. Daardoor hoeft geen afdracht van werkgeverspremies plaats te vinden. Bovendien wordt een toenemend beroep gedaan op vrijwilligershulp. Een en ander leidt ertoe, dat de intensiteit van het werk van de reguliere gezinsverzorgsters toeneemt: de inhoud van hun werk wordt teruggebracht tot het lichamelijk en geestelijk zwaardere werk.

Kortom: in de loop der jaren heeft de gezinsverzorging zich ontwikkeld van kleinschalige organisaties voor tijdelijke hulp ter ondersteuning van grote, arme gezinnen naar professionele, door de overheid gesubsidieerde instellingen, waar de langdurige zelfstandige hulp aan bejaarden de belangrijkste taak is geworden (17).

Mede door ombuigingen en taakveranderingen ontstaan nieuwe "specialismen". Naast de reeds genoemde kortdurende- en langdurige hulp en de alpha-hulpen kent men tegenwoordig:

- wijk(bejaarden)verzorging: korte hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen, zoals aan- en uitkleden, het zich verplaatsen;
- het centrum van gezinsverzorging: een centraal gelegen accommodatie in een wijk, dorp of stad waar kinderen worden opgevangen van door gezinsverzorging geïndiceerde cliënten;
- gastgezinshulp: hulpverlening waarbij gezinnen geholpen worden door de kinderen ervan enkele uren per dag of gehele dagen bij anderen onder te brengen;
- flexibele hulpverlening: hulpverlening die buiten de kantooruren gegeven wordt. Deze "hulp op maat" kan ook 's avonds, in het weekeinde of soms voor een enkel uur gegeven worden. ("7x24-uurs hulp").

Juist deze laatste vorm vraagt om flexibilisering van het werk van de uitvoerende krachten. In de gezinsverzorging komen naast de zeer grote hoeveelheid part-time contracten dan ook afroepcontracten, min/max-contracten en avond- en weekendcontracten voor. Volgens de Centrale Raad voor de Gezinsverzorging zijn er 55.000 contracten van minder dan 14 uur per week (18).

Het huidige beleid van de minister van WVC is gericht op het versterken van de "eerste-lijnszorg" (kruiswerk, huisartsen, algemeen maatschappelijk werk en gezinsverzorging) ten koste van de "tweede-lijn". Het doel is om mensen zolang mogelijk zelfstandig te kunnen laten functioneren, desnoods met ambulante hulp. Zoals reeds aangegeven bij de bespreking van de bejaardenoorden bestaan hiervoor twee argumenten: het beperken van de uitgaven en de voorkeur bij een groot deel van de ouderen om zelfstandig te wonen. Om deze reden zijn voorgenomen bezuinigingen op de gezinszorg in de huidige kabinetsperiode doorgeschoven naar de gezondheidszorg. Daarnaast wordt de gezinsverzorging in alle gevallen beschouwd als zijnde aanvullend op informele mantelzorg.

In 1984 bedroegen de uitgaven aan gezinsverzorging 1,489 miljard gulden. Voor 95% betreft dit personeelskosten. Het uitvoerend personeel heeft veelal een inkomen rond het minimumloon. Sinds 1982 zijn de uitgaven

vrij stabiel, voordien stegen deze aanzienlijk. De wijzigingen in de financieringsstructuur maken het moeilijk om een juist beeld van deze ontwikkeling te krijgen.

De gemiddelde (lopende) prijs in guldens per hulpverleningsuur is in de jaren zeventig sterk toegenomen (19):

1969	5.60
1975	16.30
1982	31.90

Het aandeel van de eigen-bijdragen in de financiering is de laatste jaren gestegen (van 7,6% in 1980 tot 8,8% in 1984). De voornaamste financieringsbron blijft echter de begroting van het ministerie van WVC.

Het overgrote deel van de werknemers in de gezinsverzorging werkt part-time. Dit sluit zowel aan bij de behoefte aan zorg bij de cliënten, als bij het aanbod. Bovendien is het werk zwaar. Het feit dat de 39.525 arbeidsjaren in 1984 door 114.940 personen werden verricht spreekt wat dat betreft voor zich!

Tabel 5.11 Aantal werkzame personen in de gezinsverzorging, 1970-1982

	1970	1975	1980	1983
Leidinggevend	1.616	3.564	4.635	4.315
Uitvoerend	44.490	82.170	86.832	77.700
Alpha-hulp	-	-	12.064	30.995
Totaal	46.106	85.734	103.531	113.010

Bron: CBS, Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1984, 6e jaargang nr. 4, blz. 27
CBS, Statistische bulletin, 31 mei 1985, 42 jaargang nr. 22, blz. 10.

Met name het aantal alpha-hulpen is sterk gestegen, al lijkt het aanbod daarvan gevoelig te zijn voor maatregelen in de belastingsfeer, zoals de Wet tweeverdieners. Op deze wijze is bereikt dat ondanks het

ombuigingsprogramma de kwantiteit van de hulpverlening zoveel mogelijk onaangetast is.

Omgerekend tot (full-time) arbeidsjaren is het arbeidsvolume in de jaren tachtig tamelijk constant op een niveau van ongeveer 39.500 arbeidsjaren.

De gezinsverzorgingshulp wordt vooral aan bejaarden verleend, zoals tabel 5.12 weergeeft.

Tabel 5.12 Gevallen van hulpverlening 1) aan bejaarden en niet-bejaarden

	1969	1973	1977	1981	1982
Niet bejaarden					
- totaal	84.771	88.664	91.510	78.723	75.814
- per 1000 huish. met hoofd \leq 65jr.	27	26	24	20	19
Bejaarden					
- totaal	48.350	87.998	114.557	135.485	130.715
- per 1000 hoofd \geq 65jr.	66	105	121	130	122

Bron: CBS. Sociaal-cultureel kwartaalbericht, oktober 1984, 6e jaargang nr. 4, blz. 27.

1) Excl. alpha-hulp (39.850 gevallen in 1982, waarvan driekwart aan bejaarden). Het betreft vooral langdurige hulpverlening aan bejaarden en chronisch zieken. Juist de langdurige hulp aan bejaarden wordt in toenemende mate door alphahulpen verstrekt.

Daar het totaal aantal bejaarden in de samenleving groeide, vertoont het aantal gevallen van hulpverlening per 1000 bejaarden - na langdurig gestegen te zijn - een daling.

Naast het aantal gevallen van hulpverlening kan de produktie van de gezinsverzorging weergegeven worden in het aantal hulpverleningsuren. Dit volume is in de periode 1969-1981 toegenomen van 232 uren hulp per 100 inwoners tot 345 in 1982 (excl. alpha-hulp) (20). In de jaren tachtig blijft het totaal aantal uren globaal genomen constant, maar daardoor daalt deze per 100 inwoners en per hulpverlening.

In 1984 werd in totaal bijna 54 miljoen uur hulp verleend. De stijging van het aantal uren komt voor rekening van de alpha-hulp. Het aantal uren verzorgd door helpenden en verzorgenden loopt terug.

Arbeidsproduktiviteitsontwikkeling

Het uitvoerende werk in de gezinsverzorging bestaat uit het verstrekken van huishoudelijke hulp eventueel aangevuld met hulp van persoonlijke of begeleidende aard. De produktie hangt rechtstreeks samen met de ingezette hoeveelheid arbeid. Van arbeidsproduktiviteitsstijging in statistische zin is dus nauwelijks sprake.

Van een verandering van de feitelijke arbeidsproduktiviteit is sprake wanneer meer diensten per tijdseenheid geleverd worden, bijvoorbeeld wanneer meer cliënten per dag worden geholpen. In het recente verleden loopt het aantal hulpuren per cliënt terug. Daarbij is evenwel moeilijk aan te geven in hoeverre dit toe te schrijven valt aan efficiëntieverhoging en aan het afstoten van bepaalde werkzaamheden. Dit laatste zou betekenen dat er van kwaliteitsdaling en niet van een produktiviteitsverhoging gesproken kan worden.

Een tweede ontwikkeling is de inschakeling van alpha-hulpen. Zij werken op zich niet sneller of langzamer dan de traditionele verzorgsters, maar ontvangen een lagere beloning. Bij vrijwel constante bestedingen stijgt het arbeidsvolume. Dit wordt dan in traditionele zin gemeten als een verlaging van de statistische produktiviteit, terwijl de feitelijke niet hoeft te dalen als vervanging door alpha-hulpen geen verlaging van de kwaliteit van de verzorging betekent. Deze laatste veronderstelling lijkt niet geheel conform de praktijk, al valt dit nauwelijks empirisch te onderbouwen.

Zijn er nu op andere gronden aanwijzingen voor een verandering van de feitelijke arbeidsproduktiviteit? Voorzover technische innovaties een rol spelen zal dit de huishoudelijke apparatuur en het ontwerp van de woning betreffen. De introductie van moderne huishoudelijke apparaten is al ver voortgeschreden. Toch kan een grotere

verspreiding van afwasmachines, diepvrieskasten en magnetronovens nog arbeidsbesparend werken. Ook zijn nieuwere woningen in het algemeen minder arbeidsvragend op het gebied van schoonhouden.

In organisatorische zin zijn reeds opmerkelijke veranderingen doorgevoerd door de inschakeling van alpha-hulpen en de invoering van flexibele werktijden en contracten. De alpha-hulp beperkt zich tot het huishoudelijk werk. Zij kunnen daardoor meer cliënten helpen. De diverse vormen van "hulp op maat" zijn produktiviteitsverhogend omdat de hulp gerichter plaatsvindt. Dit wordt evenwel tegengegaan door de toename in reistijden tussen de diverse cliënten. Bij dit alles kan de kwaliteit van de dienstverlening zoals vermeld wel onder druk komen te staan. Voor de gezinsverzorgsters neemt de werkdruk toe, terwijl de taakversmalling - mogelijk - als negatief wordt ervaren. Voor de cliënt speelt naast de geringere duur van de hulp dat hij of zij geconfronteerd wordt met meerdere gezinsverzorgsters, hetgeen nogal eens als nadelig wordt ervaren. Evenals bij de bejaardenoorden speelt ook hier dat de hulp een belangrijke functie heeft in het onderhouden van sociale contacten.

Arbeidsproduktiviteitsverhoging door inschakeling van vrijwilligers zou bijvoorbeeld betekenen dat een taakverlichting ontstaat voor de professionele hulpen. Theoretisch is dit mogelijk wanneer er binnen het werk verschillen in arbeidsproduktiviteit bestaan en de minst produktieve delen overgenomen worden door vrijwilligers. In de praktijk is een dergelijke afbakening waarschijnlijk niet mogelijk. Taakafstoting leidt daardoor niet direct tot een verhoging van de arbeidsproduktiviteit, doch tot een verlaging van het volume (i.c. de kwaliteit).

Samenvattend lijken er mogelijkheden tot produktiviteitsverhoging, zij het geringe.

Voor het administratieve en leidinggevende personeel is een verhoging van de arbeidsproduktiviteit mogelijk ten gevolge van de invoering van automatisering in de gegevensverwerking. In organisatorische zin lijkt schaalvergroting zijn grenzen bereikt te hebben.

Hoewel bij conventie uitgegaan wordt van een arbeidsproduktiviteitsverandering van nagenoeg nul, ligt deze wanneer naar de feitelijke werkzaamheden wordt gekeken iets hoger. Omdat er op kleinere schaal wordt gewerkt dan bijvoorbeeld in de schoonmaaksector wordt een daarmee vergelijkbare produktiviteitsstijging niet gehaald.

Afzetverwachtingen

De gezinsverzorging en bejaardenhulp wordt in toenemende mate verstrekt aan thuiswonende bejaarden. Op grond van de demografische ontwikkelingen valt een verdere stijging van de vraag naar gezinsverzorging te verwachten. De omvang hiervan zal mede afhangen van de opnamecapaciteit van de bejaardenoorden en de overige intramurale voorzieningen.

Ook ten aanzien van de niet-bejaarden valt een opwaartse druk op de vraag te verwachten vanwege de huishoudensverdunning. Dit veroorzaakt een kleinere kring van waaruit een beroep gedaan kan worden op mantelzorg. Voorts speelt ook in dit geval de opnamecapaciteit van de intramurale voorzieningen (ziekenhuizen, verpleeghuizen) een rol. Overigens is het beleid reeds enige jaren gericht op versterking van de extramurale zorg, zodat de substitutiemogelijkheden deels reeds opgevuld zijn. Het aantal mensen dat in een ziekenhuis blijft omdat er thuis geen zorg kan worden verleend, is waarschijnlijk teruggelopen.

De vraag naar gezinsverzorging hangt voorts af van de prijs die de consument er voor wil of kan betalen. De eigen bijdrage kan een reden zijn om van gezinshulp af te zien of deze eerder af te sluiten. Deze financiële motieven vindt men vooral in de groep van de middeninkomens waar de inkomensafhankelijkheid van de bijdrage voor kortdurende hulpverlening aan gezinnen met (jonge) kinderen het zwaarst weegt. Dit leidt tot een beroep op meer informele hulp, bijvoorbeeld doordat werknemers zich ziek melden om zelf de huishoudelijke verzorging in hun gezin ter hand te nemen. Ook zijn er signalen dat voor bepaalde inkomensgroepen het in financieel opzicht aantrekkelijk is om zwart betaalde hulp in te huren in plaats van de reguliere gezinsverzorger.

Om deze ontwikkeling te matigen is - zoals vermeld - onlangs de hoogte van de eigen bijdrage voor bepaalde situaties verlaagd.

Het beroep op informele hulp wordt versterkt doordat de gezinsverzorging een aantal taken afstoot. Ook de flexibilisering, waardoor de cliënt met meerdere personen te maken krijgt wordt soms als een probleem ervaren. Dit kan een dergelijke vraagverschuiving veroorzaken. Tegelijkertijd lijken evenwel de mogelijkheden voor mantelzorg terug te lopen.

De gezinsverzorging wordt geacht aanvullend te zijn op de informele mantelzorg. Het lijkt waarschijnlijk dat een terugvallen op mantelzorg, nadat professionele hulp is verstrekt een moeizamer weg is dan omgekeerd. Hier speelt gewenning een rol, maar ook het feit dat aan "eenzijdige" hulp nogal wat emotionele bezwaren kleven. In een dergelijk geval wordt al snel een financiële tegenprestatie geprefereerd.

Mogelijk zijn er in de tertiaire sfeer mogelijkheden voor substitutie. Zo wordt wel gedacht over het in combinatie aanbieden van bewakings-, schoonmaak- en cateringsdiensten (21). Wanneer deze voorzieningen gecombineerd worden is een verdichting van de bezoekadressen haalbaar, waardoor het rendement verhoogd kan worden. Stimulansen voor thuisverzorging kunnen gegeven worden in de vorm van meer vrij-te-besteden subsidies, waardoor de cliënt een zekere keuzevrijheid heeft. Momenteel is er vrijwel geen tussenweg tussen "gratis" intramurale zorg en mantelzorg, die ook kosten met zich brengt.

Er bestaat voorts een vrij sterke samenwerking met de intramurale voorzieningen. Naarmate het huidige beleid, dat is gericht op versterking van de eerste-lijns-zorg, effectiever is, zal een eerste-lijns-activiteit als de gezinsverzorging verder groeien. In het verleden vond evenwel zowel een groei van de intramurale als van de extramurale voorzieningen plaats.

De kosten bestaan vrijwel geheel uit loonkosten. Verhoging van de arbeidsproductiviteit is slechts in beperkte mate mogelijk. Daardoor zal de relatieve kostenontwikkeling vooral beïnvloed worden door de loonontwikkelingen en wijzigingen in het personeelsbestand.

In het recente verleden heeft het aantrekken van alpha-hulpen, en het trendvolgersbeleid, tot een matiging van de kostenontwikkeling geleid. Hieraan zijn grenzen gesteld vanwege de kwaliteit van het werk. Bovendien ligt de beloning van de onregelmatige diensten hoger.

De verouderende bevolking en het stringentere toelatingsbeleid tot bejaardenoorden betekenen een intensievere zorgbehoefte bij de zelfstandig wonende bejaarden. De kwaliteit van de dienstverlening zal daarom stijgen, bijvoorbeeld door de inzet van hoger opgeleid personeel en een uitbreiding van het aantal hulpverleningsuren per cliënt. Door deze ontwikkeling komen de taken van bijvoorbeeld een wijkverpleegkundige en een gezinsverzorgster dichter bij elkaar te liggen. Reeds nu vindt soms overlap plaats en wordt in het beleid veel aandacht geschonken aan de onderlinge afstemming en samenwerking tussen de eerste lijnsvoorzieningen: huisarts, wijkverpleging, maatschappelijk werk en gezinsverzorging.

De afweging tussen de kosten (als resultante van het beroep op hulp en de prijsontwikkeling) en de beschikbaar geachte financiële ruimte geschiedt op overheidsniveau door de beschikbaarstelling van financiële middelen. De gezinszorg wordt momenteel zowel in het beleid als in de samenleving als een vrij "harde" voorziening aangemerkt.

Er bestaat geen vastomschreven norm voor de behoefte aan gezinszorg. Het bestaande budget is gebaseerd op een landelijk gemiddeld verzorgingsniveau van 27,5 uur per bejaarde inwoner en per overige inwoner van 2,79 uur per jaar. In gevolg de opgelegde financiële ombuigingen werd dit in 1983 verlaagd tot 25,7 uur per bejaarde en 2,6 uur per overige inwoner (22).

Ten gevolge van ziekteverzuim enzovoort ligt het feitelijk aantal verleende hulpuren lager. In 1982 werd ongeveer 55 miljoen uur hulp verstrekt, wat ruim 19,4 uur hulp per bejaarde en 1,9 uur per niet-bejaarde betekende (23).

Ondanks de tendensen tot vergroting van het aanbod aan gezinsverzorging gaat de regering in de Meerderejarencijfers voor de periode tot 1990 uit van een constante financiële ruimte (van 1.55 miljard) en daarmee eveneens van

een constant arbeidsvolume (40.190 arbeidsjaren). Ter illustratie: in 1984 bedroegen de uitgaven 1.48 miljard en het arbeidsvolume 39.525 jaar.

In de basisraming van het SCP is voor de periode 1984-1990 een - afnemende - groeivoet van 1,2% per jaar voorzien van het aantal verzorgingsuren. Het SCP gaat uit van 57.7 miljoen uur in 1984 en trendmatig leidt dit tot 62 miljoen uur in 1990.

De demografische raming vertoont een iets sterkere groeivoet van ongeveer 1,5% per jaar wat uiteindelijk leidt tot 63.4 miljoen uur in 1990. De verwachte groei is vooral een gevolg van de vergrijzing.

Er is dus een aanzienlijk verschil tussen de meerjarenramingen en de trendmatige berekeningen. De demografische raming vertoont een sterkere groei dan de basisraming omdat daarin de dalende trend bij de niet-bejaarden niet is verwerkt. De recente bevolkingsprognoses laten een sterkere groei zien van de uitgaven voor gezinsverzorging als was voorzien bij de lage variant van de CBS-bevolkingsprognoses uit 1980, waarop de demografische ramingen gebaseerd zijn. Bovendien kan de dalende trend bij de niet-bejaarden zich wijzigen onder invloed van het toenemende aantal alleenstaanden.

De Stuurgroep Toekomstscenario's Gezondheidszorg komt tot veel hogere prognoses. Daarbij wordt alleen naar de gezinsverzorging voor bejaarden gekeken. In een trendvariant (zonder wijzigingen) neemt het aantal verzorgingsuren toe van 31.500 in 1985 tot 36.300 in 1995 (24). Dit komt overeen met een gemiddeld aantal hulpuren per bejaarde van \pm 18,2.

In de brochure "Zorg voor later, zorg van nu" wordt geconstateerd dat op grond van de demografische ontwikkeling drieduizend arbeidskrachten extra nodig waren geweest in de periode 1981 tot en met 1985, terwijl er in werkelijkheid vijftienhonderd minder kwamen. Gemeten in arbeidsvolume dient een puur demografisch bepaalde volume-ontwikkeling in de periode 1985-1995 te leiden tot een jaarlijkse toename met 1,8%. Wanneer evenwel tevens de extramurale zorg versterkt wordt ten koste van de intramurale wordt een groeivoet van de uitgaven voorzien van jaarlijks 3,5% (25).

Omdat er geen objectieve criteria bestaan voor de hulpbehoefte moet voor de maximale groei een grens ontwikkeld worden. Daarvoor kan worden aangesloten bij het reeds aangegeven verzorgingsniveau van 1983, wat als uitgangspunt wordt genomen in de Nota Eerstelijnszorg. Dit niveau van 25.7 uur per bejaarde heeft overigens in deze nota niet de status van een norm, maar is een verlegenheidsoplossing. Het gehanteerde uitgangspunt maakt het voorzieningenniveau mede afhankelijk van het aantal bejaarden dat woonachtig is in bejaardenoorden en in verpleeghuizen. Dit laatste aantal wordt geschat op 3%. Wanneer deze normen toegepast worden op de demografische prognoses (zie tabel 5.10), leidt dit tot een gebruik door mensen jonger dan 65 jaar van 33.7 miljoen uur in 1995. Het aantal thuiswonende bejaarden in 1995 varieert, wanneer uitgegaan wordt van marges, zoals weergegeven in paragraaf 5.1.4.2 (afzetverwachting bejaardenoorden, 3% in verpleeghuizen) van 1.845.000 tot 1.811.900. In totaal betekent dit voor de variant met veel thuiswonende bejaarden dat er in 1995 81 miljoen uren hulp moet worden verstrekt. In de tweede variant is dit ongeveer 80 miljoen uur.

Uit bovenstaande beschouwing kan worden geconcludeerd dat er brede marges zijn voor de gezinsverzorging. Ondanks de meerjarencijfers voor deze sector lijkt een constant niveau tot 1993 nauwelijks haalbaar. Zelfs bij een grote inzet van alpha-hulpen, flexibele krachten en vrijwilligers lijkt een nulgroei tot grote problemen te leiden door de groeiende vraag. Als ondergrens dient daarom uitgegaan te worden van een geringe groei in uitgaven. Hier wordt een groeivoet van 1% genomen.

De marges worden sterk beïnvloed door randvoorwaarden. Zo lijkt de ondergrens alleen reëel wanneer mensen in toenemende mate een beroep kunnen doen op vrijwillige hulp en mantelzorg. Voorts zal de capaciteit van de intramurale voorzieningen zodanig behoren te zijn dat iemand die zorgbehoevend is - eventueel tijdelijk - gebruik kan maken van intramurale verzorging, bijvoorbeeld in een bejaardenoord.

Op dit moment lijkt de vraag naar gezinsverzorging groter dan het aanbod. Zo bestaan er in veel gevallen wachtlijsten en wordt in sommige gevallen korter

hulp verleend dan oorspronkelijk was geïndiceerd of wordt er minder gekwalificeerde hulp verleend dan was geïndiceerd. Ook het feit dat een deel ($\pm 10\%$ van het aantal uren) wordt verzorgd door particulieren tegen een AAW-vergoeding duidt op een te geringe capaciteit. Vanuit de Centrale Raad voor de Gezinsverzorging is onlangs gesteld dat een volumegroei van $3,5\%$ per jaar noodzakelijk is om de gestelde taken naar behoren te kunnen verrichten (26). Dit stemt aardig overeen met de hier berekende bovengrens van 81 miljoen uur, welke uitgaande van 53,9 miljoen uur in 1984 resulteert in een groeivoet van $3,8\%$. Wanneer het beleid zich richt op het stimuleren van de gezinszorg, bijvoorbeeld door afschaffing van de eigen bijdragen en verhoging van de kwaliteit, kan de groei zelfs hoger liggen. Hier wordt uitgegaan van een groeivoet van 4% als bovengrens.

5.1.4.4 De overige voorzieningen

De resterende categorieën binnen de bedrijfstak Maatschappelijke dienstverlening vallen onder te verdelen in:

- woontussenvoorzieningen voor bejaarden;
- ambulante maatschappelijk werk;
- ambulante geestelijke gezondheidszorg;
- (semi-)residentiële voorzieningen.

Woontussenvoorzieningen zijn complexen waar bejaarden zelfstandig wonen, waarbij hen een bepaalde mate van service en maatschappelijke dienstverlening wordt geboden. Deze woonvorm is nog in opkomst, maar er wordt een aanzienlijke stijging verwacht. Daarbij bestaat een zekere correlatie met de bejaardenoorden en de ambulante bejaardenhulp. In 1983 was voor deze voorzieningen 4 miljoen gulden begroot. Dit zou tot 43 miljoen gulden in 1990 moeten oplopen.

Het maatschappelijke werk is deels gericht op specifieke groepen (bejaarden, jeugd, drugsverslaafden en gehandicapten) en deels algemeen, dat wil zeggen openstaand voor een ieder.

Wat de afzet betreft is er sprake geweest van groei. Met name de ambulante hulp aan bejaarden en de jeugdvoorzieningen stegen sterk. Voor de toekomst is een verdere

groei mogelijk wanneer de financiële ruimte daarvoor bestaat. In de meerjarenramingen worden alleen extra financiële middelen voorzien voor de specifieke vormen van hulpverlening, terwijl het budget voor het algemeen maatschappelijk werk constant wordt gehouden (zie tabel 5.2). Gezien de nadruk op extramurale zorg zou een versterking te verwachten zijn. Nieuwe terreinen van zorg zouden kunnen ontstaan door de groeiende groep werklozen en mensen met relationele problemen.

Voor de ambulante geestelijke gezondheidszorg geldt een vergelijkbare redenatie. In de afgelopen jaren is dit een zeer sterke groeisector geweest. In de periode 1980-1984 stegen de uitgaven nominaal met gemiddeld zo'n 7% per jaar en de werkgelegenheid met 6,5% per jaar (tot 5149 arbeidsjaren in 1984). De sterke groei heeft ertoe geleid dat momenteel een afremmend beleid wordt gevoerd. De ambulante geestelijke gezondheidszorg is er mede op gericht om het verblijf in psychiatrische ziekenhuizen te verminderen.

In vrijwel alle vormen van (semi-)residentiële voorzieningen (instellingen voor gezinsvoogdij, particuliere tehuizen voor kinderbescherming, inrichtingen voor zintuigelijk gehandicapten, bijzonder jeugdwerk in internaatsverband) is de personeelsinzet toegenomen. Toch wordt met name ten aanzien van de tehuizen voor jongeren een ombuiging verwacht, gezien het streven om mensen zoveel mogelijk zelfstandig te laten wonen en leven, daarbij gesteund door beschermende woonvormen, en dergelijke. Alleen voor de dagverblijven en gezinsvervangende tehuizen voor gehandicapten wordt op grond van de trend in het verleden een stijging verwacht.

De huishoudensverdunning en de toenemende arbeidsparticipatie van gehuwde vrouwen maakt een groeiende vraag naar kindercentra voor buitenschoolse opvang aannemelijk.

Het grootste deel van het personeel van de in deze paragraaf behandelde vormen van maatschappelijke dienstverlening is werkzaam in de residentiële- en semi-residentiële voorzieningen. De mogelijkheden tot verhoging van de feitelijke arbeidsproduktiviteitsontwikkeling vertonen

tot op zekere hoogte gelijkenis met die in de bejaarden-
oorden.

De arbeidsproduktiviteitsontwikkeling binnen het algemeen en specifiek maatschappelijk werk is afhankelijk van het soort dienstverlening. Voor de vormen die vooral op het verstrekken van informatie gericht zijn, bestaan groeimogelijkheden door de invoering van informatie-apparatuur. In de meer relationele vormen van dienstverlening is zo'n verhoging van de arbeidsproduktiviteit nauwelijks mogelijk. Over het geheel genomen is de arbeidsinzet per gebruiker enigszins teruggelopen in de afgelopen jaren. De ontwikkeling van de ambulante werkvormen heeft een bijzonder karakter. Gemeten naar het aantal cliënten dat in direct contact staat met de dienstverlener is een verhoging van de arbeidsproduktiviteit slechts in geringe mate mogelijk. Deze is bovendien sterk afhankelijk van het aantal personen dat om hulp en/of informatie komt vragen en de aard van hun vragen. Bij de informatie-instellingen zal door automatisering een snellere beschikbaarheid van gegevens mogelijk worden. Op het gehele personeelsbestand binnen de maatschappelijke dienstverlening is dit echter een gering onderdeel. Dit alles ligt anders bij de indirectere vormen van dienstverlening. Wanneer bijvoorbeeld in de ambulante gezondheidszorg een groter deel van de werktijd aan overleg tussen de dienstverleners wordt besteed, kan dit als een verlaging van de produktiviteit worden gezien, doch ook als een verhoging van de kwaliteit. Er kan zelfs sprake zijn van een produktiviteitsverhoging wanneer bijvoorbeeld door de aanbeveling van allerlei preventieve maatregelen het daadwerkelijk beroep op hulp afneemt. In hoeverre dan nog sprake is van "dezelfde dienst" is wel een vraag.

Door veranderingen in de samenstelling van het personeel en in de aggregatie van de diverse werkvormen zal de statistische arbeidsproduktiviteit toenemen, zij het in geringe mate. Een dergelijke verandering kan bijvoorbeeld optreden door een verschuiving van intramurale naar extramurale vormen van hulp. De ambulante hulp kan meer gericht plaatsvinden. Of dit in alle opzichten produktiever is, valt te betwijfelen onder meer omdat op kleinere schaal gewerkt wordt. Op grond van bovenstaande kan worden aangenomen dat

in feitelijke zin sprake zal zijn van een verhoging van de arbeidsproduktiviteit, die overigens niet te kwantificeren valt.

De grote diversiteit aan voorzieningen en de gebrekkige beschikbaarheid van vraagindicatoren maakt het niet mogelijk om nauwkeurige uitspraken te doen over de afzetmarges van de overige maatschappelijke diensten. Een groot deel van deze voorzieningen is opgenomen in het Trendrapport Kwartaire Sector 1983-1990 van het SCP. Een voortzetting van de trendmatige ontwikkeling zou in deze periode tot een toename van het arbeidsvolume met 15% (een groeivoet van 2% per jaar) leiden, terwijl de demografische variant op slechts 3% uitkomt. De trendmatige groei vindt vooral bij de residentiële voorzieningen voor gehandicapten en de kindercentra plaats. Voor de in de Meerjarenramingen opgenomen voorzieningen wordt een groei in bestedingen van ongeveer 4% voorzien in de periode 1985-1990, of wel een groeivoet van 0.7% per jaar.

De afzetmarges lijken zich af te spelen tussen nulgroei en een groeivoet van 3% per jaar. De maximale groei betekent een boventrendmatige groei, waarvoor afzetmogelijkheden bestaan in de ambulante geestelijke gezondheidszorg, de kinderdagcentra en de maatschappelijke dienstverlening aan bejaarden en drugsverslaafden. In de residentiële voorzieningen zal de afzetgroei vooral een gevolg van een verhoogde personeelsinzet kunnen zijn.

5.1.4.5 De totale bedrijfsklasse

Bij conventie is de statistische arbeidsproduktiviteitsverandering in de maatschappelijke dienstverlening en dergelijke nagenoeg nul.

Op grond van een kwalitatieve analyse valt aannemelijk te maken dat ook in de kwartaire dienstverlening sprake is van technische vooruitgang welke resulteert in een verhoging van de feitelijke arbeidsproduktiviteit. Deze is echter moeilijk te koppelen aan bepaalde beroepsgroepen, doch hangt samen met bepaalde functies. Ook in de kwartaire dienstverlening wordt gebruik gemaakt van huishoudelijke

apparatuur en waar nodig van automatisering van gegevensbestanden. Ook in de kwartaire dienstverlening wordt in de functies die gelijkenis vertonen met die in de horeca gebruik gemaakt van nieuwe apparatuur en inzichten. Omdat echter dikwijls sprake is van een combinatie van diverse functies in één beroepsgroep zullen de mogelijkheden tot verhoging van de produktiviteit mogelijk geringer zijn dan in de afzonderlijke bedrijfsklassen. Niet onbelangrijk is dat de maatschappelijke diensten een aantal laag-produktieve diensten van deze afzonderlijke bedrijfsklassen als het ware heeft overgenomen. Zo zou het werk van een gezinsverzorgster deels ook door een schoonmaakbedrijf kunnen worden verricht, ware het niet dat dit onrendabel voor het bedrijf is geworden.

Naarmate de maatschappelijke dienstverlening een groter aandeel van de laag-produktieve diensten op zich moet nemen, wordt het verschil in produktiviteitsontwikkeling met de tertiaire sector groter.

Wat betreft organisatorische veranderingen is de maatschappelijke dienstverlening eerder koploper dan dat op dit terrein een achterstand bestaat. Flexibele arbeidstijden en diverse arbeidscontracten bestaan hier reeds lang. Een sterke stijging van de arbeidsproduktiviteit valt langs deze weg nauwelijks meer te realiseren. De mogelijkheden tot een functionele flexibilisering zijn minder groot. Omdat er een sterk rechtstreeks contact bestaat met de cliënten is een sterke afsplitsing van taken moeilijk te bereiken.

Naast deze specifieke ontwikkelingen is een verandering in de gemiddelde arbeidsproduktiviteit mogelijk door veranderingen in de samenstelling van de maatschappelijke diensten, bijvoorbeeld door een groter aandeel van de extramurale zorg. In feite gaat het dan om een andere dienst.

Op grond van bovenstaande kan worden aangenomen dat ook in de maatschappelijke dienstverlening sprake is van een verhoging van de arbeidsproduktiviteit, ook al is deze statistisch in de systematiek van de Nationale Rekeningen niet meetbaar. Vergelijking met de arbeidsproduktiviteit in aanverwante bedrijfsklassen laat zien dat het echter om een relatief geringe stijging zal gaan, minder dan 1% per jaar. Ook voor de toekomst valt geen

spectaculaire groei te verwachten. Veel nieuwe apparatuur is niet zozeer arbeidsbesparend, maar maakt de werkomstandigheden comfortabeler. Werkelijk grote stijgingen in arbeidsproduktiviteit zijn slechts mogelijk wanneer het werk verder gestandaardiseerd kan worden, dan wel met technische hulpmiddelen efficiënter wordt. Daar het om de verzorging van mensen gaat, ieder uniek, zijn er grenzen aan deze mogelijkheden.

	min	max	aandeel in produktie- waarde 1)
	%	%	%
Bejaardenoorden	0	3	48
Gezinsverzorging	1	4	17
Overige maatschappelijke diensten	0	3	35

1) Gebaseerd op tabel 5.2.

De bovenstaande gegevens zijn evenwel niet geheel onafhankelijk, ook al hebben ontwikkelingen in het verleden laten zien dat veelal de intra- en extramurale voorzieningen onafhankelijk van elkaar groeiden. Gezien de verouderende bevolking lijkt een gelijktijdig optreden van de minimum-afzetgroei van én de bejaardenoorden én de gezinsverzorging onwaarschijnlijk.

Aangezien de bejaardenoorden qua omvang meer invloed hebben wordt voor de minimumafzetgroei uitgegaan van nulgroei bij de bejaardenoorden. In dat geval wordt voor de gezinszorg uitgegaan van 2%-groei (hetgeen ongeveer overeenkomt met de groeivoet van het aantal bejaarden). De overige voorzieningen (waaronder de maatschappelijke dienstverlening aan bejaarden) zullen in dat geval waarschijnlijk met ongeveer 1% groeien. Aldus wordt als minimum-raming uitgegaan van een groeivoet van 0.7%.

De marges zijn afhankelijk van de beleidsvoornemens en de realisatie daarvan. De ondergrens voorondersteld een beleid waarin de zorg vooral via eerste-lijnsvoorzieningen en informele vormen van zorg geschiedt. Deze

vooronderstelling is aan kritiek onderhevig. Zo wordt betwijfeld of extramurale voorzieningen wel zoveel goedkoper zouden zijn dan intramurale zorg. In beleidsnota's wordt de informele en extramurale verzorging van bejaarden gepropageerd. De veronderstelling luidt dat door de verbeterde inkomenspositie en de verbeterde woonsituatie men tot op hoge leeftijd zelfstandig kan blijven wonen en dat daar tevens de voorkeur naar uitgaat. Bovendien lijkt het alleen wonen in toenemende mate positief gewaardeerd te worden. Op den duur zou de woonfunctie van bejaardenoorden zelfs geheel overbodig kunnen worden. Deze ontwikkelingen zullen eerst op langere termijn van betekenis worden. De potentiële bevolking van de bejaardenoorden in de komende tien jaar bestaat uit ouderen die nu reeds boven de zeventig jaar zijn. Tevens zijn er belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen die het aanbod aan mantelzorg en vrijwillige hulp afremmen. De toegenomen levensverwachting betekent dat ouders gedurende een lange periode leven nadat hun kinderen zelfstandig zijn gaan wonen. Er bestaat in Nederland nagenoeg geen traditie dat bejaarden bij hun kinderen of kleinkinderen intrekken. Dit lijkt ook voor de komende jaren geenszins te zullen gebeuren. Zorg voor ouderen wordt vooral verstrekt door vrouwen van middelbare leeftijd, die hiervan doorgaans echter geen full-timefunctie van kunnen maken. Voor de bovenraming wordt daarom uitgegaan van een vooral demografisch bepaalde behoefte aan formeel verleende zorg. De bovenraming vooronderstelt daarom een beleid waarin de intramurale maatschappelijke dienstverlening versterkt wordt. Dit hoeft overigens niet te betekenen dat "kunstmatig" het aantal bewoners dat in een bejaardenoord woonachtig is moet worden opgevoerd. Het impliceert wel dat relatief eenzelfde percentage van de ouderen in een bejaardenoord woonachtig is als momenteel. Daarbij zijn wijzigingen in het karakter van de voorziening denkbaar, welke als een kwaliteitsverhoging kunnen worden gezien. Dit kan betekenen dat de personeelsinzet per bewoner toeneemt. Ook in dit geval bestaat een zekere correlatie tussen de bejaardenoorden en gezinsverzorging. Het is aannemelijk dat de maximale groei van de bejaardenoorden en gezinsverzorging niet gelijktijdig optreden. De demografische en maatschappelijke ontwikkelingen zullen bij voldoende financiële

middelen tot een vrij sterke stijging van de gezinszorg kunnen leiden ook in geval het aantal in bejaardenoorden woonachtige ouderen eveneens stijgt. In plaats van de maximale groei van 4% zal dit iets lager liggen; hier wordt uitgegaan van 3% groei in de gezins- en bejaardenzorg. Als resultante van de gewogen optelling van de maximumramingen van de afzonderlijke onderdelen ontstaat een maximum-groeivoet van 3%.

5.1.5 Bedrijfs- en werknemersorganisaties, research en dergelijke

De economische activiteiten in deze bedrijfsklasse vormen een restgroep van instellingen zonder winst-oogmerk. Het betreft de politieke partijen, de sociale partners, organisaties als de vredesbeweging en verenigingen met een hobby-karakter, zoals carnavalsverenigingen. De omvangrijkste post vormen de research-instellingen, waartoe ook enkele zelfstandige research-instellingen van grote bedrijven behoren. Meer dan een derde van het arbeidsvolume bevindt zich in de research-instellingen, het aandeel in de produktiewaarde is waarschijnlijk nog hoger.

Bij de bepaling van de arbeidsproduktiviteitsontwikkeling treden nagenoeg dezelfde problemen op als bij de overige kwartaire diensten. Daarom wordt hier eveneens de conventie aangehouden dat de stijging van de arbeidsproduktiviteit nul is.

De afzet van ongeveer 1.4 miljard gulden bestaat voor het grootste deel uit intermediaire leveringen. De research-instellingen werken voor het bedrijfsleven en de overheid. De consumptieve afzet bestaat uit contributies voor het lidmaatschap van de diverse verenigingen en uit giften daarvoor.

De verwachtingen voor de consumptieve afzet hebben zodoende slechts betrekking op een gering deel van de produktiewaarde; het gaat om een paar honderd miljoen gulden. Vanwege het gebrek aan informatie daarvoor wordt hier uitgegaan van tamelijk brede marges voor de komende jaren. weergegeven door een groeivoet van 0 tot 5%.

5.1.6 De verwachtingen voor de sector "Maatschappelijke dienstverlening en dergelijke" (SBI 91, 929, 94, 97)

In de voorgaande paragrafen werd beargumenteed dat de arbeidsproductiviteitsstijging voor de verschillende bedrijfsklassen nul wordt gesteld. Voor de totale sector "Maatschappelijke dienstverlening en dergelijke" wordt daarom uitgegaan van een arbeidsproductiviteitsstijging van nul.

De verwachtingen voor de consumptieve afzet worden bepaald uit een gewogen som van de verwachtingen van de afzonderlijke bedrijfsklassen. Weging vindt plaats aan de hand van de - geschatte - omvang van de consumptieve afzet van de diverse bedrijfsklassen.

	groevoet		aandeel in cons.afzet (%)
	min	max	
91 religieuze organisaties	-2	+2	8
92 overig onderwijs	-3	+3	9
94 maatschappelijke dienstverlening	+0.7	+3	82
97 research en overige	0	+5	1

Dit resulteert in een minimale groevoet van 0,14% en een maximale van 2,94%.

De export van de sector komt tot stand in de research-instellingen. Wegens gebrek aan gegevens wordt uitgegaan van brede marges voor de toekomstige ontwikkeling: van -2% tot een maximale groevoet van 6%.

5.2 De sector "Cultuur, sport en recreatie" (SBI 95 en 96)

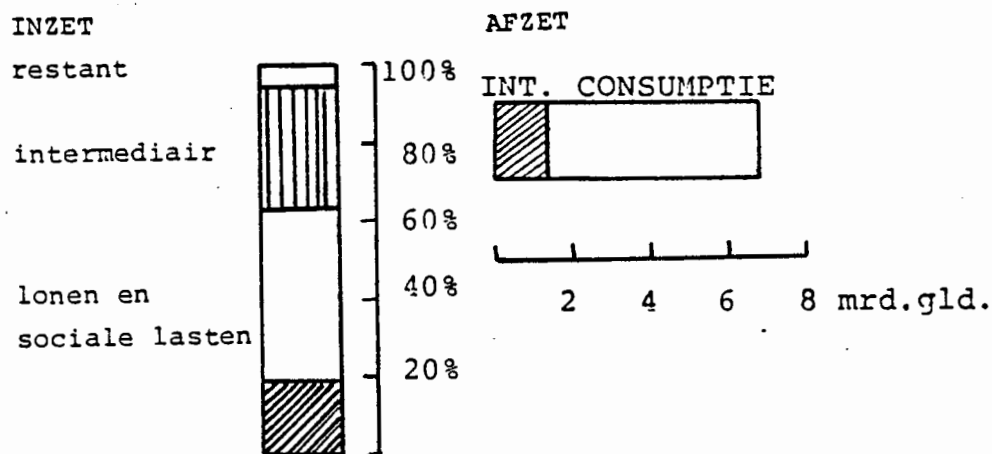
In de Nationale Rekeningen worden de bedrijfspgroepen Sociaal-culturele en culturele instellingen (SBI-95) en Sport en recreatie (SBI-96) samengevoegd. Kenmerkend is dat over de beide groepen weinig betrouwbare gegevens

bestaan. Dit wordt mede veroorzaakt door de financieringswijze, die deels via het budget- en deels via het marktmechanisme verloopt. Bovendien vindt subsidiëring veelal op lokaal niveau plaats hetgeen een landelijk overzicht niet vereenvoudigt. Een groot deel van de werkgelegenheid draagt een versnipperd karakter, een muzikleraar geeft op verschillende muziekscholen een paar uur les, enzovoort. Voorts zijn er zeer veel vrijwilligers actief. De onderstaande gegevens dienen dan ook in de eerste plaats om enig inzicht te verkrijgen in het relatieve belang van de afzonderlijke bedrijfssubgroepen in deze sector, zonder daarmee een sluitend totaalbeeld te kunnen verschaffen.

De totale produktiewaarde van de sector "Cultuur, sport en recreatie" bedroeg in 1983 6,779 miljard gulden. Daarmee draagt zij 0,9% bij van de totale produktiewaarde in Nederland en 16% van die in de verzorgende dienstverlening.

De kosten- en afzetstructuur zijn grafisch weergegeven in figuur 5.2.

Figuur 5.2 Inzet en afzet van de sector "Cultuur, sport en recreatie" (SBI-95 en 96) in 1983



Bron: CBS. Nationale Rekeningen 1985: op. cit.

Het arbeidsvolume in 1984 bedroeg 64.000 arbeidsjaren, waarvan 57.000 door werknemers werden vervuld. Er heeft een sterke stijging plaatsgevonden in de jaren zeventig: van 40.000 arbeidsjaren in 1970 naar 63.000 in

1981; sindsdien blijft het volume stabiel. Het aantal niet-werknemers is gedurende deze gehele periode constant gebleven.

De sociaal-culturele en culturele instellingen, gegroepeerd als SBI-95, omvatten in grote lijnen:

- sociaal-cultureel werk
- vormingswerk
- bibliotheken
- musea en cultuurbehoud
- dierentuinen en speeltuinwerk
- radio en televisie
- filmwezen
- schouwburgen en theaters
- kunstbeoefenaars.

Volgens de Arbeidskrachtentelling van 1981 waren in de totale bedrijfsklasse bijna 79.000 mensen werkzaam, waaronder een groot aantal part-timers. De Statistiek Werkzame Personen schatte het aantal werknemers in 1983 op ruim 51.000. Omgerekend naar arbeidsvolume gaat het mogelijk om 35.000 arbeidsjaren.

In de eerste plaats betreft het hier het sociaal-culturele werk. Dit is een verzamelnaam voor tal van welzijnsvoorzieningen, waaronder doorgaans activiteiten worden verstaan die zich richten op vorming, ontwikkeling en daarbij aansluitende ontspanning van jongeren en volwassenen naast en buiten de traditionele vormen van onderwijs (27). In vergelijking met de maatschappelijke dienstverlening gaat het hier meer om ontwikkeling en educatie dan om zorg. Oorspronkelijk richtte het werk zich vooral op jeugd en jongeren. Momenteel neemt de deelname van mensen boven de 35 jaar echter sterk toe. Bovendien vormen probleemgroepen in toenemende mate het werkterrein van het sociaal-cultureel werk (jeugdige werklozen, analfabeten, randgroepjongeren). Meer concreet gaat het hier om het club- en buurthuiswerk, het opbouwwerk, jeugd- en jongerenwerk (jeugdcentra, scouting, studentensociëteiten), muziekscholen en andere centra voor kunstzinnige vorming, peuterspeelzalen, vormingswerk, vrouwencafé's, enzovoort.

De financiering van het sociaal-cultureel werk vindt mede plaats op basis van de rijksbijdrageregeling sociaal-cultureel werk. Deze regeling bevat regels en voorwaarden op grond waarvan de rijksoverheid aan de lagere overheden financiële bijdragen verstrekt bij de subsidiëring van activiteiten. Het zwaartepunt van de beleidsvorming ligt zodoende bij de lagere overheden, maar de geldstroom blijft onder rijksbeheer (28). Het rijk houdt zodoende mogelijkheden tot bijsturen. De rijksoverheid draagt bijna 300 miljoen gulden bij, gemeenten en provincies besteden daar bovenop nog eens 700 miljoen gulden aan het sociaal-cultureel werk. De rijksbijdrage wordt echter sterk gekort.

De meest recente CBS-inventarisatie naar sociaal-culturele centra dateert uit 1982. Deze inventarisatie behelst alleen de accommodaties (29). Het aantal is tussen 1973 en 1982 gestegen met bijna 20% tot 9.200 centra (waaronder muziekscholen, bejaardensociëteiten, vrouwen-café's, kerkelijke verenigingsgebouwen, vormingscentra en buurthuizen). Wijk-, dorps- en gemeenschapshuizen maken 35% uit van de algemeen sociaal-culturele centra. De 463 centra voor kunstzinnige activiteiten zijn vooral ingericht voor muzikale vorming.

De statistische informatie over het club- en buurthuiswerk is zeer beperkt. Het aantal arbeidsjaren bedroeg in 1983 5750 (30). Over het gebruik van de voorzieningen zijn geen recente gegevens voorhanden. In 1976 werden in 719 club- en buurthuizen ruim 16.000 activiteiten georganiseerd; er werden bijna 400.000 bezoeken afgelegd. Van de bijna 5000 betaalde medewerkers waren 1700 full-time werkzaam, terwijl er 27.000 vrijwilligers meewerkten (31). Sindsdien is het aantal club- en buurthuizen meer dan verdubbeld (1700 in 1982). Ook het aantal beroepskrachten zou verdubbeld zijn, terwijl volgens een recente schatting 87.000 vrijwilligers in het sociaal-cultureel werk actief zouden zijn (32).

De personeelsomvang van de muziekscholen bedraagt in 1983 ruim 2600 arbeidsjaren. In 1975 was dit nog ruim 2000, sinds 1981 (ruim 2700 arbeidsjaren) daalt het aantal licht (33). Van de muziekscholen wordt vooral door jongeren gebruik gemaakt.

Een in het oog springende sociaal-culturele voorziening vormen de peuterspeelzalen (34). De vraag naar kinderopvang neemt de laatste jaren toe vanwege de grotere arbeidsparticipatie van vrouwen. In 1982 waren er ruim 3000 peuterspeelzalen en peuterklassen met in totaal bijna 8000 beroepskrachten (35). Dit komt overeen met een arbeidsvolume van 2000 arbeidsjaren. Ten opzichte van 1980 is sprake van een geringe stijging, doch deze is aanmerkelijk geringer dan in het begin van de jaren zeventig. Het gemiddelde aantal kinderen per kindercentrum is teruggelopen van 43,2 in 1980 tot 41,6 in 1982. In veel gevallen (60%) bestaan er wachttijden van gemiddeld een half jaar. Meer dan een tiende van de peuterspeelzalen wordt uitsluitend begeleid door vrijwilligers, de beroepskrachten werken op een enkele uitzondering na allen part-time. Het aandeel vrijwilligers (46% van alle begeleiders) loopt terug. Driekwart van de peuterspeelzalen vraagt een inkomens-onafhankelijke ouderlijke bijdrage (gemiddeld f 3,86 per dagdeel in 1982). Deze bijdragen dekken ongeveer de helft van de kosten. De gemeenten beslissen zelf om peuterspeelzalen al dan niet in stand te houden.

Het vormingswerk in internaatsverband ondervindt de gevolgen van de bezuinigingen die het de laatste jaren zijn opgelegd. In de periode 1977-1984 is het aantal cursisten vrijwel jaarlijks afgenomen, van 125.000 tot 102.000. Ook het aantal cursusdagen is teruggelopen. Het aantal internaten is voornamelijk als gevolg van fusies teruggelopen van 46 naar 42 (36). De gemiddelde leeftijd van de cursisten neemt toe: in 1977 was 44% jonger dan 25 jaar, in 1982 was dit gedaald tot een kwart. Het aantal malen dat een cursusleider bij een cursus betrokken was verminderde sterk. Het aantal formatieplaatsen was in 1980 1000 en in 1983 700.

Het aanbod en gebruik van bibliotheken is sinds de invoering van de Wet op het Openbare Bibliotheekwerk in 1975 sterk toegenomen (37). De toename is vooral veroorzaakt door de toeloop van jongeren, die geen contributie hoeven te betalen. In 1983 was 87% van de jongeren tussen 6 en 18 jaar lid van een openbare bibliotheek.

Tabel 5.13 geeft de ontwikkelingen in het aantal bibliotheken weer.

Tabel 5.13 Openbare bibliotheekvoorziening, 1973-1984

	1973	1977	1981	1984
Provinciale bibliotheekcentrales	15	13	13	12
Aangesloten openbare bibliotheken	285	332	374	378
Zelfstandige openbare bibliotheken	107	96	95	93
Filialen	364	443 1)	468	588 1)
Afzonderlijke jeugdafdelingen	32	24	16	45 1)
Bibliobussen	80	100	87	100
Totaal	883	1008	1053	1216

Bron: CBS. "Openbare bibliotheken 1984; uitkomsten spoed-enquête": Sociaal-cultureel Kwartaalbericht, 1985, 7e jrg, nr. 3, blz. 100-101.

1) Inclusief door het ministerie van WVC niet erkende voorzieningen.

Het aantal gebruikers steeg in de periode 1973-1982 van ruim 2 miljoen naar 4.3 miljoen (of wel van 15.6% van de bevolking naar 29.9%), en daalde daarna tot ruim 4 miljoen in 1984. De collectie is toegenomen (ook per gebruiker) tot bijna 40 miljoen exemplaren. In 1984 vond voor het eerst een daling in het aantal uitleningen plaats (38).

De gebruikers dragen een relatief klein gedeelte bij in de kosten. Er lijkt een lichte prijsgevoeligheid te bestaan van ongeveer 0 tot -0.2 en een inkomenselasticiteit van rond de 1 (39). Het rijk heeft dus een belangrijke rol (86%) in de financiering. De rijksbijdrage is gebudgetteerd. In de grote plaatsen bestaan zelfstandige bibliotheken, die deel uitmaken van het gemeentelijk apparaat dan wel de stichtingsvorm kennen. In de kleinere gemeenten speelt de Provinciale Bibliotheekcentrale een coördinerende rol. De totale bestedingen in het bibliotheekwerk beliepen in 1983 655 miljoen gulden. Het aandeel van de loonkosten daarin is iets meer dan de helft. De niet-loonkosten bestaan uit de aanschaf van boeken en de huisvestingskosten (20% van de totale kosten). De stijging van de reële loonkosten werd

nagenoeg gecompenseerd door de verminderde personeelsinzet per uitlening (40).

Het aantal formatieplaatsen bedroeg in 1983 5244 arbeidsjaren. Inclusief tijdelijke arbeidsplaatsen, enzovoort bedraagt het arbeidsvolume bijna 6000 jaren. Met name in de tweede helft van de jaren zeventig vond een sterke uitbreiding plaats (1973: 3740 jaar, 1978: 4980 jaar). De personeelsinzet per gebruiker is in de loop der tijd licht verminderd. Boven de vaste formatieplaatsen is een groot aantal (\pm 1500) tijdelijke krachten werkzaam en een omvangrijke groep vrijwilligers.

Het aantal voor het publiek opengestelde musea is in de periode 1950-1983 gestegen van 243 naar 539 (41). Naast rijksmusea zijn er tal van andere musea, opgezet door gemeenten, universiteiten, religieuze en sociale instellingen en particulieren. Het aantal bezoeken is sterk toegenomen (1960: 4,8 mln., 1984: 16 mln. bezoeken). Mede door enkele veel bezochte tentoonstellingen in 1984 lijkt de lichte daling van 1982 en 1983 niet door te zetten.

Van de bestedingen aan musea (in 1983: 308 mln. gld.) werd 80% gesubsidieerd. Andere bronnen van inkomsten zijn de entreegelden, verkoop van gidsen en reproducties en sponsoring. De personeelsuitgaven bedroegen 56% van de totale kosten. De aankopen vormen met 5% een relatief geringe uitgavenpost. Ongeveer een kwart van de musea is gratis toegankelijk. De toegangsprijzen voor volwassenen stegen tot gemiddeld f 2,19.

Het arbeidsvolume bedraagt in 1984 3186 jaren, met daarnaast nog bijna 1200 arbeidsjaren aan vrijwilligers en andere onbetaalde krachten. Het aantal onbetaalde krachten was ruim twee maal zo hoog (2500).

Het bezoekersaantal van de dierenparken vertoont een dalend verloop (42). De werkgelegenheid is seizoensgebonden en varieert van 600 tot 1000 personen. De inkomsten uit entreegelden bedroegen in 1983 zo'n 50 miljoen gulden. De parken hebben daarnaast inkomsten uit verkoop van souvenirs en horeca-inkomsten. Onder plantentuinen worden onder meer botanische tuinen, herbaria en arboreta verstaan. Deze zijn grotendeels in handen van de overheid of worden gesubsidieerd. De bezoekersaantallen lopen terug.

De grootste plantentuin is De Keukenhof, die rond de 800.000 bezoekers per jaar trekt (43). Voor de toekomstverkenning is hier de Floriade van belang, die in 1992 geopend wordt in Zoetermeer.

De overige attractiepunten behoren tot de bedrijfssubgroep "sport en recreatie" (SBI-96).

De bestedingen in de omroep belopen ongeveer een miljard gulden. De financiering loopt langs twee lijnen: via het verenigingsdeel van de omroepverenigingen en via de kijk- en luistergelden en de opbrengsten uit de STER-reclame. Het verenigingsdeel wordt bijeengebracht uit contributies, lidmaatschappen en vooral uit abonnementen op de omroepbladen. Dit deel was in 1983 bijna 280 miljoen gulden, tweederde van de lasten van het verenigingsdeel van de omroepen wordt gevormd door de kosten van de verenigingsbladen (44). Het arbeidsvolume in het verenigingsdeel was in 1983 415 arbeidsjaren.

De kosten van het maken van radio- en televisieprogramma's, het zogenaamde omroepbedrijf, worden uit de kijk- en luistergelden en de STER-opbrengsten betaald. Alleen wanneer de werkelijk gemaakte kosten van het omroepbedrijf boven het budget uitgaan, kan aanvulling plaatsvinden uit de verenigingsbijdragen (de "normoverschrijdingen").

De kijk- en luistergelden en de reclame-opbrengsten - in 1982 959 miljoen gulden - worden, na aftrek van een aantal kosten (zoals zenderkosten, kosten voor de PTT en kosten voor de regeringscommissaris van de omroep en de Omroepraad, totaal zo'n 77 miljoen gulden) aangewend voor het maken en uitzenden van programma's (45). Een deel daarvan vloeit toe aan de NOS die naast het maken van eigen programma's ook het facilitair bedrijf beheert.

De arbeidskosten vormen de grootste uitgavenpost (bij de NOS 55%). Binnen de grote omroepverenigingen is het arbeidsvolume van het radio- en televisiebedrijf 1525 arbeidsjaren, terwijl de NOS ongeveer 3800 mensen in dienst heeft. Verder wordt er veel gebruik gemaakt van free-lancers en hebben de kleine zendgemachtigden (IKON, TELEAC, enz.) personeel in dienst.

Ook de omroep wordt geconfronteerd met bezuinigingen, hetgeen onder meer betekende dat delen van omroeporkesten opgeheven werden.

Sterk met de omroepwereld verbonden zijn de kabelexploitatiebedrijven. Deze zijn voor 80% in handen van gemeenten. Het bekabelingspercentage is in Nederland met bijna 70% één van de hoogste in Europa. Jaarlijks wordt 200 miljoen uitgegeven aan aanleg, onderhoud en vervanging, terwijl de opbrengsten uit abonnementen naar schatting 350 miljoen gulden bedragen (46). Naar verwachting zullen de kabeldiensten uitgebreid worden met mogelijkheden voor abonnee-televisie, kabelkranten, regionale radio- en televisieprogramma's enzovoort (47).

Het filmwezen omvat de producenten van films, de verhuurbedrijven en de bioscopen. Een recente loot aan deze stam zijn de verhuurbedrijven van videobanden. De filmproductie wordt voor een belangrijk deel gefinancierd uit het Produktiefonds voor Nederlandse Films, dat ten laste komt van de begroting van het ministerie van WVC. In 1982 betrof dit bijna de helft van de jaarproductie van 15 miljoen gulden. Naast speelfilms worden voorlichtingsfilms, korte films, videoprodukties en reclamefilms geproduceerd door audiovisuele produktiebedrijven. Naast de omroepen verzorgen bedrijven en overheidsinstellingen dit, veelal voor intern gebruik. Er bestaan echter ook zelfstandige bedrijven, met een omzet van ongeveer 200 miljoen gulden. De afzet is voornamelijk intermediair. Er zijn ongeveer 2000 arbeidsplaatsen mee gemoeid (48).

Het aantal videotheken is snel uitgebreid, zodanig dat een zekere overcapaciteit optreedt. Dit kan evenwel tijdelijk zijn, gezien de groei van het aantal video's. In 1984 werd het aantal videotheken geraamd op 1500 met een omzet van 230 miljoen gulden (49). De videotheken zijn nog niet opgenomen in de Nationale Rekeningen.

Volgens het Sociaal en Cultureel Rapport 1986 heeft de verhuurmarkt van videobanden de bioscoop in publieksaantallen reeds gepasseerd (50). Het aantal verkochte bioscoopkaartjes vertoont sinds de tweede helft van de jaren zeventig, dus al voor de opmars van de video,

een voortdurende afname. Het SCP constateert een vergelijkbare ontwikkeling als bij het theaterbezoek, en wel een verschuiving van een dienstverlening voor een breed en heterogeen samengesteld publiek naar een dienstverlening voor een beperkter en homogener publiek van uitgaanders. Opmerkelijk is de geconstateerde samenhang tussen bioscoopbezoeken en het bekijken van films via de televisie. Het publiek wordt gedomineerd door jongeren en hoogopgeleiden. Bijna een derde van de bezoeken vindt plaats in één van de drie grote steden. In de jaren zestig vond een zeer sterke daling van het bioscoopbezoek plaats. Na een stabiele periode is in 1978 een verdere daling ingezet. In vijf jaar tijd liep het aantal bezoeken terug van bijna 28 miljoen naar 15,3 miljoen (51). De bestedingen zijn in dezelfde periode teruggelopen van 214 miljoen (een topjaar) naar 160 miljoen gulden (52). De hoogte van de toegangsprijs vormt een groeibelemmende factor. De vooruitzichten voor de bioscopen zijn niet erg gunstig.

Ten slotte omvat bedrijfsklasse SBI-95 de kunstbeoefening. Naast de professionele beoefenaren is hier een groot aantal amateurgezelschappen actief. De beschikbaarheid van gegevens beperkt zich voornamelijk tot de structureel gesubsidieerde gezelschappen. Het aantal voorstellingen gegeven door de gesubsidieerde toneel-, muziek- en theatergezelschappen is minder dan de helft van alle in Nederland gegeven voorstellingen. Bij de gesubsidieerde gezelschappen is ten opzichte van het midden van de jaren zeventig het aantal bezoeken teruggelopen, behalve bij ballet en dansvoorstellingen. De concerten trekken het grootste aantal bezoekers (53). De gesubsidieerde sector omvat een arbeidsvolume van ongeveer 3000 jaar. De kunstbeoefening omvat een divers aantal beroepsgroepen, zoals beeldende kunstenaars, letterkundigen, artiesten, musici, toneelspelers, schouwburgdirecteuren, theaterproductiebureaus, enzovoort. Veelal wordt op free-lancebasis gewerkt, wat de beschikbaarheid van gegevens bemoeilijkt.

Bedrijfsgroep "Sport en recreatie" (SBI-96) heeft betrekking op:

- sportverenigingen;
- sportaccommodaties;
- sportleraren en sportscholen;
- beroepssportlieden;
- organisaties op het gebied van recreatie en natuur-
bescherming;
- recreatiecentra;
- landschapsparken;
- amusementhallen, feestzalen, kermissen.

Er zijn in Nederland ruim 11.000 sportaccommodaties. Deze zijn voor het grootste deel in gemeentelijk bezit. In de commerciële sfeer betreft het vooral jachthavens, bowlingcentra en zwembaden.

De totale omzet van de (kleine 900) jachthavens wordt voor 1982 geschat op 225 miljoen gulden. Hiervan wordt 78% gerealiseerd door bedrijfsmatig geëxploiteerde ondernemingen (54). Hier zijn ruim 2100 personen in werkzaam, geassisteerd door zo'n 7000 vrijwilligers.

De jachthavens kennen doorgaans botenverhuurbedrijven, met een geschatte omzet van circa 75 miljoen gulden in 1982 (55). Hiermee is minder dan 1000 mensjaren arbeid mee gemoeid. De omzet van de zeil- en surfscholen was in 1982 ongeveer 28 miljoen gulden. Hier zijn ongeveer 750 mensen beroepsmatig bij betrokken, naast circa 1000 vrijwilligers.

De zwembaden worden vrijwel alle door gemeenten gesubsidieerd. In 1983 bedroeg het arbeidsvolume ongeveer 7300 arbeidsjaren. Het zwembadbezoek is in de periode 1975-1980 vooral wat de openluchtbaden betreft sterk teruggelopen. Vanzelfsprekend is hierop mede de weersgesteldheid van invloed.

Bij de overige sportaccommodaties en in de sportorganisaties is een arbeidsvolume van ongeveer 6800 arbeidsjaren betrokken. De sportbeoefening is in de jaren zeventig stormachtig gegroeid, maar deze groei is veel geringer geworden. Dit wordt deels veroorzaakt door verzadigingsverschijnselen en deels door de vrij hoge uitgaven die sportbeoefening met zich brengt (56).

Een sterke groeisector vormen de sportscholen. Samen met de saunabedrijven en solarria behoren deze tot de fitness-branche, een sector die profiteerde van de lichaams-cultus, die ook in Nederland belangrijk is geworden (57).

De activiteiten zijn evenwel trendgevoelig. Er zijn ongeveer 750 sportscholen met een omzet van zo'n 200 miljoen gulden per jaar. Voorts bestaan er bijna 500 maneges en 350 dansscholen (58). De omzet van de maneges belooft ongeveer 175 miljoen gulden.

De sportaccommodaties en sportverenigingen worden in belangrijke mate gesubsidieerd. Zaal sportverenigingen blijken voor bijna 65% van hun inkomsten afhankelijk te zijn van contributies, veldsporten voor 35%. Op 1 januari 1985 waren in Nederland voor algemeen gebruik aanwezig:

- 30.200 openluchtsportvelden en -banen (80% hiervan is bestemd voor de voetbal- of tennissport);
- 11.450 overdekte sportruimten (sporthallen, gymnastiekzalen);
- 950 zwembaden;
- 1.300 watersportaccommodaties (jachthavens, windsurfen, waterski) (59).

Er zijn in Nederland 50 attractiepunten waaronder 16 dierentuinen. Het bezoekersaantal schommelt rond de 18 miljoen. De bedrijfseconomische situatie is niet erg rooskleurig. Wel zijn er vrij hoge investeringen (naar verwachting 185 miljoen gulden in de komende vijf jaar) (60). De omzet belooft ongeveer 200 miljoen gulden, die voor bijna 40 procent uit horeca- en andere verkopen komen. Naar schatting zijn er ongeveer 4500 personen werkzaam, waaronder veel seizoen- en vakantiekrachten.

Van de 300.000 ha openbaar toegankelijk bos en natuurterrein (2376 percelen) is de helft in handen van de overheid.

Het totaal arbeidsvolume in de bedrijfs-subgroep sport en recreatie (SBI-96) wordt geschat op 29.000 arbeidsjaren.

Op grond van bovenstaande kan een zeer ruwe schatting worden gegeven van het relatieve belang van de diverse onderdelen van de sector, gemeten naar de bestedingen (61):

Tabel 5.14 Schatting van de bestedingen in enkele delen van de sector "Cultuur, sport en recreatie (mln. gld.)

	Collectief	Eigen bijdragen ¹⁾
Bibliotheken	626	30
Muzische en cult. vorming	239	-
Jeugdwerk	538	-
Musea	285	-
(Uitvoerende) beroepskunst	285	-
Monumentenzorg	355	-
Omroep	35	1100
Sport	1158	750
Openluchtrecreatie	437	-
Peuterspeelzalen	100	-
Bioscopen	-	160

Bron: WRR, op basis van in paragraaf 5.2 besproken gegevens.

1) - = onbekend

Op grond van bovenstaande kan een schatting gegeven worden van het arbeidsvolume. Bij elkaar gaat het hier om 47.000 arbeidsjaren van de 64.000 in deze sector.

Tabel 5.15 Schatting van het arbeidsvolume in enkele delen van de sector "Cultuur, sport en recreatie" (arbeidsjaren)

Sociaal-cultureel werk	5700
Bibliotheken	5200
Muziekscholen	2600
Peuterspeelzalen	2000
Vormingscentra	1000
Musea	3100
Omroep	6000
Filmwezen	2000
Sportaccommodatie	6800
Gesubsidieerde kunst	3000
Zwembaden	7300
Watersport	3000

Bron: WRR op basis van in paragraaf 5.2 besproken gegevens.

Arbeidsproductiviteitsontwikkeling

Bij conventie is de statistische arbeidsproductiviteitsverandering van vrijwel alle onderdelen van deze sector nagenoeg nul. Bij een kwalitatieve beschouwing zijn wel ontwikkelingen aan te geven die tot een verhoging van de feitelijke produktiviteit leiden. Vanwege de grote diversiteit aan activiteiten moet volstaan worden met een exemplarische benadering.

Een opvallende ontwikkeling is de automatisering in het bibliotheekwerk (62). De snellere registratie van leden en uitleningen kan arbeidsbesparend werken. De automatisering maakt tegelijkertijd een betere ontsluiting van bestanden mogelijk. De bibliothecaris kan zodoende per tijdseenheid "meer diensten" leveren, dus is zijn feitelijke produktiviteit toegenomen. Deze uitbreiding van het dienstenpakket zal er veelal toe leiden dat het arbeidsbesparende effect grotendeels gebruikt zal worden voor het uitbreiden van de dienstverlening.

Een bijzonder geval vormen wat men "onuitputtelijke diensten" zou kunnen noemen. Dit geldt met name het terrein van de kunsten, uitzendingen via radio en televisie en de kijksporten. Wordt de produktiviteit van een beroepsvoetballer aan het aantal toeschouwers afgemeten, dan is deze door de televisieregistraties sterk uitgebreid. De werkzaamheden van de voetballer zijn niet veranderd, zijn bereik (i.c. het aantal afnemers) wel. Dat blijkt onder meer uit de hoge salarissen, die mede mogelijk gemaakt worden door de inkomsten uit televisierechten en uit sponsorbijdragen (die sterk samenhangen met de televisie-uitzendingen).

Een vergelijkbare ontwikkeling speelt bij orkesten. Op zich is de uitvoering van een concert van Mozart een schoolvoorbeeld van een dienst waar in principe geen stijging van de produktiviteit mogelijk is. Mozart schreef het in de 18e eeuw en uitvoering daarvan nu kost evenveel tijd en musici als destijds. (Aangenomen dat de benodigde repetitietijd niet is veranderd). Tegenwoordig kan het concert echter vastgelegd worden op een grammofoonplaat. Op deze manier is het mogelijk geworden om de dienst in voorraad te houden, te reproduceren, te distribuëren, kortom

allerlei handelingen mogelijk te maken, die in beginsel in de dienstverlening onmogelijk zijn. In feite heeft de dienst de vorm van een goed aangenomen. De produktiviteit (i.c. het bereik) van de orkestleden is zodoende sterk toegenomen. Wel is het de vraag of de kwaliteit van de dienst nog hetzelfde is. Wel wat betreft de uitvoering, maar veel luisteraars zullen de presentatie van afspeelapparatuur als surrogaat voor een life-concert beschouwen. In dit geval gaat het meer om een effectindicator dan om een procesindicator.

De bepaling van de arbeidsproduktiviteit brengt aldus een groot aantal statistische en methodologische problemen met zich, waarop in dit kader niet nader ingegaan wordt.

Afzetontwikkeling

Het gebruik van de voorzieningen behorende tot de sector Cultuur, sport en recreatie lijkt zeer sterk bepaald te worden door het aanbod daarvan. Nu is het meten van de vraag naar deze voorzieningen nauwelijks mogelijk, vanwege het (quasi) collectieve karakter (63). In theorie kan dergelijk onderzoek plaatsvinden aan de hand van de gebleken voorkeuren van de gebruikers, gebaseerd op gedragsreacties die betrekking hebben op het feitelijk niveau van collectieve voorzieningen en veranderingen daarin. Een variant hierop is het bepalen van de prijs-elasticiteit van de vraag, welke bijvoorbeeld bepaald kan worden aan de hand van reacties op het verhogen van eigen bijdragen. Over de elasticiteit van de vraag naar voorzieningen is nog weinig bekend, al wordt algemeen aangenomen dat er een zekere mate van prijsgevoeligheid bestaat zonder dat er veelal sprake is van een volledige elasticiteit. Zo wordt door het SCP de elasticiteit bij toneel- en muziekvoorstellingen op $-0,5$ à $0,6$ geschat. Bij museumbezoek zou dit tussen de $-0,1$ en $-0,2\%$ liggen en bij het bibliotheekgebruik tussen $-0,2$ en $-0,4$ (64).

Een tweede methode is die van de beleden voorkeuren, gebaseerd op opinies over het gewenste niveau van collectieve voorzieningen (65). Een voorbeeld van deze laatste methode is het onderzoek Culturele Veranderingen van het SCP, waarin gevraagd is naar de terreinen waarop de

ondervraagden, gegeven een bepaalde bezuinigingsopdracht, de dienstverlening wensten te beperken. Uit dit onderzoek komt naar voren dat vooral defensie, ontwikkelingshulp, cultuur en recreatie in trek zijn als bezuinigingsobject. Ook in andere - binnenlandse en buitenlandse - onderzoeken komen gezondheidszorg, bejaardenzorg en educatie als belangrijkste vormen van collectieve dienstverlening naar voren en staan cultuur, sport en recreatie vrij laag op de ranglijst (66). De Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Konsumenten-aangelegenheden (SWOKA) heeft aan ruim 12.000 respondenten de vraag voorgelegd welke van de aangegeven voorzieningen op sociaal-cultureel, cultureel en recreatief terrein en de gezinsverzorging al dan niet gemakkelijk te missen zouden zijn (67). Het meest als absoluut niet te missen wordt de gezinsverzorging aangemerkt, gevolgd door de dienstencentra voor bejaarden, de bibliotheek en het zwembad. De voorziening die makkelijk gemist kan worden is betaald voetbal, gevolgd door cursusmateriaal radio/televisie, crèche/peuterspeelzalen en muziekschool/balletschool (68). Nu is dit onderzoek gebaseerd op datgene wat de respondenten zeggen. Dit behoeft geenszins in hun daadwerkelijk gedrag tot uiting te komen. Het percentage gebruikers dat vindt dat een voorziening absoluut niet kan worden gemist blijkt in alle gevallen ongeveer 25% hoger te zijn dan bij niet-gebruikers. Deze laatste groep heeft niet alleen een lagere waardering, maar wil deze voorzieningen ook eerder in aanmerking laten komen voor een verhoging van de eigen bijdrage. De culturele voorzieningen worden echter door zowel gebruikers als niet-gebruikers als relatief goedkoop voor de prijs gezien.

Ondanks beperkingen van beide methoden lijken de verzorgende en de educatieve voorzieningen een hogere waardering te ondervinden dan die op sociaal-cultureel en recreatief terrein. Dit wordt mogelijk mede veroorzaakt door het algemener karakter van de eerste, terwijl de meer culturele voorzieningen door relatief kleine en specifieke groepen worden gebruikt. Om deze vertekening te ondervangen zou de intensiteit van het gebruik meegewogen behoren te worden. Uit het SCP-rapport "Profijt van de overheid" komt naar voren dat het profijt van de uitgaven voor de sociaal-culturele voorzieningen groter is voor de hogere inkomensdecielen dan voor de lagere.

Een aantal sociaal-culturele voorzieningen richten zich in het bijzonder op randgroepen. In hoeverre de doelstelling van het sociaal-cultureel werk - bewustwording, ontplooiing en vorming van de bevolking teneinde hen in staat te stellen actief en kritisch betrokken te zijn bij de vormgeving van de samenleving - gehaald wordt, valt nauwelijks te evalueren (69).

Juist het versnipperde gebruik van de voorzieningen betekent dat de rol van de overheid groot is. De marges voor de toekomstige ontwikkelingen in deze sector zullen om die reden in eerste instantie vrij ruim genomen kunnen worden. De sociaal-culturele voorzieningen en die ten behoeve van sport en recreatie hebben een sterke groei door- gemaakt in de jaren zeventig. Dit werd mede mogelijk gemaakt door de weinig overzichtelijke en weinig planmatige over- heidssteun. De laatste jaren tracht de Rijksoverheid meer greep op dit geheel te krijgen, met name via de finan- cierungsstromen. Tevens wordt de feitelijke besluitvorming over de voorzieningen in toenemende mate gedecentraliseerd. Een belangrijke schakel hierin is beoogd te worden de Welzijnswet die met ingang van 1987 in zal moeten gaan. Daarin wordt vastgelegd dat de gemeenten - binnen randvoor- waarden - kunnen afwegen aan welke sociaal-culturele voor- zieningen de beschikbare financiën besteed zullen worden.

In de jaren zeventig nam het afzetvolume in de sector cultuur, sport en recreatie met ongeveer 2% per jaar toe. In het begin van dat decennium was de groei 4% (70). In de eerste helft van de jaren tachtig heeft het omhoogings- beleid echter geleid tot een stagnatie in de groei en zelfs in een lichte daling. In 1985 is een licht herstel opge- treden.

Vanwege de grote mate van overheidsfinan- cierung en het daarin gevoerde beperkende beleid zijn de groeiverwachtingen somber. Zo heeft de regering onlangs een forse inkrumping in de rijksbijdragen voor het sociaal-cul- tureel werk aangekondigd (van 119 miljoen op haar totaal van 292 miljoen, terwijl de totale overheidsbijdragen aan het sociaal-cultureel werk rond 1 miljard liggen). Voorts zijn maatregelen genomen met betrekking tot de Beeldende Kunste- naarsregeling en de samenvoeging van orkesten. Als onder- grens voor de ramingen wordt hier uitgegaan van een daling

van 1% per jaar, in de verwachting dat een beperkend beleid gecompenseerd zal worden door andere financieringsbronnen en een verwachte groei in de sport en recreatie, die deels door particuliere vormen van financiering (sponsoring, lidmaatschappen) wordt opgebracht.

Over de bovengrenzen valt moeilijk een prognose te leveren, vanwege de gebrekkige gegevens omtrent het huidige gebruik en vanwege de grote mate van aanbodbepaaldheid. Een groei van sociaal-culturele voorzieningen en vormende activiteiten lijkt mogelijk, onder meer bij een toename van de vrije tijd voor bepaalde groepen in de bevolking. Voorts bestaan er sterke signalen dat het aanbod aan kinderopvang tekort schiet. Vooralsnog lijkt op sociaal-cultureel terrein slechts op onderdelen sprake van verzadiging. De voornaamste groeibelemmende factor vormen hier de financieringsbronnen.

In het Trendrapport kwartaire sector 1983-1990 geeft het SCP trendramingen voor een aantal voorzieningen op het gebied van cultuur, sport en recreatie. Het betreft het vormingswerk, de openbare bibliotheken, het sociaal-cultureel werk, muziekscholen, zwembaden, sportaccommodaties en -organisaties en podiumkunsten. In 1983 was hiermee 32.000 arbeidsjaren gemoeid. De basisraming leidt in de periode 1983-1990 tot een toeneming van het personeel met bijna 7%. Meer dan gemiddeld groeien de openbare bibliotheken en de sport. Een geringe groei vertoont het club- en buurthuiswerk, terwijl de overige voorzieningen een neerwaartse trend laten zien. In deze trendberekeningen is overigens een begin van de bezuinigingen reeds verdisconteerd. De demografische raming laat voor dezelfde periode een nagenoeg constante personeelsomvang zien. Voor de peuterspeelzalen laat de basisraming een groei van de personeelsomvang zien van 27% ten opzichte van 1983 (absoluut gaat het dan om 533 arbeidsjaren) (71).

De toekomstige ontwikkelingen bij de omroep hangen in belangrijke mate af van de invoering van een derde net op de televisie, de verdere invoering van regionale radio- en televisie-uitzendingen en de eventuele commercialisering.

De deelname aan sportbeoefening is - met name onder jongeren - groot. De laatste jaren nemen vooral de incidentele vormen van sportbeoefening, zoals joggen, fitnessstraining, fietsen en zwemmen toe, terwijl het aantal regelmatige sportbeoefenaren stabiel is. De inkomensstagnatie van de laatste jaren heeft de deelname aan sport op zich niet sterk beïnvloed, maar heeft wel geleid tot een zuiniger gedrag (bijv. opzeggen tweede lidmaatschap), evenwel niet in de richting van de (goedkopere) ongeorganiseerde sport. Als voornaamste redenen voor het beëindigen van het lidmaatschap blijken gebrek aan tijd en interesse te worden opgegeven. Bij een verdere teruggang in inkomen zullen de bezuinigingen - voor zover deze de sportbeoefening betreffen - waarschijnlijk vooral de lidmaatschappen betreffen (72). De groeivoorzichten voor de sport lijken, ondanks gunstige voorwaarden, beperkt te worden door een zekere verzadiging. Reeds circa 85% van de jeugd van 6 tot en met 24 deed in 1983 op enigerlei wijze aan sport en dat dit tot 100% zou oplopen is onwaarschijnlijk (73). De daartegenover staande gunstige factoren betreffen de toenemende deelname van ouderen, de arbeidsduurverkorting, de grote waarde die gehecht wordt aan gezondheid en jeugdige vitaliteit en de uitbreiding van het aantal alleenstaanden en kinderloze huishoudens. Deze factoren lijken vooralsnog de factoren waaraan een remmend effect wordt toegeschreven, te overtreffen.

Vanwege de onzekerheden op het terrein van cultuur, sport en recreatie wordt vooralsnog van vrij brede marges uitgegaan. in groeivoet variërend van -1% tot 5% groei per jaar.

NOTEN

- (1) WRR op basis van CBS. Statistiek Werkzame Personen 1983: 's-Gravenhage. Staatsuitgeverij/CBS-publikaties. 1984, tabel 2.1, blz. 63.
- (2) N.C.J. Chapel. 55 branches in de commerciële dienstverlening: - een inventarisatie -; ministerie van Economische Zaken, 1985, 's-Gravenhage, blz. 118-122.
- (3) CBS. Statistiek Werkzame personen 1984. 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij/CBS-publikaties. 1986, tabel 2.1, blz. 43.
- (4) CBS, *ibid.*
- (5) CBS, *ibid.*
- (6) CBS. Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1984, 6e jaargang, nr. 4, blz. 28, 29.
CBS. Statistisch bulletin, januari 1986, 43e jaargang, nr. 1, blz. 2.
- (7) Financieel overzicht gezondheidszorg en maatschappelijk welzijn 1986. Tweede Kamer, vergaderjaar 1985-1986, 19 246, nrs. 1-2, blz. 149.
De gegevens uit deze bron wijken af van die van het CBS. Het aantal personeelsleden (op full-time basis) per 100 verzorgden is gestegen van 35,0 in 1980 tot 36,5 in 1984.
- (8) CBS. Statistiek bejaardenoorden 1983. 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij/CBS-publikaties. 1986.
CBS. Bejaardenoorden 1985 (voorlopige cijfers): interne notitie, 1986, blz. 5.
- (9) Financieel Overzicht Gezondheidszorg en Maatschappelijk Welzijn, 1986, *ibid.*, blz. 148.
- (10) René Goudriaan, Frank van Tulder, Hans de Groot, e.a., Kosten van kwartaire diensten 1970-1983: Project personeelsvoorziening kwartaire sector bulletin nr. 6. SCP/CPB, Rijswijk, 1986, blz. 109-116.
- (11) Planvorming kwartaire sector; prioriteitschema 1986-1989, Tweede Kamer, vergaderjaar 1985-1986, 19 289, nr. 1-2, blz. 36 en 37.
Zie ook: Ouder worden in de toekomst: Scenario-rapport opgesteld in opdracht van de Stuurgroep Toekomstscenario's Gezondheidszorg, Utrecht, Uitgeverij Jan van Arkel, 1985.
René Goudriaan, Hans de Groot, Floor van Herwaarden, e.a., Tendrapport kwartaire sector 1983-1990: SCP, Cahier 1984, nr. 43, Rijswijk, 1984, blz. 111.
- (12) Joop Weisbeek, Vergrijzing, ontgroening en collectieve uitgaven; SCP, Stukwerk nr. 33, Rijswijk 1985, blz. 49.
- (13) Zorg voor later, zorg van nu; ministerie van WVC, 1986, blz. 9, 21 en 24.
- (14) CBS, "Bewoners bejaardenoorden 1979-1984"; Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1986, 8e jaargang, nr. 1, blz. 42-44.
- (15) Mies van der Bruggen - Grevelink, De duizendpoot in de gezinsverzorging; Stichting Welzijnspublicaties, Utrecht, 1985.

- (16) R. Kwekkeboom, Op de vlucht gejaagd? Een onderzoek naar de effecten van de eigen bijdrageregeling in de gezinsverzorging; NIMAWO, Den Haag, 1985, blz. 16.
De Volkskrant, 5 maart 1986.
- (17) Mies van der Bruggen-Grevelink, *ibid.*
- (18) Raad voor de Gezinsverzorging, zoals aangehaald in: Netty Altenburg, "Flexibele contracten in de gezinszorg"; Tijdschrift voor Politieke Economie; maart 1985, 8e jaargang, nr. 3, blz. 76.
- (19) CBS, Sociaal-cultureel kwartaalbericht; 6e jaargang, nr. 4, blz. 27.
- (20) CBS, *ibid.*, blz. 27.
- (21) J. van der Zijde, Waar een wil is, is een wet; Over vernieuwingen op het terrein van de thuisverzorging en gezinsverzorging; Intervisie, Delft, Eburon, 1985.
- (22) Beroepskrachtenplanning Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening 1986, Tweede Kamer, vergaderjaar 1985-1986, 19 388, nrs. 3-4, blz. 73. Nota Eerstelijnszorg, Tweede Kamer, vergaderjaar 1983-1984, 18 180, nrs. 1-2, blz. 22.
- (23) WRR, op basis van CBS, Statistisch Zakboek 1983; 's-Gravenhage, 1983, blz. 24.
CBS, Statistisch Bulletin; 31 mei 1985, 42e jaargang, nr. 22, blz. 10.
- (24) Ouder worden in de toekomst; op. cit., blz. 101.
- (25) Zorg voor later, zorg van nu; op. cit., blz. 9, 21 en 24.
- (26) P.R. Heij, H. Oosterbeek en R. Onverzaagt, Welzijn en economie. Onderzoek naar de relaties tussen enkele welzijnssectoren en de economie; Instituut voor Onderzoek van Overheidsuitgaven, deel A en B, 's-Gravenhage, 1986, blz. 116-118.
NRC-Handelsblad, 3 juni 1986.
- (27) P.R. Heij, H. Oosterbeek en R. Onverzaagt, *ibid.*, blz. 49.
- (28) Hans Stevense, Sociaal-cultureel werk. Een verkenning; Baarn, H. Nelissen, 1985, blz. 70.
- (29) CBS, "Sociaal-culturele centra in Nederland in 1982"; Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1985, 7e jaargang nr. 3, blz. 65-72.
- (30) René Goudriaan, Hans de Groot, Floor van Herwaarden e.a., op. cit., blz. 131.
- (31) CBS, Uitvoeringsorganen buurt- en clubhuiswerk 1976, zoals aangehaald in P.R. Heij, H. Oosterbeek en R. Onverzaagt, *ibid.*, blz. 221.
- (32) De Volkskrant, 25 september 1986.
- (33) René Goudriaan, Hans de Groot, Floor van Herwaarden *ibid.*, blz. 133.
- (34) Kindercentra omvatten peuterspeelzalen (ten hoogste 4 uur achtereenvolgens geopend) en kinderdagverblijven (8 of meer uren aaneengesloten geopend). Deze laatste worden tot SBI-94 gerekend.
- (35) CBS, "Kindercentra, eerste voorlopige resultaten", Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1983, 5e jaargang nr. 3, blz. 29-32.
- (36) CBS, "Vormings- en ontwikkelingswerk in internaatsverband 1984", Sociaal-cultureel kwartaalbericht, januari 1986, 8e jaargang nr. 1, blz. 76-81.

- (37) P.R. Heij, H. Oosterbeek en R. Onverzaagt, *ibid.*, blz. 120.
- (38) CBS, "Openbare bibliotheken 1984; uitkomsten spoed-enquête", Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1985, 7e jaargang nr. 3, blz. 100-101.
- (39) SCP, Bibliotheek en contributie, aangehaald in P.R. Heij, H. Oosterbeek en R. Onverzaagt, op. cit., blz. 121.
- (40) René Goudriaan, Hans de Groot, Floor van Herwaarden e.a., op. cit., blz. 110-116.
- (41) P.R. Heij, "Musea en overheid"; Openbare uitgaven, 1986, 18e jaargang, nr. 2, blz. 75-81.
CBS, "Musea 1984, eerste uitkomsten"; Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1986, 8e jaargang nr. 1, blz. 73-75.
- (42) N.C.J. Chapel, op. cit., blz. 132-133.
- (43) *Ibid.*
- (44) CBS, "Financiële gegevens van omroeporganisaties en -bedrijven 1982/1983"; Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1986 8e jaargang nr. 1, blz. 82-87.
- (45) *Ibid.*, blz. 83.
- (46) N.C.J. Chapel, *ibid.*, blz. 137-141.
- (47) WRR, Samenhangend mediabeleid; Rapporten aan de Regering nr. 24, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1982.
- (48) N.C.J. Chapel, *ibid.*, blz. 143-147.
- (49) SCP, Sociaal en cultureel rapport 1984, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1984, blz. 194.
- (50) SCP, Sociaal en cultureel rapport 1986, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1986, blz. 216.
- (51) De Volkskrant, 27 september 1986.
- (52) CBS, "Cultuur en participatie"; Sociaal-cultureel kwartaalbericht, 1986, 8e jaargang nr. 1, blz. 70.
- (53) *Ibid.*, blz. 69.
- (54) N.C.J. Chapel, *ibid.*, blz. 172.
- (55) *Ibid.*, blz. 174.
- (56) René Goudriaan, Hans de Groot, Floor van Herwaarden e.a., *ibid.*, blz. 136.
- (57) N.C.J. Chapel, *ibid.*, blz. 179-182.
- (58) Zicht op 100 branches; NMB-Bank, Zesde editie, 1985, blz. 96.13.
- (59) CBS, Statistisch bulletin; 24 april 1986, 43e jaargang, nr. 17, blz. 2.
- (60) De toeristische en economische betekenis van attractiepunten in Nederland; Nederlands Research Instituut voor Recreatie en Toerisme, Breda 1983.
- (61) Deze schatting is mede gebaseerd op: Frans Hoeve en Jan de Joode, Kosten en financieringstabellen cultuur, recreatie en maatschappelijk welzijn, rekening 1983. Verdere uitsplitsing van inkomsten en overdrachtsuitgeven uit de publikatie "Inkomsten en Uitgaven van de overheid voor cultuur, recreatie en maatschappelijk welzijn 1983"; CBS, interne publikatie (1986).
- (62) Zo constateert het SCP in de periode 1975-1983 een afname van de personeelsinzet per uitlening, geïndexeerd (1975=100) komt deze in 1983 op 83. René Goudriaan, Frank van Tulder, Hans de Groot, e.a., op. cit., blz. 112.

- (63) Zie over deze problematiek: H. de Groot en E. Pommer. "Individuele voorkeuren voor collectieve voorzieningen": Beleid en Maatschappij; juli-augustus 1986, 13e jaargang, nr. 4, blz. 171-184.
- (64) Onderzoek van het SCP aangehaald in: Heroverweging 1985. Eigen bijdragen van gebruikers van gesubsidieerde voorzieningen; (Ministerie van Financiën), deelrapport nr. 83, blz. 20.
- (65) H. de Groot en E. Pommer, *ibid.*, blz. 172.
- (66) *Ibid.*, blz. 178.
- (67) Dick Francken en Ton Kuylen, Consumentenwaardering en eigen bijdrage; SWOKA, Onderzoeksrapporten, nr. 32, 's-Gravenhage, 1985; zoals besproken in Heroverwegingen 1985, *ibid.*, blz. 20 en 21.
- (68) *Ibid.*, blz. 60.
- (69) P.R. Heij, H. Oosterbeek en R. Onverzaagt, *op. cit.*, blz. 227.
- (70) CPB, Centraal Economisch Plan 1982, 's-Gravenhage, 1982, blz. 309.
CPB, Centraal Economisch Plan 1985, 's-Gravenhage, 1985, blz. 187.
- (71) René Goudriaan, Hans de Groot, Floor van Herwaarden, *op. cit.*, blz. 124, 126.
- (72) M. Schelvis, Zuinig met sport: samenvatting van het rapport "Veranderingen in sportgedrag als gevolg van bezuinigingen in gezinnen"; aangehaald in Sociaal en Cultureel Planbureau, Sociaal en Cultureel Rapport 1986; blz. 226-227.
- (73) L.H.P. Schoonderwoerd, Ontwikkelingen in sportbeoefening, SCP, Rijswijk, zoals aangehaald in: *ibid.*

6. DE HORECA (SBI-67)

6.1 Algemene karakteristiek

De bedrijfsklasse horeca wordt gevormd door onderstaande bedrijfsgroepen:

67 Hotels, restaurants, cafe's e.d.

67.1 Maaltijden- en spijzenverstrekende bedrijven

67.11 Restaurants

67.12 Cafetaria's, Lunchrooms e.d.

67.13 Dineruitzending

67.2 Drankenverstrekende bedrijven

67.21 Cafe's e.d.

67.22 IJssalons

67.23 Bars, nachtclubs e.d.

67.3 Besloten consumptie-inrichtingen

67.31 Bedrijfskantines e.d.

67.32 Exploitatie van buffetten in theaters e.d.

67.39 Besloten consumptie-inrichtingen n.e.g.

67.4 Hotels en pensions

67.41 Hotels

67.42 Pensions

67.43 Pensions-rusthuizen

67.5 Vakantiecentra, jeugdherbergen, kampeercentra e.d.

67.51 Jeugdherbergen

67.52 Kampeerbedrijven

67.53 Vakantiehuizen

67.54 Kamerverhuurbedrijven

67.59 Logiesverstrekende bedrijven n.e.g.

Sinds 1977 worden door het CBS jaarlijkse produktiestatistieken opgesteld van de activiteiten in deze sector. In eerste instantie hadden deze alleen betrekking op de maaltijden- en spijzenverstrekende bedrijven ("restaurants", SBI 67.1), de drankenverstrekende bedrijven ("café's", SBI 67.2) en de hotels (SBI-67.41). Met ingang van 1982 worden tevens gegevens verzameld over de overige bedrijfssubgroepen. Alleen kamerverhuurbedrijven en pension -rusthuizen blijven buiten beschouwing. In 1982 is de populatie van de steekproef waarop de produktiestatistiek is gebaseerd belangrijk gewijzigd.

De gegevens over produktie en afzet in de horeca van voor 1977 vertonen een structurele onderschatting. Door verbeterde registraties (de invoering van de produktie-statistiek) werd de produktiewaarde in de Nationale Rekeningen bij de revisie van 1977 met ruim 70% verhoogd. De verhoogde produktiewaarde gaat voor het grootste deel naar de consumptieve bestedingen van gezinshuishoudens. Tevens leidde de herziening tot een verhoging van het overig inkomen met ruim 2 miljard gulden. Ondanks de onderschatting in niveau geven de volume-veranderingen volgens het CBS wel de juiste ontwikkelingen weer.

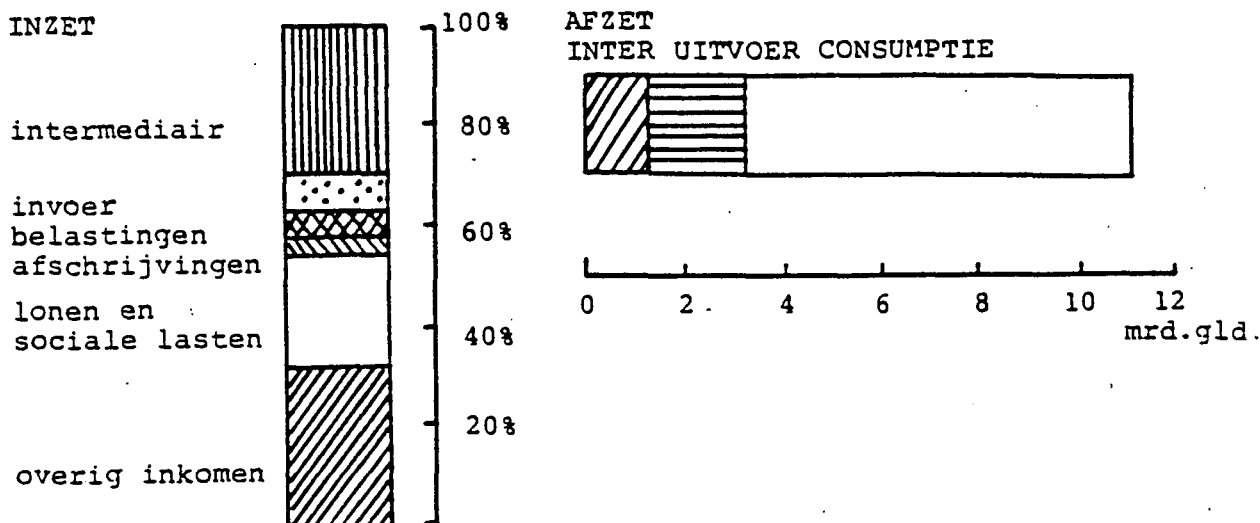
Invoering van de produktiestatistiek heeft de betrouwbaarheid van de gegevens vergroot. Door de aard van de sector - veel wisselingen in het ondernemingenbestand, veel kleine bedrijven, bewust buiten registraties gehouden activiteiten - dienen de kwantitatieve gegevens met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

Een tweede bron vormen de bestandsgegevens van het bedrijf-schap Horeca. Deze beperken zich tot wat de "traditionele horeca" wordt genoemd, zodat kampeerbedrijven, jeugdherbergen en cateringbedrijven buiten beschouwing blijven.

De totale produktiewaarde van de horeca bedroeg in 1983 11,04 miljard gulden. Deze waarde is vergelijkbaar met die van de maatschappelijke dienstverlening en dergelijke. De horeca draagt 1,6% bij van de totale produktiewaarde in Nederland en 27% van die in de in deze verkenning afgebakende verzorgende dienstverlening (in producentenprijzen ten opzichte van de binnenlands geproduceerde produktiewaarde, zoals genoteerd in de Nationale Rekeningen, aanhangsel 4). Figuur 6.1 geeft de diverse inzet- en afzetcategorieën weer.

Eerst sinds 1979 worden de bestedingen door buitenlanders als export afzonderlijk genoteerd. De Nationale Rekeningen laten een toenemend belang van deze afzetcategorie zien.

Figuur 6.1 Kostensamenstelling en afzetstructuur "Horeca"
(SBI-67) 1983



Bron: CBS. Nationale Rekeningen 1985; Staatsuitgeverij.
's-Gravenhage, 1986. Aanhangsel 4.

De horeca levert 4,6% van de consumptieve bestedingen aan binnenlands geproduceerde finale goederen en diensten in Nederland (en 29% van die in de sector verzorgende dienstverlening).

De arbeidskosten zijn voor de helft bepalend voor de kostenontwikkeling, daar de post overig inkomen voor een groot deel eveneens uit arbeidskosten bestaat in de vorm van beloning van de zelfstandigen en meewerkende gezinsleden. De 22% aan lonen en sociale lasten betreft een gewogen gemiddelde. Zo bedragen de loonkosten bij de hotels gemiddeld een derde van de totale kosten en bij de café's 13%. Bij ondernemingen zonder rechtspersoonlijkheid (eenmanszaken en dergelijke) vormen het ondernemersinkomen en het inkomen van medewerkende gezinsleden een onderdeel van het overig inkomen. Bij ondernemingen met rechtspersoonlijkheid (NV's en BV's) zijn deze posten opgenomen in de loonkosten.

Bij het bedrijfshap Horeca stonden medio 1985 37.802 ondernemingen ingeschreven. In 1982 waren dit er 36.492. tabel 6.1 geeft de omvang van de belangrijkste bedrijfstypen weer.

Tabel 6.1 Aantal bedrijven in de horeca naar bedrijfstype

	1975	1982	1985
Drankenverstrekken- de bedrijven	19.899	20.315	20.379
v.v.-café, bar, nachtclub	13.131	13.296	13.054
-coffeshop	477	1.159	1.603
-buffetexpl.bij sportacc.	1.978	1.811	1.639
-ontmoetingscentrum	1.968	1.850	1.640
Maaltijd- en spijzenverstr.	8.244	12.452	12.767
w.v.-restaurant	1.103	2.953	3.276
-café-restaurant	2.232	2.935	3.000
-cafeteria	4.246	5.138	5.965
-bistro	-	954	1.323
Logiesverstrekken- de bedrijven	6.830	3.441	3.324
w.v.-hotel	753	590	633
-hotel-café	636	299	265
-hotel-restaurant	170	215	189
-hotel-café-rest.	2.385	1.526	1.395
-pension	2.230	831	645
-kamerverhuurbedrijven	656	264	197
Totaal	34.973	36.492	37.802

Bron: Bedrijfschap Horeca, Horeca in cijfers 1982 en 1985: Cijfers & Trends, Rabobank Nederland, 1985, blz. 51.

Hoewel in aantal tamelijk stabiel zijn de café's en bars verreweg het omvangrijkste bedrijfstype. De groei van het totale aantal horecabedrijven komt vrijwel geheel voor rekening van de coffeeshops en de kleine restaurants (lunchrooms, cafeteria's en bistro's). De logiesverstrekken- de bedrijven nemen in aantal af, vooral door het verdwijnen van kleine (familie-)hotels en pensions. Door schaalvergroting is het totale aantal bedden evenwel nagenoeg constant gebleven.

Onder de macro-cijfers gaan een groot aantal wisselingen schuil. Bij de coffeeshops, lunchrooms en dergelijke wisselt per jaar zo'n vijfde van het bestand van eigenaar. Deze zaken kennen een zeer lage vestigingsdrempel.

Het aantal kampeerbedrijven, bungalowparken, jeugdherbergen en dergelijke bedraagt volgens de produktie-statistiek voor 1983 1810, waaronder circa 1300 campings. In een structuuronderzoek naar de verblijfsrecreatie wordt het aantal bedrijven op 3600 geschat, met 200.000 standplaatsen op campings en 37.000 bungalows in recreatieparken en op kampeerbedrijven. Daarnaast zouden nog zo'n 50.000 afzonderlijke bungalows als vakantiehuis worden verhuurd (1).

De ondernemingen uit de horeca behoren op 52 (van de 37.802 in 1985) na tot het midden- en kleinbedrijf (minder dan 100 werknemers). Slechts 2,3% van de bedrijven heeft 20 of meer werknemers, ruim de helft heeft geen personeel in dienst.

Het arbeidsvolume in de horeca zoals vermeld in de Nationale Rekeningen heeft zich als volgt ontwikkeld:

Tabel 6.2 Arbeidsvolume horeca 1970-1985 in arbeidsjaren

	1970	1975	1980	1984	1985
Totaal	96.000	93.000	100.000	99.000	101.000
Werknemers	55.000	53.000	62.000	61.000	63.000

Bron: CBS, Nationale Rekeningen 1985, 's-Gravenhage, 1986, gereviseerde cijfers, blz. 172, 173.

Het arbeidsvolume in de horeca is daarmee ruim 2% van het totale arbeidsvolume in Nederland en 18% van dat in de verzorgende dienstverlening.

Een verdere onderverdeling voor de werknemers is te vinden in de Statistiek Werkzame personen en de statistiek structuur arbeidsplaatsen (2). In 1983 waren er 79.600 werknemers in de horeca, waarvan bijna de helft vrouwelijk. 18% van deze banen is voor minder dan 15 uur per week. Daar staat tegenover dat bijna 60% van de banen een volledige werkweek - en veelal meer dan dat - betreft. Voorts is het opvallend dat er zeer veel jonge werknemers zijn: 55% is jonger dan 30 jaar.

Meer dan de helft van de werknemers met een werkweek van meer dan 15 uur per week is werkzaam in een bedrijf met minder dan 10 werknemers. In de grotere bedrijven is de verdeling als volgt:

Tabel 6.3 Werkgelegenheid in grote horeca-ondernemingen,
31 maart 1983

	Totaal	w.v. vrouw (%)
671 Restaurants	10.856	38
672 Café's	1.939	50
673 Besloten cons.inr.	3.658	68
674 Hotels	12.247	41
675 Vakantiecentra, kampeerbedr.	2.162	43.

Bron: CBS, Statistiek werkzame personen 1983: 's-Gravenhage, 1984, blz. 13.

In vergelijking met 1977 is het aantal werknemers met een werkweek van meer dan 15 uur met een kwart toegenomen. De stijging van het aantal banen voor minder dan 15 uur is waarschijnlijk veel groter. Overigens wordt deze toename deels veroorzaakt doordat zelfstandigen en meewerkende gezinsleden de status van werknemer aannemen in verband met sociale zekerheidsrechten. In dat opzicht bestaat er een stimulans om tot formalisering te komen. Gezien het grote aantal zelfstandigen in deze sector is meer inzicht in het totale arbeidsbestand gewenst. In de meest recente CBS-produktiestatistiek wordt het totaal aantal werkzame personen in 1983 geschat op 138.910. Daarvan zijn er 61.908 (45%) werkzaam in restaurants, 36.244 (26%) in café's e.d., 22.901 (16%) in hotels, 7.451 (5%) in bedrijfskantines en 8.119 (6%) in jeugdherbergen, kampeerbedrijven, vakantiecentra en dergelijke.

Opmerkelijk is dat volgens de produktiestatistiek het aantal mensen dat minder dan 15 uur per week werkt, veel groter is dan uit de statistiek structuur arbeidsplaatsen blijkt. Waarschijnlijk wordt dit veroorzaakt door het grote aantal seizoensarbeid die in de halfjaarlijkse enquête voor de statistiek loonstructuur - de basis van de statistiek structuur arbeidsplaatsen - niet geheel meegenomen worden.

Zoals tabel 6.4 laat zien zou het om ruim een kwart van de werknemers gaan.

Tabel 6.4 Werkzame personen 1983

	1982	1983
1. Werknemers verzekerd ingevolge de Ziektewet en tenminste 15 uur per week werkzaam w.v.	62.579	65.205
Horeca-activiteit	58.776	61.432
Recreatieve activiteit	2.835	3.046
Overige activiteiten	968	727
2. Part-time medewerk(st)ers, die minder dan 15 uur per week werken	19.876	22.726
3. Totaal in loondienst zijnde personen (1+2)	82.455	87.931
4. Medewerkende eigenaren en gezinsleden niet verzekerd ingevolge de Ziektewet	48.893	49.153
5. Arbeidskrachten via uitzendbedrijven	966	1.157
6. Werkzame personen geleend van andere ondernemingen	514	665
7. Totaal aantal werkzame personen (3+4+5+6)	132.828	138.906

Bron: CBS, Loqies-, maaltijden- en drankenverstrekking 1982 en 1983. Produktiestatistiek dienstverlening, Staatsuitgeverij, 's-Gravenhage 1985, blz. 13.

De beloningen in de horeca-sector zijn relatief laag (tabel 6.5)

Tabel 6.5 Verdiende brutolonen van werknemers met een volledige werkweek (in gld.)

	Oktober 1983	April 1984
67 Horeca	559	562
671 Restaurants	533	535
674 Hotels en pensions	567	577
6-9 Diensten	763	764
1-9 Totale economie	762	765

Bron: CBS, Sociaal-Economische Maandstatistiek, februari 1985, 2e jaargang nr. 2, blz. 38-40.

Zoals vermeld worden door het CBS eerst sinds 1982 in de produktiestatistiek gegevens opgenomen over de totale horeca, inclusief bedrijfskantines en vakantiecentra

en dergelijke. Alleen kamerverhuurbedrijven en pension-rusthuizen blijven buiten beschouwing. De omzet in 1983 (10.641 miljard gulden) werd voor 47% behaald in de restaurants, voor 24% in café's en voor 17% in hotels. In de "traditionele horeca" wordt aldus bijna 90% van de totale horeca-omzet gerealiseerd (3).

Voor de voorafgaande jaren bestaan alleen gegevens over de traditionele horeca. In de restaurants en hotels wordt een onevenredig deel van de omzet behaald in de grotere ondernemingen (4).

De afbakening in de Nationale Rekeningen naar intermediaire leveringen en export en consumptie berust op een schatting. Het is nauwelijks na te gaan of iemand in een restaurant eet op eigen kosten of op kosten van de zaak. Hetzelfde geldt voor de bestedingen die door buitenlanders worden gedaan en die als export worden aangemerkt. De schattingen zijn gebaseerd op en worden getoetst aan budgetonderzoek, de totale gezinsconsumptie en de opgaven van bedrijven van hun vraag naar horeca-diensten. De gegevens over buitenlandse toeristen berusten op de statistiek vreemdelingenverkeer, de incidentele statistiek Inkomend toerisme en de reisverkeersbalans van De Nederlandsche Bank. De statistiek Vreemdelingenverkeer registreert het aantal overnachtingen door buitenlanders in hotels, pensions, jeugdherbergen en op de grotere kampeerterreinen. Waarschijnlijk wordt dit aantal onderschat.

De afzet van de horeca bestaat voor 12% uit intermediaire leveringen aan bedrijfsleven en overheid. De bestedingen van deze groepen hangen vrij sterk samen met de economische situatie. In de jaren zeventig bleef het aandeel in de totale produktiewaarde constant, maar bij de recessie in de jaren tachtig nam het volume sterker af dan de volume-daling van de totale horeca-sector. Naarmate de economie weer groeit, neemt het aantal zakenlunches, overnachtingen in hotels, en dergelijke toe. Vooral de grote hotels zijn sterk afhankelijk van de zakelijke markt.

De export bedraagt zo'n 14% van de afzet en bestaat uit de consumptieve bestedingen van buitenlandse toeristen. Hier speelt de geringe inflatie van de laatste

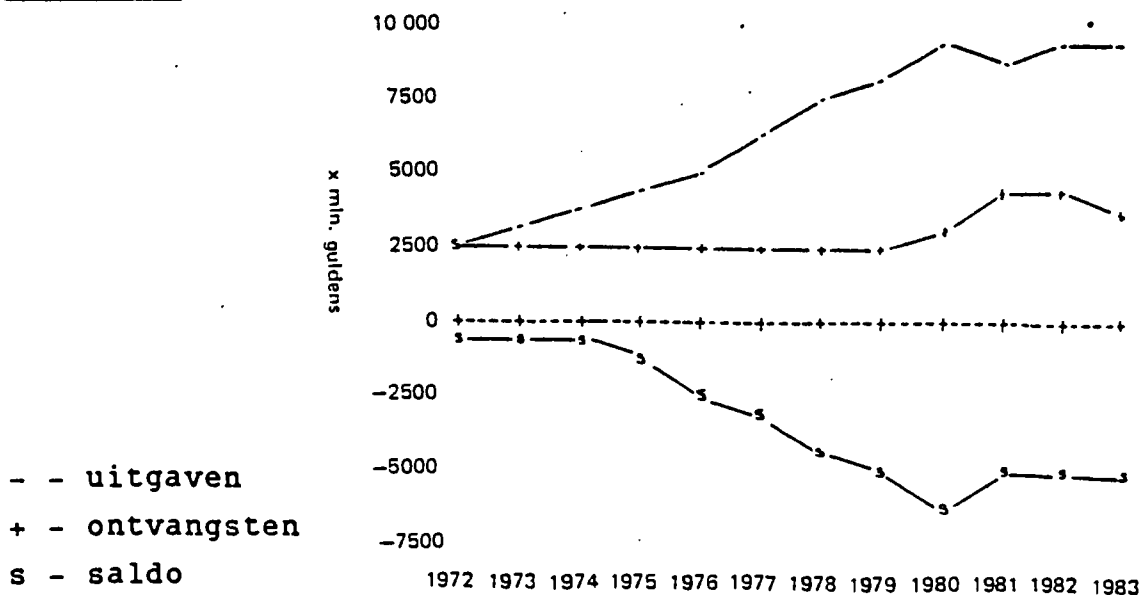
jaren een belangrijke rol. Dit voordeel wordt overigens deels geneutraliseerd door de sterke positie van de gulden. De laatste jaren heeft de hoge dollarkoers geleid tot een grotere stroom toeristen uit de VS. De toerist is over het algemeen zeer prijsbewust.

Zijn consumptieve bestedingen komen in belangrijke mate bij de horeca terecht (geschat wordt zo'n 40%).

In de jaren zeventig leidde de prijsontwikkeling tot een daling van het inkomend toerisme. Het bestedingsvolume bleef constant. Vanaf 1972 is het voordien bestaande evenwicht tussen bestedingen van buitenlanders in Nederland en Nederlanders in het buitenland omgeslagen in een sterk overwicht van de laatste categorie. Dit werd overigens grotendeels veroorzaakt door de stijging van het aantal buitenlandse vakanties. De laatste jaren vertonen het aantal inkomende toeristen en hun consumptieve bestedingen in de horeca een opmerkelijke stijging. Hierdoor is het negatieve effect van de teruggang in binnenlandse bestedingen voor een belangrijk deel opgeheven.

Deze ontwikkeling wordt geïllustreerd door het saldo op de reisverkeersbalans voor de periode 1972-1983 (figuur 6.2).

Figuur 6.2 Ontvangsten en uitgaven reisverkeersbalans 1972-1983



Bron: De Nederlandsche Bank, aangehaald in Nota Toeristisch Beleid 1985-1990; Tweede Kamer, vergaderjaar 1984-1985, 18 469, nrs. 2-3, blz. 13.

Het inkomend toerisme steeg in 1984 - na een lichte stagnatie in 1983 - waardoor de ontvangsten op de reisbalans met 17% stegen. Het saldo bedroeg een tekort van 4,8 miljard gulden. Voorlopige gegevens geven een indicatie dat het inkomend toerisme in 1986 aanmerkelijk geringer is dan in voorgaande jaren. Het tekort op de reisverkeersbalans neemt hierdoor waarschijnlijk toe tot 6,1 miljard gulden. Gemeten naar het aantal overnachtingen maken de buitenlandse toeristen vooral gebruik van hotels. Dit geldt met name de toeristen buiten Europa. De toeristen uit België en Duitsland verblijven veelal op campings en bungalowbedrijven.

De belangrijkste afzetcategorie vormen de binnenlandse consumptieve bestedingen. Deze zouden voor 15% tot stand komen tijdens binnenlandse vakanties. De vakantie-participatie, het deel van de Nederlandse bevolking dat in een bepaald jaar ten minste één keer met vakantie gaat, is toegenomen van 40% in 1966 tot ruim 60% in 1983, terwijl in het Continu Vakantie-Onderzoek de participatie op 68% wordt geschat (5). In 1983 nam de participatie voor het eerst af, doch in het jaar daarop trad herstel in. Met name in de jaren zeventig nam het aantal buitenlandse vakanties toe. Deze ontwikkeling werd in de jaren tachtig omgebogen. Enerzijds doordat de inkomensstagnatie tot een verschuiving leidde van buitenlandse naar binnenlandse vakanties, terwijl er tevens sprake is van een groeiend aantal korte binnenlandse vakanties naast de hoofdvakantie. Ook deze korte vakanties zijn echter gevoelig gebleken voor de inkomens-teruggang.

Tabel 6.6 Verhouding tussen binnenlandse- en buitenlandse vakanties, 1966-1983

	1966	1970	1974	1978	1980	1983
Aantal binnenl./						
buitenl.	59/41	53/47	50/50	40/60	45/55	48/52

Bron: CBS, NRIT Interact, zoals aangehaald in Tendrapport Toerisme 1983; NRIT, Breda, 1984, blz. 6.

Het lijkt erop dat de gevolgen van de inkomensstagnatie tot een afname leidt van de vakanties door mensen uit de lagere inkomensklassen, terwijl de hogere inkomensklassen meer in Nederland blijven. De bestedingen per vakantie zijn hoger dan die van de lagere inkomensklassen, zodat de totale bestedingen minder daalden dan verwacht werd.

Deze ontwikkeling kan evenwel een tijdelijk karakter hebben. Het ziet ernaar uit dat in 1986 de buitenlandse vakantie - ook van mensen uit de lagere inkomenscategorieën - sterk toenemen. Mogelijk heeft de buitenlandse vakantie een zodanige positie ingenomen in het bestedingspatroon dat - na een aanpassingsperiode - deze ook bij een geringere inkomenspositie gehandhaafd blijft. Daarnaast schijnt de weerssituatie in het voorafgaande jaar in Nederland invloed te hebben.

De binnenlandse vakanties worden voor het grootste deel in bungalows en op kampeerbedrijven doorgebracht. Eén-derde van de binnenlandse vakanties worden doorgebracht op een vaste tent- of caravanstandplaats. Opvallend is voorts dat er sinds 1983 een groei in het aantal hotelvakanties optreedt. In de jaren zeventig nam het volume aan horecabestedingen door Nederlanders op vakantie met 1.5% per jaar af.

De binnenlandse bestedingen buiten de vakanties zijn sterk inkomenselastisch (een inkomenselasticiteit van ongeveer 1,7). De consumptieve bestedingen hangen vooral af van het reëel vrij beschikbare inkomen van de consumenten. De uitgaven voor de horeca hebben een zeker luxe karakter, "informele" substituten in de vorm van thuis eten en drinken, dan wel het meenemen van lunchpakketten zijn ruim voorhanden, al geldt dit voor de één meer dan voor de ander. Vandaar de hoge inkomens- en prijselasticiteit. In de jaren zestig ontwikkelde het prijspeil van de horeca zich ongunstig, hetgeen leidde tot een druk op de consumptieve bestedingen. Sinds 1973 beweegt de ontwikkeling van de prijs van horeca-diensten zich licht onder de groei van het macro-consumptiepeil, zoals tabel 6.7 aangeeft. De hotelprijs ligt iets hoger, die van café's en restaurants iets lager dan het algemene consumptiepeil. Dit wordt mede veroorzaakt door de Prijzenbeschikking Horecadiensten die tot 1983 gold.

Tabel 6.7 Prijspeil horeca in vergelijking met dat van de gezinsconsumptie, 1951-1984

	1951-1960	1960-1970	1970-1980	1980-1984	1951-1984
Horeca-prijspeil	3.0	6.0	7.1	4.5	5.3
Prijspeil gezins- cons.	2.3	4.0	7.4	4.5	4.6

Bron: L.H.M. Bosch, T.P. Kroes, F.E.M. Ouddeken, De werk-
gelegenheid in de consumptieve dienstensector; OSA-Voor-
studie Nr. Vl4, 's-Gravenhage, 1986, blz. 40.

Het prijspeil is evenwel niet al-bepalend, in die zin dat in de jaren zeventig het buitenshuis eten, bezoek aan café's en discotheken meer ingeburgerd is geraakt. De gedragsverandering treedt vooral bij jongeren op, maar is voor een bepaalde generatie stabiel, al lijkt het bezoek aan discotheken leeftijdgebonden te zijn. Het CPB schat dat in de jaren zeventig de volumegroei van de binnenlandse consumptie buiten de vakanties 4 à 5% per jaar bedroeg (6). Voor het totale afzet-volume wordt in dezelfde publikatie een groei van 2% geschat, als resultante van stijgende binnenlandse bestedingen buiten de vakanties, een daling in de vakanties en een constant volume bij het inkomend toerisme. De groei trad vooral in de tweede helft van de jaren zeventig op. In de eerste helft van de jaren tachtig zien we een omgekeerde tendens; de inkomensstagnatie doet de binnenlandse bestedingen teruglopen, maar het stijgende toerisme compenseert dit voor een belangrijk deel.

Tabel 6.8 geeft bovengeschetste ontwikkeling weer voor de periode 1951-1984. De bestedingen in constante prijzen stegen voortdurend, maar per hoofd van de bevolking trad na 1980 een lichte daling op.

Tabel 6.8 Consumptie in de horeca, 1951-1984 (constante prijzen, gemiddelde jaarlijkse groei in %)

	1951-1960	1960-1970	1970-1980	1980-1984	1951-1984
Totaal	2.8	2.7	2.3	0.1	2.3
Per hoofd	1.6	1.4	1.5	-0.5	1.2

Bron: L.M.H. Bosch, T.P. Kroes, F.E.M. Ouddeken, *ibid.*, blz. 39.

Om de ontwikkelingen in de horeca beter te kunnen volgen publiceert het CBS maandelijks indexcijfers over de geldomzetten. De cijfers zijn gebaseerd op een enquête. Tabel 6.9 geeft de prijs-, hoeveelheids- en waarde-indexcijfers voor de periode 1975-1982.

Tabel 6.9 Prijs(1), hoeveelheids- en waarde-indexcijfers (1975= 100)

	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982
Prijsindexcijfers							
Totale horeca	112	123	129	133	140	147	155
Maaltijdenverstrekken- de ondernemingen	113	123	129	133	140	147	154
Drankenverstrekken- de ondernemingen	112	123	129	132	139	146	156
Hotels	111	121	129	135	145	154	161
Hoeveelheidsindexcijfers							
Totale horeca	100	106	110	116	118	114	117
Maaltijdenverstrekken- de ondernemingen	102	110	117	126	130	130	139
Drankenverstrekken- de ondernemingen	98	104	105	111	113	105	108
Hotels	99	101	102	103	105	103	105
Waarde-indexcijfers							
Totale horeca	113	129	142	154	166	169	185
Maaltijdenverstrekken- de ondernemingen	115	135	151	165	182	191	216
Drankenverstrekken- de ondernemingen	110	127	136	147	156	152	166
Hotels	111	122	131	144	151	157	168

Bron: CBS, Hotels, restaurants, café's e.d. 1981; Produktiestatis-
tiek dienstverlening, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1983,
blz. 13.

(1) Het betreft prijscijfers voor de horeca en niet de prijsindex-
cijfers voor de gezinsconsumptie.

In 1982 is deze omzetstatistiek vernieuwd, enerzijds door een vernieuwing van de steekproef en anderzijds door een uitbreiding met pensions, bedrijfskantines, vakantiecentra, enzovoort. Tevens wordt in de nieuwe statistiek de omzet uit nevenactiviteiten meegenomen. Door deze aanpassing werd de omzet verhoogd van f 8.950 mln. tot f 12.160 mln. Tabel 6.10 geeft de ontwikkelingen weer voor 1983 en 1984.

Tabel 6.10 Indexcijfers van de omzetten incl. BTW in de horeca 1983-1985

	Niveau 1982 (mln. gld.)	1983	1984	1985
Horeca totaal	11.036	102	111	113
w.v. traditionele horeca	9.902	102	111	112
Hotels	1.948	101	108	116
Restaurants	5.266	101	110	110
Café's	2.688	103	113	115
Jeugdherbergen,				
Kampeerbedrijven, vakantie	761	108	118	125
Bedrijfskantines	373	110	115	130

Bron: CBS, Maandstatistiek van de binnenlandse handel en dienstverlening, september 1984, januari 1986 en Statistisch bulletin, 25 september 1986, 43e jaargang nr. 38, blz. 2.

Ten aanzien van de positie van de horeca wordt veel aandacht geschonken aan de zogenaamde "para-commercialisering". Dit betreft semi-commercialisatie activiteiten (bruiloften en partijen) in clubhuizen, sportkantines en dergelijke. Volgens de landelijke werkgroep Paracommercialisme van het bedrijfschap Horeca wordt in deze sector jaarlijks een omzet van drie miljard behaald, waarvan de helft illegaal (7). Voornaamste probleem is dat deze instellingen minder lasten (o.a. BTW) dragen dan de officiële horeca-bedrijven.

Het bedrijfschap probeert door middel van afspraken met sportorganisaties en koepels van sociaal-culturele instellingen genoemde ontwikkelingen in te dammen. Het is niet

geheel duidelijk in hoeverre deze para-commerciële activiteiten in de Nationale Rekeningen verdisconteerd zijn.

6.2 Arbeidsproductiviteitsontwikkeling

In hoofdstuk 3 is ingegaan op problemen die zich voordoen bij de meting van de arbeidsproductiviteitsontwikkeling in de dienstensector. De daargenoemde factoren spelen bij uitstek een rol in de horeca. De mogelijkheden om tot verhoging van de arbeidsproductiviteit te komen zijn verschillend voor de diverse branches binnen de horeca. Dit betekent dat verschuivingen binnen de bedrijfsklasse een wijziging in de arbeidsproductiviteitsontwikkeling van de klasse tot gevolg hebben, bijvoorbeeld doordat de bedrijven met een grotere stijging van de arbeidsproductiviteit een groter aandeel van de bedrijfsklasse gaan uitmaken. Een dergelijke verschuiving heeft zich afgespeeld - en dit proces zet zich voort - in de terugloop in kleine familie-hotels (met geringe arbeidsproductiviteitsstijgingen) en de toename van de produktieve fast-food-restaurants.

Van verhoging van de arbeidsproductiviteit is sprake wanneer een bepaalde dienst in een geringere tijds-eenheid verricht kan worden, hetgeen resulteert in een geringere personeelsinzet per verrichte dienst. In de horeca is evenwel moeilijk aan te geven in hoeverre een verminderde personeelsinzet gepaard gaat met een kwaliteitsdaling.

Een complicerende factor binnen de horeca is dat de dienstverlening voor een groot deel bestaat uit het "beschikbaar zijn". De produktiviteit van een caféhouder is tot op zekere hoogte afhankelijk van het aantal bezoekers. Eerst boven een bepaald aantal wordt het rendabel een volgende arbeidskracht in te zetten. Er is een zekere drempelwaarde, waardoor de arbeidsproductiviteitsstijging een intermitterend karakter heeft. Dit aspect treedt vooral op bij de kleine een- en tweepersoonsbedrijven. Invoering van variabele werktijden en de sterke toename van deeltijd-arbeid bieden wat dat betreft in de werknemersinzet mogelijkheden voor een betere aanpassing aan de produktie-omvang. Hoewel dit voor de horeca geen nieuwe ontwikkeling is, duidt de sterke toename van de banen met een korte werkweek op een intensivering van deze werkvorm. Dit leidt tot een

verhoging van de arbeidsproductiviteit. Van oudsher zijn seizoensarbeid en zogenaamde ambulante werknemers bekende verschijnselen in de horeca. Ambulante werknemers zijn vaklieden, die voor korte tijd in dienst zijn van een bepaalde werkgever. Deze vorm van werken neemt echter af en wordt vervangen door part-timers en flexibele arbeidscontracten. Deze werkvorm sluit aan op het verkorten van de openingstijden. De personeelsomvang hangt daarmee samen. Er ontstaat bij de grotere bedrijven in toenemende mate een kleine vaste kern van hooggeschoold personeel met daaromheen een grotere groep, minder vakgeschoold en daarom goedkoper personeel. Overigens kunnen dergelijke contracten drempelverlagend werken bij het aantrekken van extra-arbeidskrachten. Opvallend is dat voor café's en dergelijke sprake lijkt te zijn van een schaalnadeel: een afname van de arbeidsproductiviteit bij toename van de omzet. De veronderstelling is dat dit samenhangt met een toename van het serviceniveau. In samenhang met de drempelarbeid zou er aldus een zekere optimale grootte bestaan wat betreft de arbeidsproductiviteit (8).

Naast organisatorische veranderingen in de arbeidsorganisatie treden veranderingen op in de aard van het werk. In de restaurants zijn deze ontwikkelingen het duidelijkst zichtbaar. Geringere keuze-mogelijkheden in en standaardisatie van menu's, een uitgekiende ruimtelijke indeling, gebruik van halffabrikaten werken alle arbeidsbesparend. De fast-food-restaurants vertonen gelijkenis met een industriële produktie. De indeling van het werk, de benodigde voorraden zijn zorgvuldig uitgedacht; het personeel heeft een gerichte opleiding genoten, terwijl de consument zelf een deel van de werkzaamheden heeft overgenomen (self-service). Door schaalvergroting in de organisatie kunnen management en andere staffuncties overgelaten worden aan specialisten. Deze ontwikkelingen dragen bij aan een sterke verhoging van de arbeidsproductiviteit in die bedrijven waar een grote omzet per arbeidskracht wordt verlangd. Daartegenover staan de restaurants in het hogere prijssegment. Daar speelt veeleer de kwaliteit en de persoonlijke aandacht een rol. Een verhoging van de arbeidsproductiviteit vindt hier plaats wanneer de consument bereid

is meer dan evenredig te betalen voor een kwaliteitsverbetering. De kwaliteitsverhoging geldt op zich zelf als een vergroting van de afzet. Opmerkelijk is dat in deze sector een tendens tot schaalverkleining optreedt. (Dit moet hier niet al te letterlijk genomen worden in dit kader.) De aard van het werk verandert ook hier. Vroeger ging het vooral om het zorgvuldig uitserveren, wat een "technisch" proces is. Tegenwoordig gaat het meer om de communicatieve vaardigheden. Deze veranderingen maken het moeilijk om het arbeidsproduktiviteitselement in de ontwikkelingen te isoleren. De arbeidsproduktiviteitsstijging wordt deels bereikt door het uitbesteden van diverse taken. Dit kan in de vorm van self-service, het gebruik van voorbereekte gerechten en het uitbesteden van schoonmaakdiensten. Het gebruik van voorbereekte producten kan arbeidsbesparend werken. Technische vernieuwingen treden in de restaurantsfeer op in het gebruik van magnetron-ovens en mogelijk in voorzieningen om gerechten langer houdbaar te houden. Het nastreven van arbeidsproduktiviteitsverhoging door dergelijke factoren is vooral voor de grotere restaurants van belang.

In de hotellerie biedt vooral automatisering in de administratie en boekingsverwerking perspectief. De grotere hotels hebben ook op ander terrein (schoonmaak, beveiliging, enz.) meer mogelijkheden tot verhoging van de arbeidsproduktiviteit. Bij de kleine familiehotels zou er sprake zijn van een dalende arbeidsproduktiviteit, ten gevolge van een geringere bezettingsgraad en het niet volledig kunnen doorberekenen van de kosten. Bij de drankenverstrekende bedrijven zijn de technologische mogelijkheden gering. Er bestaan proeven met het automatisch verstrekken van dranken en voor het automatisch opnemen van de bestellingen. Hier is echter de persoonlijke aandacht van groot belang, een reden waarom ook schaalvergroting nauwelijks realiseerbaar is. Organisatorische veranderingen spelen zowel in de hotellerie, als bij de café's en dergelijke een rol. De grenzen hoeven nog niet geheel bereikt te zijn, gezien de verder doorgevoerde zelfbediening in een land als Zweden.

Samengevat treedt door technologische-, maar vooral door organisatorische veranderingen een verhoging van de arbeidsproduktiviteit op in de horeca. Veelal zijn deze echter alleen rendabel bij een bepaalde omvang. De kleinere ondernemingen hebben minder mogelijkheden, wat voor de kleine hotels een probleem is. Voor de kleine restaurants en café's is het kwaliteitsaspect van meer belang. Bij lunchrooms en cafetaria's kan de geringe arbeidsproduktiviteitsontwikkeling leiden tot een druk op de relatieve prijsontwikkeling.

Het CPB schat de stijging van de arbeidsproduktiviteit (als resultante van veranderingen in het afzetvolume en het arbeidsvolume) voor de periode 1973-1980 op 1.5% à 2%, maar geeft aan dat dit enigszins een overschatting is, omdat het productievolume niet is gecorrigeerd voor kwaliteitsdaling. In het Centraal Economisch Plan 1985 wordt de arbeidsproduktiviteitsontwikkeling voor 1977/1983 op 0.5% geschat (zie tabel 6.11).

Tabel 6.11 Kerngegevens horeca 1977-1985

	Mutaties per jaar in %				
	1977/1983	1982	1983	1984	1985
Afzetvolume	0.5	-0.5	-3.5	2.5	2
Werkgelegenheid	1	0	-1	0.5	0.5

Bron: CPB, Centraal Economisch Plan 1985; 's-Gravenhage, 1985, blz. 181.

De arbeidsproduktiviteit is, zoals uit tabel 6.13 blijkt sterk afhankelijk van fluctuaties in de afzet.

Bosch et.al. schatten de arbeidsproduktiviteitsontwikkeling voor de periode 1960-1984 op 1.6% per jaar, waarbij vooral de jaren 1970-1975 een sterke stijging vertoonden (ondermeer veroorzaakt door de sluiting van veel arbeidsintensieve hotels), zoals aangegeven wordt in tabel 6.12.

Tabel 6.12 Arbeidsproductiviteitsstijging horeca 1960-1984

Mutaties per jaar in %					
1960-1965	1965-1970	1970-1975	1975-1980	1980-1984	1960-1984
0,3	1,4	4,5	1,4	0,3	1,6

Bron: L.H.M. Bosch, T.P. Kroes, F.E.M. Ouddeken, op. cit., blz. 48.

Confrontatie van de hoeveelheidsindexcijfers voor de horeca uit tabel 6.9 en het arbeidsvolume uit de Nationale Rekeningen duidt op een arbeidsproductiviteitsstijging van gemiddeld 1% per jaar voor de periode 1977-1982.

De diverse bronnen wijzen aldus op een gemiddelde arbeidsproductiviteitsstijging van 1 à 2% per jaar. De laatste jaren is deze lager dan voorheen. Dit lijkt samen te hangen met de teruglopende afzet aan het begin van de jaren tachtig.

Er lijkt sprake te zijn van een autonome dalende trend (9). Ter illustratie: in een onderzoek in de VS komt men voor de periode 1958-1976 tot een arbeidsproductiviteitsstijging van 1% (10). In de periode 1968-1976 treedt een tragere groei op van rond 0,5%.

Een dergelijke vertraging in de arbeidsproductiviteitsontwikkeling zou betekenen dat er zekere grenzen bereikt zijn. Dit is ook de verwachting van deskundigen in de horeca. De noodzaak om de relatieve prijsontwikkeling te matigen betekent een aanhoudende prikkel om verhoging van de arbeidsproductiviteit na te streven. Organisatorische aanpassingen zullen daarbij de voornaamste initiator zijn. De produktiviteitsverhoging zal vooral in de fast-foodsector en de grotere hotels plaatsvinden. Schaalvergroting (o.a. door franchises en hotelketens) speelt een grote rol. De algemene produktiviteitsverhoging zal aldus mede afhangen van verschuivingen in de verhouding grote en kleine ondernemingen. Een voortdurende produktiviteitsverhoging valt voorts te verwachten van ontwikkelingen in halffabrikaten. De arbeidsproductiviteitsstijging wordt zodoende deels bereikt door uitbesteding van werk.

De ontwikkeling van de arbeidsproductiviteit zal zich op grond van bovenstaande bewegen tussen een groei van 1% à 1,5% per jaar. Vanwege het grote aantal kleine bedrijven wordt hier uitgegaan van 1% per jaar.

6.3 Afzetontwikkeling

De binnenlandse consumptieve bestedingen hebben een sterk inkomenselastisch karakter. Dit geldt met name de uitgaven buiten de vakanties om. De consumptieve bestedingen vertonen aan het begin van de jaren tachtig een lichte teruggang, al treedt in 1984 weer enig herstel in, zoals tabel 6.13 weergeeft.

Tabel 6.13 Binnenlandse consumptieve bestedingen van gezinshuishoudingen in restaurants, café's en hotels, volume-mutaties in %, 1978-1984

1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984
3	4	4	-2	0	-1	3

Bron: CBS, Nationale Rekeningen 1984, op. cit., tabel 47.

Daarnaast is de prijsontwikkeling een bepalende factor. Dit blijkt onder andere uit de bestedingsteruggang die optrad bij de invoering van de BTW. Na verloop van tijd trad echter gewenning op waardoor de bestedingen zich herstelden. Bovendien bleef het relatieve prijsverloop aardig in overeenstemming met het prijspeil van de gezinsconsumptie. Dat, nu er in het algemeen sprake is van een inkomensstagnatie, er tevens een teruggang in bestedingen optreedt, duidt erop dat het inkomenseffect van meer invloed zou zijn dan de prijsontwikkeling. Dit hangt mogelijk samen met het luxe-karakter van de horeca-diensten (11).

Overigens kan een verhoging van de relatieve prijzen de koopkrachtverhoging door een inkomensverhoging van de individuele consument te niet doen. Als het prijseffect groter is dan de inkomensstijging zal de prijs overheersen. Voor de consument zal het zelf (thuis) nuttigen van een maaltijd of drinken altijd goedkoper zijn dan uit eten of drinken gaan. De mogelijkheden voor (onbetaalde) informele dienstverlening zijn in dat opzicht onbegrensd.

De horeca is erg gevoelig voor veranderingen in de vraag en reageert flexibel op veranderingen in het preferentieschema van de consument. Mede daardoor is er een groot aantal wisselingen in ondernemingen.

Desalniettemin zijn enkele trends waarneembaar. Voor de maaltijdverstreckende bedrijven geldt dat het buitenshuis eten veel meer ingang heeft gevonden. Het bezoek aan restaurants is sinds de jaren zestig gestegen. Voor de duurdere- en de middenklasse restaurants geldt dat zij met een minder exclusief bezoekersaanbod worden geconfronteerd, al is het zakelijk gebruik van toenemend belang.

De consument verlangt een kleinschaliger omgeving (bistro's) en stelt hogere eisen aan de kwaliteit. De groei van het aantal ondernemingen is dan ook sterker dan die van de bestedingen of van de inkomensontwikkeling. Hij wenst een gedifferentieerd produkt. De differentiatie hoeft niet tot uiting te komen op het menu, doch deze treedt op door meer gespecialiseerde restaurants. Deze richten zich met een kleiner assortiment op deelmarkten. De bezoekers van deze duurdere restaurants zijn vooral de één- en tweepersoons-huishoudens. Door het groeiende belang daarvan, alsmede door de vergrijzing zijn de vooruitzichten van deze branche niet ongunstig. Ook de vraag naar hogere kwaliteit kan leiden tot verhoging van de produktiewaarde.

Ook in het lagere prijssegment is sprake van groei. Het betreft met name de fast-foodrestaurants en de cafetaria's. Overigens is het verloop in de kleine, eenvoudige lunchrooms, en dergelijke groot. De sterk wisselende vraag leidt tot een snelle bloei, maar veelal tot een even-snelle teruggang (bijv. shoarma-eethuizen; deze snel wisselende bedrijven worden wel aangeduid als "dagvlinders"). Binnen deze branche treden verschuivingen op. De middenklasse restaurants raken een deel van hun omzet kwijt aan de fast-foodrestaurants, terwijl een toenemend aantal klanten de cafetaria's accepteert als leverancier van een volledige maaltijd (12). Een voortzetting van de groei wordt verwacht.

Op middellange- en lange termijn kunnen een aantal factoren een rol gaan spelen. Het lagere prijssegment richt zich vooral op jongeren en gezinnen, zodat bij een vergrijzende bevolking de bezoekfrequentie terug zou kunnen

lopen. Daar staat tegenover dat de consument meer gewend is geraakt om iets buitenshuis te nuttigen. Zeker in vergelijking met de Zuideuropese landen wordt in ons land nog relatief weinig buitenshuis gegeten. Dit is grotendeels cultureel bepaald. In theorie is een vrij sterke uitbreiding mogelijk, wanneer de werkende bevolking in samenhang met de huishoudensverdunning gebruik zou maken van ontbijtcafé's, hoofdmaaltijden in bedrijfsrestaurants en dergelijke. Dit zou bijvoorbeeld gestimuleerd worden wanneer dergelijke voorzieningen in de (secundaire) arbeidsvoorwaarden worden opgenomen. De huidige culturele ontwikkeling wijst nog niet duidelijk in deze richting.

Ook de (al dan niet afgedwongen) vrije tijd kan een stimulans voor de horeca betekenen. Hier vanzelfsprekend niet in de vorm van tijdsbesparing, doch als recreatieve bezigheid. De ermee gepaard gaande inkomensteruggang vormt evenwel een belemmering daarvoor.

De vooruitzichten voor de drankenverstreckende bedrijven zijn minder gunstig. De ontgroening werkt hier door, zowel in de café's als in discotheken en dergelijke. Op dit moment zijn de coffeeshops een groeisector, maar de wisselingen zijn zeer groot. De lage drempel om een dergelijke zaak op te starten is daarvan de oorzaak. Voor een café is deze drempel hoger ondermeer door het zogenaamde "kettingbeding" (invloed brouwerij op café). Van landelijke ondernemingen en franchising is bij deze bedrijven (nog?) geen sprake.

De verdere groeimogelijkheden voor de drankenverstreckende bedrijven lijken aldus gering, behoudens de mogelijke overname van een gedeelte van de para-commerciële markt.

Hoewel de vakantie-uitgaven minder dan een vijfde van de totale consumptie in de horeca zouden uitmaken zijn deze voor de binnenlandse consumptie door gezinshuishoudingen in de logiesverstreckende bedrijven en de verblijfsrecreatie bepalend. De verblijfsrecreatie is in het geheel afhankelijk van het toerisme. Aangezien het toerisme een groot uitstralingseffect heeft op allerlei sectoren krijgt dit veel aandacht in het economisch beleid (13). "Het toerisme" is op zichzelf geen afzonderlijke bedrijfsklasse.

Zo worden het reisverkeer en de reisbureau's tot de transportsector gerekend en de attractiepunten, watersport en overige sport en recreatie tot de bedrijfspgroep sport en recreatie.

Het toerisme is voor de gehele horeca-sector van belang en in het bijzonder die in de toeristische streken en voor de verblijfsrecreatie. De jaaromzet moet bovendien in een korte periode behaald worden.

Voor de toekomstige binnenlandse toeristische ontwikkelingen zijn van invloed: de inkomensontwikkeling, de vrije-tijd en de veranderingen in gezinssamenstelling en in de preferenties (14).

De hoeveelheid vrije tijd zal toenemen, maar het is niet duidelijk hoe dit over huishoudens en personen gespreid zal zijn. De ontwikkelingen van de afgelopen jaren laten zien dat de inkomensstagnatie tot bezuinigingen op de vakantie-uitgaven leidt. Dit uit zich vooral in verschuivingen in het vakantie-patroon. Voor ouderen en mensen met een gering inkomen zal dit tot een vermindering van de toeristische participatie leiden. Jongeren zullen minder snel hun vakantie verminderen, maar goedkopere vormen zoeken. Bij de hogere inkomens valt een toename in binnenlandse vakanties te bemerken. Bij een inkomensverhoging valt een omgekeerde tendens te verwachten, waarbij de huidige toename van de buitenlandse wintersportvakantie zich voort zal zetten. Toch lijkt het waarschijnlijk dat de korte binnenlandse vakanties zich een vaste plaats aan het verwerven zijn. Dit wordt geïllustreerd door de toename van de hotelvakanties, waar de accommodaties - goedkoop én goed - echter niet voldoende op ingespeeld lijken (15).

Deze ontwikkelingen worden beïnvloed door demografische wijzigingen. Het aantal grote gezinnen met kinderen (die grotendeels in eigen land op vakantie gaan) neemt af, waardoor het vakantiepatroon meer bepaald wordt door jonge volwassenen, kleine huishoudens en bejaarden. De jongeren kiezen veelal voor een actieve vakantie, waarin zij vaak zelf voor hun maaltijden en dergelijke zorgen. De bejaarden behoren nu veelal tot de lage inkomensgroepen, maar door betere pensioenvoorzieningen en dergelijke lijkt dit te gaan veranderen. Ook de vervroegde pensionering

versterkt de vakantie-participatie. Het lijkt aannemelijk dat ook de binnenlandse vakanties daarvan profiteren. De positie van de werklozen en arbeidsongeschikten wordt in belangrijke mate bepaald door hun ongunstige inkomenspositie.

Samenvattend valt voor de binnenlandse vakanties een geringe toename te verwachten. Bij een geringe algemene inkomensstijging wordt dit veroorzaakt door een verschuiving van buitenlandse naar binnenlandse vakanties: bij een inkomensstijging zullen de korte binnenlandse vakanties en de sterkere participatie van de lagere inkomensgroepen hieraan bijdragen. Het resultaat van deze tegengestelde ontwikkelingen is dat het inkomen op de totale binnenlandse vakantiebestedingen minder van invloed is (16).

Voor de hotels valt een matige groei te voorzien, voor de kampeerbedrijven en bungalowverhuur wordt weinig groei verwacht. De kleine hotellerie zal echter grote problemen blijven ondervinden. Een verdere teruggang daarvan valt te verwachten. Als mogelijke groeisector gelden de zogenoemde budget-hotels, waar tegen een redelijke prijs eigentijds comfort wordt geboden. In de zomer voor toeristen, in de winter voor zakelijk gebruik. (Een mogelijke tegenkracht tegen de teruggang van het aantal hotels vormt het grote aanbod aan geschoold personeel afkomstig van de hotelscholen. Het startkapitaal voor een klein hotel ligt al gauw boven een miljoen gulden). Aan de ene kant nemen mensen wat korter vakantie, aan de andere kant wat meer in het binnenland (17).

In dit verband verdient het werk van de Werkgroep Behoeftesraming Verbliffsrecreatie vermelding (18). De werkgroep geeft modelmatig twee varianten voor de ramingen voor de periode 1979-1995. Het onderscheid heeft vooral betrekking op de economische uitgangspunten. De "lage" variant is gebaseerd op het referentie-scenario van de Brede Maatschappelijke Discussie en de "hoge" variant op het zogenaamde hoge stuurgroep-scenario, waarin de particuliere consumptie zich enigszins herstelt. Uit beide varianten komt een verschuiving naar voren naar goedkopere logiesvormen. De behoefte aan accommodatie neemt meer toe dan in het verleden.

Nu lijken de sociaal-economische randvoorwaarden voor de hoge variant niet realiseerbaar (19). Voor het Structuurschema Openlucht recreatie wordt uitgegaan van een ontwikkeling conform variant 1. De werkgroep kan geen uitspraken doen over de rentabiliteit van de benodigde accommodaties.

Tabel 6.14 Benodigde toename van aanbod in kampeer- en bungalowsector en hotel- en pensionbedden in de periode 1979-1995 (in aantallen eenheden)

	variant I	variant II
Toeristische standplaatsen	106.535 (48%)	102.975 (47%)
Hotel- en pensionbedden	-8.759 (-7%)	-1.952 (-2%)
Huurbungalows	16.252 (33%)	19.594 (41%)
Vaste standplaatsen	14.000 (6%)	33.500 (15%)

Bron: Rapport van de Werkgroep Verblijfsaccomodatie, 's-Gravenhage, 1983, blz. 7.

Alvorens tot aannames voor de afzet in de periode tot 1993 te komen wordt herinnerd dat de totale omzet in de horeca als volgt verdeeld is:

restaurants	48%
café's	24%
hotels	17%
kampeerbedrijven	7%
bedrijfskantines	4%

De consumptieve bestedingen komen vooral in de restaurants en café's, alsmede in de kampeerbedrijven en dergelijke tot stand. De vooruitzichten voor de restaurants zijn daarin het gunstigst, de beide andere categorieën zijn vrij stabiel. Ook in het voor de horeca ongunstigste geval zal er - op grond van het in voorgaande gestelde - sprake zijn van een lichte groei. Dit treedt op bij een geringe inkomensstijging. Als ondergrens wordt een groeivoet van 1% gesteld. In de jaren zeventig bedroeg de gemiddelde groei van de binnenlandse consumptie 4%. In geval van een gunstige inkomensontwikkeling lijkt een vergelijkbare groei haalbaar of zelfs iets hoger te kunnen worden. Als bovengrens wordt daarom een groeivoet van 6% gesteld, gezien de maximale inkomensgroei in deze studie van 5% per jaar.

De export bestaat uit bestedingen van buitenlanders in Nederland. Het betreft het recreatieve toerisme en het zakelijke toerisme.

Het inkomend toerisme maakt voornamelijk gebruik van hotels en kampeerbedrijven. Meer dan de helft van de overnachtingen vindt plaats in een hotel. Deze zijn geconcentreerd op de vier grote steden. De belangrijkste nationaliteiten voor het inkomend toerisme zijn de Westduitse, Britse, Belgische, Amerikaanse en Franse (20). De prijsontwikkeling in Nederland verhoudt zich niet ongunstig ten opzichte van het buitenland, terwijl de inkomensstagnatie in de omliggende landen een positief effect kan hebben op het inkomend toerisme uit die landen, in die zin dat West Duitsers en Britten dichterbij huis - onder andere in Nederland - op vakantie gaan. Evenals voor de Nederlanders lijkt op te gaan, kan dit effect ook in het buitenland van korte duur zijn, waarna het oude patroon zich herstelt. De toeristen uit de omgeving komen vooral in het voorjaar, die van verder weg in de zomer. Van hoe verder weg men komt, hoe meer men in hotels blijft en hoe korter men blijft, terwijl de concentratie van het verblijf op de randstad en met name op Amsterdam toeneemt (21).

In het kader van het zakelijk reisverkeer is de in belang groeiende plaats van Nederland op de internationale congresmarkt een stimulerende factor. De congressen vormen op zichzelf een onderdeel van de zakelijke dienstverlening, doch hebben een sterke uitstraling op de horeca (met name op de grote hotels) (22). Congressen met logies of in zalen bij hotels worden veelal wel tot de horeca gerekend. Door de lage inflatie, de goede kwaliteit en de gunstige ligging heeft Nederland een gunstige positie in deze groeimarkt.

De exportontwikkelingen zijn indirect af te meten aan de ontvangsten op de al eerder genoemde reisverkeersbalans (zie figuur 6.2). Nu wordt maar een gedeelte van de inkomsten besteed in de horeca, doch wanneer dit deel als constant wordt verondersteld geven de mutaties een indruk van de export-ontwikkeling van de horeca (tabel 6.15).

Tabel 6.15 Ontvangsten reisverkeer 1970-1984

	x 1 mln. gld.	Index (1970=100)
1970	1.552	100
1975	2.802	181
1980	3.305	212
1981	4.106	264
1982	4.129	266
1983	4.203	271
1984	4.914	317

Bron: De Nederlandsche Bank N.V.

De reisbalans geeft de ontwikkeling weer in lopende prijzen.

Voorspellingen over de export-ontwikkeling zijn nauwelijks te onderbouwen. Daarom wordt hier gekozen voor vrij brede marges, variërend in groei-voet van -2% tot +6%.

- (19) Behoefteraming op het gebied van de openlucht-recreatie, Herziening 1984; Ministerie van Landbouw & Visserij; 's-Gravenhage, 1984.
- (20) Trendrapport Toerisme 1983; op. cit.
- (21) Nota Toeristisch Beleid 1985-1990; op. cit.
- (22) M.C. Tideman, "Internationale congresmarkt in Nederland sterk groeiend"; Economisch Statistische Berichten, 29 januari 1986, 71e jaargang nr. 3541, blz. 120-122.
N.C.J. Chapel, 55 branches in de commerciële dienstverlening - een inventarisatie; ministerie van Economische Zaken, 's-Gravenhage, 1985, blz. 31-32.

7. DE REPARATIEBEDRIJVEN (SBI-68)

7.1 Algemene kenmerken

De bedrijfsklasse "reparatiebedrijven voor gebruiksgoederen" wordt gevormd door de bedrijfsgroepen van reparatiebedrijven van:

- 68.1 Schoenen en lederwaren
- 68.2 Auto's
- 68.3 Rijwielen en motorrijwielen
- 68.4 Urwerken
- 68.5 Goud en zilver
- 68.6 Elektrische gebruiksgoederen
- 68.7 Muziekinstrumenten
- 68.9 Niet eerder genoemde gebruiksgoederen.

De gegevens in de Nationale Rekeningen zijn vooral gebaseerd op de produktiestatistieken van de autoreparatiebedrijven en op die van de reparatiebedrijven van rijwielen, bromfietsen en motorrijwielen. De gegevens over de overige bedrijfsgroepen worden bepaald aan de hand van wijzigingen in het arbeidsvolume.

In deze paragraaf wordt voorts gebruik gemaakt van een door de Organisatie voor Strategische Arbeidsmarktonderzoek (OSA) uitgezette studie naar reparatiediensten (1). Voor gedetailleerde gegevens wordt naar deze bron verwezen.

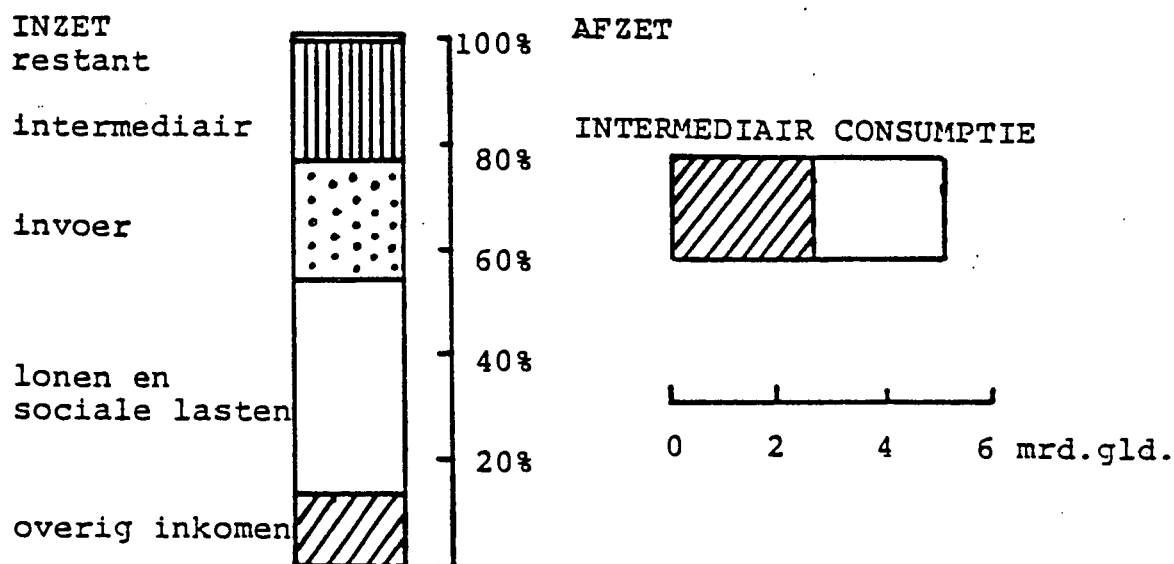
De produktiewaarde van de reparatiebedrijven bedroeg in 1983 5,382 miljard gulden. Qua omvang is de bedrijfsklasse vergelijkbaar met de bouwmaterialen-industrie en de overige dienstverlenende bedrijven. De reparatiebedrijven dragen 0,8% bij van de totale produktiewaarde in Nederland en 13% van die in de verzorgende dienstverlening. De intermediaire leveringen gaan voor een kwart naar transportbedrijven. Andere belangrijke afnemers zijn de bouwbedrijven, de detailhandel en interne leveringen binnen de reparatiesector.

Bij de revisie van de Nationale Rekeningen in 1977 is het niveau van de produktiewaarde met 18% verlaagd, als resultaat van nieuw cijfermateriaal. De niveauverlaging wordt vooral verklaard uit het feit dat sommige activiteiten

van de autoreparatiebedrijven na revisie zijn beschouwd als handelsactiviteiten.

In figuur 7.1 worden de diverse kosten- en afzetcategorieën weergegeven.

Figuur 7.1 Inzet en afzet van de bedrijfsklasse "Reparatiebedrijven voor gebruiksgoederen" (SBI-68), 1983.



Bron: CBS, Nationale Rekeningen 1985; 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1986, Aanhangsel 4.

Tabel 7.1 Arbeidsvolume reparatiebedrijven, 1980-1985

	1970	1975	1980	1984	1985
Totaal	75.000	65.000	71.000	63.000	63.000
Werknemers	58.000	50.000	57.000	49.000	49.000

Bron: CBS, Nationale Rekeningen 1985; *ibid.*, blz. 172, 173.

In vergelijking met de overige delen van de verzorgende dienstverlening vertoont de reparatiesector een afwijkend beeld wat betreft het aantal deeltijdwerkers en het aantal vrouwelijke arbeidskrachten. Van de 49.000 banen in 1984 werd 11% bezet door een vrouw en minder dan 5% was voor een werkweek van minder dan 15 uur. In totaal wordt ongeveer 13% van de banen in deeltijd vervuld (2).

Wanneer de ontwikkelingen in de reparatiebedrijven worden beschouwd, gaat het in feite om de auto-reparatiebedrijven en in mindere mate om de tweewieler- en schoenreparatiebedrijven, zoals afgelezen kan worden uit tabel 7.2.

De omzetgegevens in deze tabel stemmen niet geheel overeen met de produktiewaarde in de Nationale Rekeningen door een andere statistische benadering van de reparatie-omzet (3). De standaardbedrijfsindeling is gebaseerd op de hoofdactiviteit van bedrijven. Om die reden worden de reparatie-activiteiten door de detailhandel doorgaans niet tot de reparatiesector (SBI-68) gerekend. Omgekeerd kennen veel reparatiebedrijven tevens handelsactiviteiten. Slechts weinig garages en tweewielerreparatiebedrijven houden zich alleen met reparatie- en onderhoudsactiviteiten bezig. Zo wordt slechts een kwart van de omzet van alle bedrijven met reparatie-activiteiten uit de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden behaald (4).

Per 1 januari 1984 stonden er ruim 12.000 ondernemingen geregistreerd als reparatiebedrijf, waarvan tweederde zonder personeel. Eveneens tweederde van de ondernemingen betrof een garagebedrijf, waarvan meer dan de helft geen personeel in dienst heeft (5). De garagebedrijven maken 82% van de werkgelegenheid en 86% van de afzet van de reparatiebedrijven uit. Daarom zal in het onderstaande voornamelijk op deze bedrijfsklasse ingegaan worden.

Tabel 7.2 Omzet reparatiesector en aantal werkzame personen en aantal ondernemingen in 1981

Omschrijving	Reparatiebedrijven					Detailhandel				
	Reparatie- omzet in mln.glds.	Werkzame personen	Aantal ondernemingen	w.v.zonder personeel	Reparatie- omzet in mln.glds.	Werkzame personen	Aantal ondernemingen	w.v.zonder personeel		
Schoen- en lederwaren	167,0	2.716	1.167	1.021	33,0	537	3.123	2.254		
Auto's	3.713,8	37.273	8.062	4.413	713,2	5.167	2.808	2.041		
Tweewielers	89,4	1.973	1.403	1.155	88,9	2.398	1.777	1.292		
Uurwerken	67,2	1.201	324	292	60,0	1.071	-	-		
Goud en zilver	6,3	127	90	78	30,0	605	3.892	2.569		
Elektr. gebruiksgoederen	130,1	1.105	584	481	400,0	3.400	3.000	-		
Muziekinstrumenten	68,1	572	231	225	30,0	252	643	2.470		
N.e.g.-gebruiksgoederen	30,4	380	312	277	-	-	-	626		
Totaal	4.272,4	45.347	12.173	7.942	1.355,1	13.430	15.243	11.252		

Bron: berekend met behulp van gegevens van het CBS in: H. van de Kamp en A.C.P. de Koning, "Meer werkgelegenheid in reparatiesector"; KIM, in: Reparatiedienst en werkgelegenheid; OSA-werkdocument nr. 10, 's-Gravenhage, 1985, blz. 10, 11 en 13.

7.2 Arbeidsproductiviteitsontwikkeling

De arbeidsproductiviteitsontwikkeling in de reparatiesector wordt beïnvloed door veranderingen in het te repareren artikel én door veranderingen in de werkorganisatie van het reparatiebedrijf zelf. In principe kunnen de exogene wijzigingen ook als een verandering in de dienst worden opgevat, waardoor deze niet tot wijzigingen in de arbeidsproductiviteit zouden leiden. Een dergelijk onderscheid valt nauwelijks te maken. (- daaruit blijkt een overeenkomst met andere vormen van dienstverlening -), zodat hier tevens aandacht besteed wordt aan veranderingen in het te repareren produkt.

In de jaren tachtig is het arbeidsvolume in de reparatiesector teruggelopen. Het afzetvolume liep sterker terug, zodat in enkele jaren sprake was van een dalende arbeidsproductiviteit (6). Dit lijkt vooral te maken te hebben met een zekere overbezetting gezien de teruglopende afzet. Dit wordt onder meer ondervangen door een toename van het aantal arbeidskrachten dat slechts een gering deel van de week werkt. In geval van geringere leegloop zal de arbeidsproductiviteitsstijging positief zijn, doch uit indicaties uit het verleden komt slechts een geringe stijging naar voren van 0 tot 2,5% (7).

Beperken we ons tot de garagebedrijven, dan lijkt door organisatorische veranderingen een zekere verhoging mogelijk. Te denken valt aan een nauwgezet afstemming van het personeelsbestand op de reparatiebehoefte gedurende de week en het jaar. Daar staat tegenover dat een groot aantal ondernemingen eenmanszaken zijn, waardoor arbeidsproductiviteitsstijging door organisatorische veranderingen slechts in beperkte mate mogelijk is.

Door veranderingen in de auto's zullen de reparatiewerkzaamheden zich wijzigen. Het preventieve onderhoud zal van minder belang worden, waardoor het arbeidsintensievere curatief onderhoud en de schadereparaties zwaarder zullen wegen. Dit werkt remmend op de arbeidsproductiviteitsstijging, al zullen in toenemende mate deze reparatie-activiteiten bestaan uit het vervangen van onderdelen. Dit temeer wanneer het voorziene proces van verdere introductie van elektronika doorzet. De aard van de werkzaamheden zal dan voor een groot deel gaan bestaan uit het

stellen van een diagnose. Dit betekent dat het personeel een zekere scholing genoten zal dienen te hebben, meer gericht op het diagnose-stellen dan op het zuivere monteurswerk. Het ziet er overigens naar uit dat deze electronifisering nog enige tijd op zich zal laten wachten.

Een neveneffect van deze wijzigingen in de auto zelf is dat de specialisten een geringer deel van de markt zullen verkrijgen, evenals het doe-het-zelf-werk, bijvoorbeeld omdat accu's, banden en bougies minder slijten. Dit zal een negatief effect op de arbeidsproduktiviteitsstijging hebben.

Uit bovenstaande kan de conclusie worden getrokken dat als resultante van ontwikkelingen die een stijging van de arbeidsproduktiviteit mogelijk maken en ontwikkelingen die daarop een remmende invloed hebben, een geringe verhoging van de arbeidsproduktiviteit kan worden verwacht.

Bij de overige delen van de reparatiesector lijkt een dergelijke ontwikkeling minder goed mogelijk. Bij de elektronische gebruiksgoederen vormt de vervanging van onderdelen reeds het eigenlijke reparatiewerk. Hier is de diagnosestelling het meest tijdrovend.

Bij de rijwielreparatie en de schoenreparatie is de diagnose veelal sneller gesteld. De reparatie zelf is hier het meest arbeidsintensief.

Voor de totale bedrijfsklasse wordt uitgegaan van een arbeidsproduktiviteitsstijging van 1.5% per jaar.

7.3 Afzetontwikkeling

De afzet van de reparatiebedrijven hangt samen met het gebruik en de aanschaf van gebruiksgoederen. Een verhoging van het volume aan gebruiksgoederen lijkt in eerste instantie het volume aan reparaties eveneens te doen stijgen. Veranderingen in het gebruiksgoed kunnen echter aanleiding zijn tot een geringere onderhoudsbehoefte. Dit proces wordt beïnvloed door de prijs- en inkomensontwikkeling.

De prijs van reparaties zal onder andere worden afgewogen tegen die van de aanschaf van een nieuw artikel en tegen die van reparatie in de informele sector. In hoofdstuk 4 is beargumenteerd dat onder meer ten gevolge van een differentieële arbeidsproduktiviteitsontwikkeling de relatieve prijs

van arbeidsintensieve diensten - zoals reparatie en onderhoud - toeneemt ten opzichte van de industriële productie van goederen. Zo wordt reparatie van schoenen in vergelijking met de aanschaf van nieuwe immer duurder.

De inkomensontwikkeling heeft een tweeledig effect. Verhoging ervan zal leiden tot de aanschaf van meer goederen, maar kan tevens een prikkel vormen om reparatie uit te besteden in plaats van deze zelf te verrichten. Het kan er evenwel ook toe leiden dat de consument eerder tot vervanging overgaat. Een stagnerende inkomensontwikkeling betekent enerzijds een stimulans om aanschaf van nieuwe goederen uit te stellen en dus meer te laten repareren, doch ook een prikkel tot informele uitvoering van reparatie. Kortom: de inkomensontwikkeling leidt tot de aanschaf van meer goederen en daarmee tot daaraan complementaire reparaties. Voor reeds aanwezige goederen betekent een inkomensstagnatie dat vervanging van gebruiksgoederen uitgesteld wordt, maar tevens dat getracht zal worden de reparatie daarvan informeel te verrichten.

Naast de prijs- en inkomensontwikkeling spelen preferenties een rol. De grote modegevoeligheid en technische verbeteringen in nieuwe gebruiksgoederen vormen een stimulans tot snellere vervanging van goederen.

De afzet van de reparatiesector kende in het midden van de jaren zeventig een volume-groei van ongeveer 1% per jaar. In de jaren tachtig daalt de afzet, een daling die eerder inzette dan die van het bedrijfsleven in het algemeen en ook sterker optrad. Het volume nam in de periode 1982-1984 met gemiddeld 2% per jaar af. Momenteel lijkt deze daling tot staan gebracht te zijn. In eerste instantie door een toename van de intermediaire afzet. Deze ontwikkelingen worden voornamelijk bepaald door de garagebedrijven. Beschouwing van deze bedrijven laat een afname van het afzetvolume zien, vooral in de jaren tachtig, ondanks de vergroting van het personen-autopark en de verlenging van de levensduur van personenauto's. De afname wordt veroorzaakt door een geringere onderhoudsgevoeligheid van auto's en door de informeel uitgevoerde reparaties. De informele productie heeft betrekking op beunhazen en op de doe-het-zelf-werkzaamheden.

De onderhouds- en reparatiewerkzaamheden kunnen onderverdeeld worden in preventief onderhoud (olie verversen, grote beurt), vervangend onderhoud (accu en banden verwisselen, uitlaat monteren), schadereparaties en de overige werkzaamheden. Dit laatste wordt ook wel aangeduid als vertroetelonderhoud. Het betreft technisch gezien geen strikt noodzakelijke werkzaamheden, zoals het aanbrengen van accessoires. Tabel 7.3 geeft een overzicht van de gemiddelde reparatie en onderhoudsbeurten in 1981.

Tabel 7.3 Onderhoud aan auto's, marktaandeel niet-branche daarin en aantal monteursuren, 1981

Werkzaamheden	Aantal werkzaamheden per auto per jaar	Uren per verrichting
Preventief onderhoud	3.44	1.39
Curatief onderhoud	1.96	2.25
Schadereparatie	0.18	10.00
Overige werkzaamheden	0.83	1.64
Totaal	6.43	1.59

Bron: BOVAG, zoals aangehaald in: H. van de Kamp en A.C.P. de Koning, *ibid.*, blz. 35.

In 1975 werden gemiddeld bijna 8 werkzaamheden per jaar verricht. De teruggang vindt bij alle vormen plaats, doch vooral bij de overige werkzaamheden (8). De onderhoudsbeurten vinden vooral bij nieuwe auto's plaats, de schade-reparaties bij oudere auto's. Eigenaars van gebruikte auto's maken meer gebruik van werkzaamheden buiten de formele bedrijven om. Mede daardoor vinden steeds meer schade-reparaties plaats buiten de markt om, onder meer in de doe-het-zelf sfeer. Naarmate de welstand en de leeftijd van de automobilist hoger zijn, de auto nieuwer en er meer kilometers per jaar gereden worden, neemt het gebruik van diensten van formele bedrijven toe (9). In 1981 werd er gemiddeld 10,19 uur per jaar aan een auto gewerkt, in 1975 was dit nog 11,82 uur. Daarvan vond in 1975 8,97 uur plaats binnen een formele garage en in 1981 nog slechts

7.56 uur (10). Van de totale reparatie en het onderhoud aan auto's vindt ongeveer 28% buiten de formele garagebedrijven plaats.

Zoals vermeld hebben de meeste garagebedrijven tevens een handelsfunctie. Naar de omzet gemeten vormen de reparatie-activiteiten slechts een gering deel (7%). De werkplaatsactiviteiten zijn evenwel van strategisch belang voor de klantenbinding. Bovendien wordt de toegevoegde waarde in belangrijke mate in de werkplaats behaald, daar de handelsmarges op verkopen van auto's relatief gering zijn.

Met het oog op de toekomst is de ontwikkeling in de verkoop van auto's van belang. Hierop zijn op hun beurt weer van invloed: de demografische ontwikkelingen, de inkomens en de prijsontwikkeling en enkele andere factoren, waaronder de brandstofprijzen en de automodelpolitiek. In het recente verleden is de aanschaf van gebruikte auto's toegenomen en is het automobielpark verouderd. In bijna 70% van de huishoudens beschikt men over één of meer auto's. De relatie met de reparatie is echter moeilijk aan te geven, zoals ook uit voorgaande blijkt. De kwaliteit van de auto's neemt toe, waardoor het onderhoud relatief verder zal afnemen. Dit heeft een negatieve uitwerking op de afzet. Vrij algemeen wordt een verdere invoering van elektronika in auto's verwacht. De fabrikanten beschikken nu reeds over vele toepassingsmogelijkheden, doch deels is de markt er nog niet rijp voor en deels bestaan er nog technische problemen. Het gaat hier vooral om technische snufjes (geen olie- verversen meer, plastic ruiten die waterafstotend zijn, waardoor ruitenwissers overbodig worden, signalerings-systemen, beter energiegebruik) en verbetering van de veiligheid. Voor de reparatie betekent dit een verandering van de werkzaamheden. Op zich kan dit een vermindering inhouden doch daar staat tegenover dat de informele reparaties minder goed mogelijk zijn, waardoor een deel van deze sector overgenomen kan worden door de formele bedrijven. Een andere stimulerende factor vormt de invoering van de verplichte autokeuring.

De hoge relatieve prijs van reparatiediensten heeft een negatief effect op de afzet en leidt tot een versnelde vervanging en informele reparaties. De OSA heeft een studie laten verrichten naar de effecten van een prijsverlaging van 10% (11). De verwachte effecten van een dergelijke prijsverlaging zijn een in een eerder stadium laten uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden door de consument. Voorts zal mede daardoor de levensduur van auto's toenemen en daarmee het aantal reparaties, terwijl de verlaging van de autokosten de omvang van het autopark kan doen toenemen. Ten slotte zal er waarschijnlijk een verschuiving plaatsvinden van informele naar formele reparatiediensten. Aan de hand van modelberekeningen leidt een en ander tot een toename van de reparatiewerkzaamheden van 12 tot 17%, waarbij het vooral om curatief onderhoud en overige werkzaamheden gaat. Van Ours plaatst vraagtekens bij de veronderstelling dat auto's langer mee zullen gaan bij lagere reparatiekosten, aangezien reeds nu een goed georganiseerde tweedehandsmarkt bestaat. De voortdurende verschijning van nieuwe en verbeterde produkten op de markt betekent dat produktsubstitutie (i.c. vervanging van gebruiksgoederen) slechts in beperkte mate gevoelig zal zijn voor prijsverlaging van de dienstverlening. Van de verschuiving van informele naar formele dienstverlening zal een grotere stimulans uitgaan (12).

(Het idee van een prijsverlaging is in Ierland overigens daadwerkelijk uitgevoerd. Daar is het BTW-tarief op arbeidsloon en onderdelen voor formeel werkende garagebedrijven verlaagd van 23% naar 5%. Elders verkochte onderdelen kennen alleen het hoge tarief, waardoor beunhazen, zwartwerkers en doe-het-zelvers wel dit hoge tarief betalen. Dit experiment is nog te recent om uitspraken over de resultaten te kunnen doen).

De overige delen van de reparatiesector vertonen een afzetvermindering. Deze gebruiksgoederen zijn doorgaans minder reparatiegevoelig dan auto's. Met name bij schoeisel en uurwerken zijn goedkope produkten op de markt gekomen, terwijl de duurdere versies weinig slijtage kennen. De modegevoeligheid draagt bij aan een snellere vervanging.

Ook in de rijwielreparatie daalt het afzetvolume, onder meer door een sterke afname van het aantal bromfietsen. Voorts geschiedt onderhoud en reparatie voor een belangrijk deel in de doe-het-zelf-sfeer.

De afzet van de reparatiediensten wordt voornamelijk bepaald door de reparatie van auto's. De consumptieve afzet is daarvan iets meer dan de helft. Voor de minimumraming wordt uitgegaan van een voortzetting van de afzetvermindering. Deze zal optreden bij stagnerende autoverkopen, een verdere vermindering van de onderhoudsgevoeligheid en een toename van de informele reparaties. De maximumraming zal zich voordien in geval het autopark groeit en de reparaties en het onderhoud complexer worden, zodat uitbesteding noodzakelijk is. Het effect van een verschuiving van informele naar formele reparaties is waarschijnlijk groter dan dat van een uitbreiding van het autopark. De verplichte autokeuringen zullen tot een afzetgroei leiden, al kan het effect ook een verjonging van het autopark betekenen, met minder reparatiegevoelige auto's. Als grenzen wordt uitgegaan van groeivoeten van -4% en +4%.

NOTEN

- (1) Reparatiedienst en werkgelegenheid; OSA-Werkdocument nr. 10, 's-Gravenhage, 1985.
- (2) CBS, Statistiek Werkzame Personen 1984, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1986, blz. 43 en 59.
- (3) H. van de Kamp en A.C.P. de Koning, "Meer werkgelegenheid in de reparatiesector?"; EIM, in: Reparatie en werkgelegenheid; ibid, blz. 8.
- (4) Ibid.
- (5) Ibid.
- (6) CPB, Centraal Economisch Plan, diverse jaargangen, 's-Gravenhage.
- (7) CPB, ibid.
- (8) Toekomst werkgelegenheid autobranche 1985; BOVAG, z.p., 1983, blz. 2.
- (9) H. van de Kamp en A.C.P. de Koning; ibid., blz. 30.
- (10) Toekomst werkgelegenheid autobranche 1985; ibid., blz. 6.
- (11) H. van de Kamp en A.C.P. de Koning; ibid., blz. 53.
- (12) J.C. van Ours, "Werkgelegenheid en de prijs van dienstverlening"; in : Reparatiedienst en werkgelegenheid; ibid., blz. 14.

8. DE OVERIGE DIENSTVERLENENDE BEDRIJVEN EN HET HUIS-
HOUDELIJK PERSONEEL

8.1 De bedrijfsklasse "Overige dienstverlenende
bedrijven" (SBI-98)

8.1.1 Algemene karakteristiek

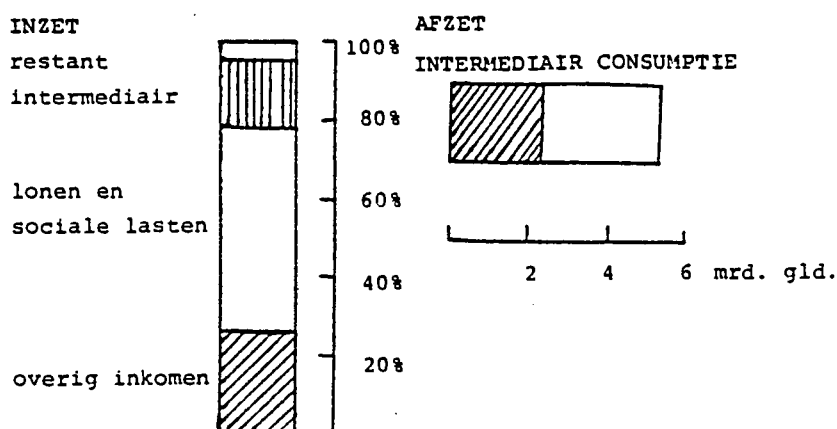
De sector "Overige dienstverlening" betreft, zoals uit de naam al blijkt, een restcategorie van niet eerder ingedeelde dienstverlenende activiteiten. De volgende bedrijfsgroepen vormen de bedrijfsklasse:

- 98 Overige dienstverlenende bedrijven
- 98.1 Reinigings- en ontsmettingsbedrijven
 - 98.11 Vuilophaal- en straatreinigingsbedrijven
 - 98.12 Rioolwaterzuiveringsinrichtingen (incl. rioolgemalen)
 - 98.13 Vuilverwerkingsbedrijven (geen compost-bedrijven)
 - 98.14 Ongediertebestrijdings- en ontsmettings-bedrijven
- 98.2 Schoonmaakbedrijven
 - 98.21 Glazenwasserijen en schoonmaakbedrijven
 - 98.22 Schoorsteenvegers
 - 98.23 Autowasserijen
 - 98.29 Schoonmaakbedrijven n.e.g.
- 98.3 Wasserijen, chemische reiniging en ververijen e.d.
 - 98.31 Wasserijen en strijkinrichtingen
 - 98.32 Chemische wasserijen en ververijen
 - 98.33 Wasverzendinrichtingen
 - 98.34 Stoppage- en oppersinrichtingen
 - 98.35 Wassalons, wasserettes e.d.
 - 98.36 Tapijtreinigingsbedrijven e.d.
- 98.4 Kappersbedrijven en schoonheidsinstituten
 - 98.41 Herenkappersbedrijven
 - 98.42 Dameskappersbedrijven
 - 98.43 Dames- en herenkappersbedrijven
 - 98.44 Schoonheidsinstituten
- 98.5 Foto-ateliers
 - 98.51 Foto-ateliers
- 98.9 Overige persoonlijke dienstverlening
 - 98.91 Begrafeniswezen
 - 98.92 Badhuizen
 - 98.99 Persoonlijke dienstverlening n.e.g.

In 1983 bedroeg de totale produktiewaarde 5,314 miljard gulden. Dat is 0,75% van de totale produktiewaarde in Nederland (1). Qua omvang is de sector vergelijkbaar met de reparatiebedrijven en de hout- en meubel-industrie. In de "Overige dienstverlening" wordt 13% van de

produktiewaarde van de verzorgende dienstverlening geproduceerd. Dit aandeel is in vergelijking met 1979 ongeveer gelijk gebleven. Vergelijking met vroegere jaren is vanwege de revisie van de Nationale Rekeningen niet goed mogelijk. Hoewel tot de verzorgende dienstverlening gerekend, is het aandeel van de consumptie in de afzet relatief gering met 56%, een quotum dat een zeer licht dalende trend kent. Opmerkelijk is het grote belang van de intermediaire leveringen (44%). De andere afzetcategorieën spelen een verwaarloosbare rol.

Figuur 8.1 Kostensamenstelling en afzetstructuur "Overige dienstverlening" (SBI-98), 1983



Bron: CBS, Nationale Rekeningen 1985, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1986, Aanhangsel 4.

De omvangrijke intermediaire leveringen komen vooral op rekening van de schoonmaakbedrijven, die in toenemende mate tot een "zakelijke dienst" worden. Belangrijke intermediaire bestemmingen zijn dan ook de gezondheidszorg, het onderwijs, de overheid en de handel.

Zoals te verwachten is, wordt de input-zijde vooral bepaald door de arbeidskosten. In 1982 bedroegen deze ruim de helft van de totale inzet. Vanwege het grote aantal zelfstandigen bestaat ook het overig inkomen voor een belangrijk deel uit arbeidskosten. Samen maken beide categorieën meer dan drie-kwart van de kosten uit. Bovenstaande wordt bevestigd door het arbeidsvolume: in 1983 bedroeg dit 98.000 arbeidsjaren (=2,1% van het totaal arbeidsvolume in Nederland en 17,5% van dat in de verzorgende dienstverlening). Het arbeidsvolume werknemers was 78.000 arbeidsjaren.

De werkgelegenheid biedt mogelijkheden om het belang van de verschillende bedrijfstgroepen binnen de sector beter in kaart te brengen.

Volgens de Statistiek Werkzame Personen (1984) waren er in deze sector 134.856 werknemers. Daarvan was 64% vrouw. Daarnaast zijn er waarschijnlijk tegen de 20.000 zelfstandigen en meewerkende gezinsleden.

De aard van het werk brengt met zich dat het overgrote deel van de werknemers part-time werkt. Waarschijnlijk is zo'n 40% van de banen voor een werkweek van minder dan 15 uur en in 34% geldt een volledige werkweek. Van de volle-tijdsbanen in 1983 wordt 6% bezet door een vrouw (2).

Gedetailleerder CBS-gegevens op bedrijfssubklasseniveau bestaan alleen voor werknemers met een baan van meer dan 15 uur per week, die werkzaam zijn in bedrijven met meer dan 10 personeelsleden.

Tabel 8.1 Totaal aantal werknemers en aandeel vrouwen in sector SBI-98. Banen van 15 uur of meer in bedrijven met 10 of meer werknemers, per 31 maart 1983

	Totaal	Vrouwen (%)
981 Reinigingsbedrijven	10.385	3
982 Schoonmaakbedrijven	29.016	57
983 Wasserijen, chemische rein.	8.274	60
984 Kappersbedr. en schoonh.inst.	2.315	81
985 Foto-ateliers	310	57
989 Overige persoonl.dienstverl.	1.471	24
kleine bedrijven	<u>20.544</u>	<u>64</u>
	72.315	52

Bron: CBS, Statistiek Werkzame Personen 1983, Staatsuitgeverij/CBS-publikaties, 1984, 's-Gravenhage, blz. 15.

De indicatie uit tabel 8.1 dat vanuit werkgelegenheids-oogpunt vooral de schoonmaaksector en in iets mindere mate de kappersbedrijven van belang zijn is echter ook na ophoging van deze gegevens legitiem. Tabel 8.2 bevat een inventarisatie van de schaarse gegevens die beschikbaar

zijn. Het betreft schattingen van het aantal werkzame personen en van de omzet.

Tabel 8.2 Schatting van aantal werkzame personen en omzet van bedrijfsgroepen in de sector "Overige dienstverlening"

SBI	Aantal werkz.pers. ¹⁾	Omzet ¹⁾ (mln.gld.)	Jaar van schatting
98.1	10.000	500	1984
98.2	100.000	1.500	1985
98.3	13.000	800	1984
98.4	30.000	1.000	1984
98.5	4.000	400	1983
98.6	-	-	-
98.61	2.000	360	1984
98.62	1.200	100	1982

Bronnen: 98.1, 98.5, 98.6 N.C.J. Chapel, 55 branches in de commerciële dienstverlening; ministerie van Economische Zaken, 1985, 's-Gravenhage.
98.2 Mondelinge mededeling van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB).
98.3, 98.4 CBS

1) Het gaat hier om schattingen en afgeronde bedragen.

De werkgelegenheid in de bedrijfsgroep reinigings- en ontsmettingsbedrijven is voor twee derde gesitueerd bij gemeentelijke instellingen. Deze worden in de Nationale Rekeningen tot de bedrijfsklasse overheid gerekend. Er zijn ongeveer 200 particuliere ondernemingen, waarvan er 132 geen personeel in dienst hebben. Slechts 21 bedrijven hebben meer dan 10 werknemers. Het overgrote deel van de omzet komt tot stand in de vuilophaal- en vuilverwerking (3).

Ook de foto-ateliers behoren veelal tot het klein-bedrijf. Er zijn ongeveer 1800 ondernemingen, maar slechts 310 personen werken in een bedrijf met meer dan 10 werknemers. 80% van de bedrijven is zonder personeel. Het betreft hier zelfstandige fotografen en fotografische bedrijven. De reclame-, kunst- en persfotografen behoren niet tot de bedrijfsgroep 98.5, evenmin als de detailhandel in fotografische artikelen. De grenzen daartussen zijn

evenwel vloeiend. Tweederde van de omzet wordt behaald uit bestedingen door het bedrijfsleven (4).

In tabel 8.2 zijn wegens gebrek aan materiaal geen gegevens opgenomen over de resterende persoonlijke dienstverlening. Het betreft dierenpensions, sexhuizen, kruiersdiensten, pachters van garderobes, vestiaires, enzovoort.

De werkzaamheden in deze sector vinden voor een belangrijk deel plaats in het midden- en kleinbedrijf. Opvallend is de sterke toename van de deeltijdarbeid, ook binnen het midden- en kleinbedrijf. Uit een studie naar de werkgelegenheid in het midden- en kleinbedrijf blijkt dat in de periode 1960-1980 het aantal werkzame personen (uitgezonderd de bedrijfsgroep vuilverwerking en reiniging) met 46.000 is toegenomen, terwijl in dezelfde periode het totale arbeidsvolume met 9.000 arbeidsjaren daalde, uitgaande van een arbeidsjaar van 2080 uur. Naast de algemene arbeidstijdverkorting in genoemde periode wordt dit verschil veroorzaakt door de toename van het aantal part-timers met bijna 700% (5).

De bruto-weeklonen in de overige dienstverlening behoren tot de laagste in de Nederlandse economie, zoals blijkt uit het halfjaarlijkse CBS-loononderzoek onder personen in loondienst (zie tabel 8.3). Voor hulpkrachten met een kortere werkweek ligt dit soms lager.

Tabel 8.3 Verdiende bruto-weeklonen (incl. overwerkdiensten) van werknemers met een volledige werkweek in guldens

SBI		1982	1983	1984
		april	oktober	april
98	Overige dienstverl. bedr.	532	544	549
98.2	Schoonmaakbedrijven	563	590	591
98.3	Wasserijen e.d.	511	518	507
98	excl. 98.2 Overig, excl. schoonmaakbedrijven	510	517	522
9	Overige dienstverlening	801	793	787
1-3	Industrie	721	756	766
1-8	Nijverheid en Zakelijke diensten	721	747	755
1-9	Totaal	746	762	765

Bron: CBS, Sociaal-economische maandstatistiek, februari 1985, 2e jaargang, nr. 2, blz. 38-40.

8.1.2 De schoonmaakbedrijven

Enkele kenmerken

De schoonmaakbranche is een vreemde eend in de bijt van de verzorgende diensten aangezien de afzet vrijwel volledig uit intermediaire leveringen bestaat. Alleen in de sfeer van schoorsteenvegersbedrijven, autowasserijen en glazenwassers valt nog enige dienstverlening aan particuliere huishoudens aan te treffen, maar op het totaal is dit van ondergeschikt belang.

Het aantal werknemers in de schoonmaakbranche bedraagt bijna 100.000, waarvan in 1984 er 94.000 ingeschreven staan bij de bedrijfsvereniging (Detam). Omgerekend op full-time basis bedraagt het arbeidsvolume ongeveer 33.000 arbeidsjaren. Het aantal werkgevers dat in 1984 aangesloten was bij de Detam bedraagt 2.132 (in 1976 waren dit er nog maar 1.661). Het totaal aantal ondernemingen ligt waarschijnlijk hoger, vanwege de één- en tweepersoons-bedrijfjes (mogelijk zijn dit er zo'n 3.500) (6).

Binnen de schoonmaaksector maken de schoorsteenvegersbedrijven (SBI 98.22) en autowasserijen (SBI 98.23) slechts 3% van het totaal uit. Gemeten naar het

aantal werknemers zijn de schoonmaakbedrijven (42.000 werknemers in 1982) en de schoonmaakbedrijven annex glazenwassersbedrijven (48.000 werknemers) verreweg het grootst. Daarnaast bestaan schoonmaakbedrijven annex bedrijfsdiensten (6.600 werknemers) en glazenwasserijen (460 werknemers).

In de schoonmaaksector is een zeer hoog percentage werknemers dat minder dan 15 uur per week werkt. De Loontechnische Dienst schatte in een onderzoek over 1982 dat 65,5% van het totale werknemersbestand gedurende niet meer dan een derde van de normale arbeidsduur arbeid verrichtte (7).

Bijna driekwart van het werknemersbestand bestaat uit vrouwen, maar voor de part-timers is dat percentage nog veel hoger.

De laatste tijd heeft de sector moeite om voldoende arbeidskrachten te kunnen aantrekken. Dit wordt geweten aan de Tweeverdienerswet en aan wijzigingen in de AOW/AWW-premieheffing, waardoor veel vrouwen gestopt zijn met werken.

Het aantal schoonmaakbedrijven nam tot voor kort toe, maar momenteel is de groei eruit. Deels is dit een gevolg van een op gang gekomen concentratie van bedrijven. Er zijn circa 20 zeer grote multi-service ondernemingen, 100 grote bedrijven en 550 middelgrote bedrijven. Het aantal één- en tweepersoonsbedrijven is zeer groot, waaronder zo'n 2.900 glazenwassersbedrijven (8).

De schoonmaakbranche kan worden verdeeld in het onderhoud van kantoorachtige gebouwen (60 tot 65% van de omzet) en in industriële reiniging. De totale omzet beloopt zo'n 1,5 miljard gulden.

Overigens vindt er buiten de zelfstandige schoonmaaksector een vrijwel evengrote produktie plaats binnen bedrijven en instellingen zelf.

Arbeidsproduktiviteitsontwikkeling

In het afgelopen decennium is de arbeidsproduktiviteit sterk toegenomen. Deskundigen uit de schoonmaaksector menen dat er de afgelopen twaalf jaar een verdubbeling heeft plaatsgevonden, wat een groeivoet van 6% betekent (9). Dit werd vooral bereikt door organisatorische veranderingen, zoals de efficiëntere werkwijze als gevolg

van het part-time werk. Part-timers zouden efficiënter werken, terwijl het aantal lege werkuren sterk verminderde. Het werk geschiedt veelal 's avonds, waardoor er minder tijdvrage contacten bestaan tussen schoonmaakpersoneel en de gebruiker van bijvoorbeeld een kantoor. Tevens is de planning van werkzaamheden sterk verbeterd. De werkzaamheden geschieden volgens een duidelijk omschreven taakopdracht. Een dergelijke hoge groei van de arbeidsproduktiviteit wordt voor de naaste toekomst minder goed mogelijk geacht. De arbeidsproduktiviteit ligt nu reeds dermate hoog, terwijl nieuwe ontwikkelingen niet worden voorzien. Een algemene groei zal vooral een gevolg zijn van het op grotere schaal invoeren van reeds bestaande technieken.

De economische stagnatie kan leiden tot hogere onderhoudskosten en kan een remmend effect op de arbeidsproduktiviteit hebben. Er is bij de bouw van gebouwen namelijk bespaard op investeringen die minder onderhoud-gevoelig zijn. Zo bestaan er moderne ziekenhuizen die beschikken over een zogenaamde "stofzuiger-unit": een buizenstelsel met een stopcontact in de muur, waarop de stofzuigerslang direct aangesloten kan worden. Op dit soort voorzieningen is bezuinigd de laatste jaren. Bij een gunstige economische ontwikkeling valt een inhaaleffect te verwachten.

Van invloed is de produktiviteitsontwikkeling aan de "onderkant" van de markt. De produktiviteitsgroei bij de vele één- en tweepersoonsbedrijfjes is waarschijnlijk geringer. Bovendien richten zij zich meer op de kleinere objecten. De afzet aan deze categorie ondervindt concurrentie van de informele sector. Anderzijds worden pogingen gedaan deze weinig produktieve markt terug te winnen voor de schoonmaaksector (zie de volgende sub-paragraaf). Voor de kleine bedrijven kan dit een groei van de arbeidsproduktiviteit tot gevolg hebben, met name wanneer de minst produktieve objecten afgestoten worden. Voor de grotere bedrijven geldt het omgekeerde wanneer zij zich op minder groot-schalige projecten richten. In feite betreft het dan evenwel de levering van nieuwe diensten.

De resultante van bovenstaande ontwikkelingen lijkt een geringere arbeidsproduktiviteitsstijging te zijn

dan tot heden. Vooral het grote aantal kleine bedrijven heeft een remmende invloed op de produktiviteitsontwikkeling. Een groei van 2 à 2,5% lijkt waarschijnlijk.

Afzetontwikkeling

Zoals vermeld bestaat de schoonmaakbranche voor het grootste deel uit intermediaire dienstverlening. Overigens is het goed mogelijk dat daarin veranderingen optreden. Momenteel wordt 47% van het totale schoonmaakwerk uitbesteed aan schoonmaakbedrijven (10). Groeimogelijkheden zijn dus vooral aanwezig wanneer een groter deel van het werk uitbesteed wordt. Deze ontwikkeling heeft zich met name in de tweede helft van de jaren zeventig voorgedaan. De penetratiegraad van schoonmaakbedrijven in de totale schoonmaakmarkt is toen met een kwart toegenomen. Een dergelijk groeitempo wordt voor de naaste toekomst niet verwacht. Een verdere "privatisering" van schoonmaakwerk kan tevens optreden wanneer bedrijven met hun interne schoonmaakwerk in de knel komen, bijvoorbeeld vanwege de arbeidstijdverkorting van het personeel. De produktiewaarde van de schoonmaakbranche neemt in dat geval toe. Voor de totale economie is dan echter slechts sprake van een verschuiving. Schoonmaakdiensten van ziekenhuispersoneel worden in dat geval gerekend tot de schoonmaaksector, enzovoort.

Om de afzetmarkt te vergroten wordt een uitbreiding van het takenpakket nagestreefd. Schoonmaakbedrijven richten zich daarmee op de zogenaamde "building services". Naast schoonmaakwerk worden diensten verleend in de catering, het kleine onderhoud van gebouwen en tuinen, kortom "diensten die betrekking hebben op een gebouw en het terrein eromheen, alsmede op de in het gebouw aanwezige voorzieningen en de daarin verblijvende personen" (11). Over het geheel genomen lijkt een evenredige ontwikkeling tussen de stijging van de intermediaire leveringen en de groei van de afzetcategorieën ook in de toekomst op te gaan.

De consumptieve afzet aan particuliere huishoudens is gering; de omzet wordt voor 1981 geschat op 200 miljoen gulden (12). Deze komt tot stand in de glazenwasserijen, schoorsteenvegersbedrijven en autowasserijen.

Het schoonmaken van particuliere huishoudens is vrijwel geheel uit de professionele branche verdwenen. Ook de nog wel voor particulieren werkende bedrijven, zoals glazenwassers, staan onder grote druk van de informele economie. De prijsontwikkeling is zodanig dat het voor particulieren zeer aantrekkelijk is om het werk zelf te doen of zwart te laten verrichten. De wat grotere bedrijven zien dit ook nauwelijks meer als concurrentie. Zij hebben de particuliere markt afgeschreven. De mogelijkheden tot produktiviteitsverhoging zijn daar dermate gering dat een rendabele bedrijfsvoering niet mogelijk is. Alleen kleine één- en tweepersoonsbedrijven vinden daar nog emplooi. Registratie van hun werkzaamheden vindt echter in de Nationale Rekeningen nauwelijks plaats. Overigens treedt ook bij de kleinere institutionele objecten (scholen, kerken) een voortgaande informalisering op, meestal uit bezuinigingsoverwegingen. De verwachtingen voor de consumptieve afzet zijn dan ook somber.

Zoals in hoofdstuk 4 werd aangegeven ontstaan problemen bij het verlenen van relatief geringe diensten aan een particulier. Zaken als onderhoud van de woning, kleine schoonmaak- en andere verzorgende activiteiten worden meer en meer informeel verricht, een "specialist" daarvoor is te duur of komt niet, omdat het voor hem onrendabel is. Juist bij hen die op formele dienstverlening zijn aangewezen (bijv. omdat ze zelf de noodzakelijke werkzaamheden niet kunnen verrichten) bestaat een behoefte aan de verlening van dergelijke diensten.

Vanuit de professionele wereld worden wel pogingen gedaan om een deel van de onderkant van de markt te kunnen bedienen. Veranderingen in de dienstverlening, zoals een bundeling van een aantal diensten zou het weer aantrekkelijk moeten maken om diensten aan de particuliere consument aan te bieden. Een combinatie van schoonmaken, wassen, catering, beveiliging (bijv. voor zelfstandig wonende bejaarden) kan het weer aantrekkelijk maken om deze diensten te verlenen (13). Momenteel zijn alleen al de voorrijkosten zodanig hoog dat een relatief geringe dienstverlening onrendabel is. Combinatie van taken doet die kostenfactor verminderen. Dit kan versterkt worden door een grotere

concentratie van bezoekadressen, bijvoorbeeld bij een toenemende vergrijzing. Dit kan leiden tot een afzetgroei, die overigens deels een gevolg is van privatisering van kwartaire diensten. Zo zal bovenstaande ontwikkeling tot een daling van de gezinsverzorging leiden. Een additionele afzetgroei in de vorm van nieuwe diensten is echter mogelijk. De kostenontwikkeling dient dan in de hand gehouden te worden, dan wel van overheidswege worden beïnvloed, bijvoorbeeld door aanpassingen in de belasting- en premielasten.

De afzetontwikkeling in de consumptieve sfeer zal aldus een geringe daling met een groeivoet van -2% als ondergrens hebben en deze treedt op als er verder niets wijzigt.

De bovengrens wordt bepaald door de bovengeschetste ontwikkeling van nieuwe diensten. Dit kan vrij ruim zijn, al verkeert deze ontwikkeling nog in een beginfase. Een groeivoet van 5% lijkt mogelijk, waarbij aangetekend moet worden dat deze deels ten koste gaat van andere sectoren in de economie.

8.1.3 Wasserijen, chemische reiniging, ververijen en dergelijke

Enkele kenmerken

In de loop van 1984 is het CBS gestart met het jaarlijks waarnemen van de wasserijen en dergelijke. De eerste gegevens van deze produktiestatistiek hebben betrekking op 1983. De cijfers dragen een voorlopig karakter (14).

De wasserijbranche wordt onderverdeeld in de natwasserijen, de chemische reiniging, wasverzendinrichtingen en wassalons.

De natwasserijen behalen 90% van hun omzet (van 550 miljoen gulden) uit intermediaire leveringen. De gezinswas is aanmerkelijk teruggelopen als gevolg van de grote beschikbaarheid van eigen wasmachines. Daarmee is bovendien een zichzelf versterkend proces in werking getreden, aangezien de klanten steeds verspreider van elkaar wonen, waardoor transportkosten een steeds zwaarder beslag op de kostprijs leggen. Er heeft zich dan ook een ingrijpende herstructurering voorgedaan, waardoor het aantal ondernemingen en de werkgelegenheid teruggelopen zijn (15). De belangrijkste

afnemers zijn nu de medische sector, de bejaardenhuizen en de horeca. De werkzaamheden betreffen naast het gewone wassen tevens de verhuur van linnen (beddegoed, handdoeken, bedrijfskleding) en gespecialiseerde textielverzorging. Er zijn zo'n 311 ondernemingen, waarin totaal 8.069 personen werken.

De chemische wasserijen leveren hun diensten voor bijna driekwart aan gezinnen. Deze komen meestal zelf hun kleding brengen en halen. De totale omzet bedraagt bijna 200 miljoen gulden. Van de 665 ondernemingen zijn er maar 47 die meer dan 10 werknemers hebben.

De wasverzendingrichtingen, waarvan er 308 zijn, verlenen hun diensten in het ophalen en wegbrengen van was. Hun afzet bestaat voor 82% uit particuliere consumptie. De omzet is 24 miljoen gulden en er werken 453 personen.

De wassalons (wasserettes) stellen machines beschikbaar waar mensen zelf hun was doen. Er zijn nog zo'n 249 ondernemingen waar in totaal 593 mensen werken. De omzet belooft 28 miljoen gulden. Het aantal ondernemingen loopt sterk terug door het grote aantal wasmachines binnen de gezinshuishoudingen.

Samenvoeging van bovenstaande gegevens betekent dat er 1.608 ondernemingen zijn, die een totale omzet behalen van 800 miljoen gulden. De afzet is voor 70% intermediair. Er werken 13.626 personen. Het aantal mensen met korte werkweken (minder dan 15 uur) is gering (887), zodat het totale arbeidsvolume waarschijnlijk tussen 10.000 en 11.000 arbeidsjaren ligt. Het gaat in de meeste gevallen om kleine bedrijven. Naar schatting is de helft van de bedrijven een éénmanszaak (16). Voorlopige gegevens over 1984 laten een verdere teruggang zien naar 1.574 ondernemingen zien en 12.801 werkzame personen.

Arbeidsproductiviteitsontwikkeling

In de wasserij-branche is de arbeidsproductiviteit sterk gestegen. Dit komt ondermeer tot uiting in de verlaging van de loonsom van 80% naar 50 à 55%. Eén van de oorzaken hiervan is de vermindering van de gezinswas, waardoor de transportwerkzaamheden sterk afgenomen zijn. Een verdere verhoging vond plaats door de eenvoudiger te behandelen en uniformere kleding. Dit maakte binnen de

bedrijven een schaalvergroting mogelijk. Veranderingen in het transportstelsel binnen bedrijven werken sterk arbeidsbesparend. De wasserijen vertonen in veel opzichten gelijk-nis met industriële produktie. Een voortzetting van deze trend valt te voorzien, al is dit voor de kleinere bedrijven moeilijker. Voor de komende jaren wordt daarom een arbeidsproduktiviteitsverhoging van 6 à 7% verwacht.

Afzetontwikkeling

De geldomzetten in de wasserijbranche zijn tot 1983 voortdurend gestegen, maar stagneren momenteel. Er is dus sprake van een lichte teruggang in volume van 2 à 3% (17). De op de particuliere consument gerichte chemische reinigingen worden - na een explosieve groei in de tweede helft van de jaren zeventig - geconfronteerd met een teruggang. Mogelijk is de inkomensteruggang hierop van invloed, doch ook veranderingen in kleding en gebruikt materiaal dragen tot deze ontwikkeling bij. Er wordt wel gestreefd naar verbetering van de marktpositie door nieuwe diensten te verlenen, als het reinigen en het opnieuw vullen van dekbedden en verhuur van machines voor tapijtreiniging (18). Het grootste deel van de omzet wordt behaald in de natwasserijen. In deze bedrijfssubgroep is de omzet tot 1983 gestegen, doch ook hier is nu sprake van stagnatie. Deze omzet wordt in toenemende mate uit intermediaire dienstverlening behaald. Door uitbesteding is groei mogelijk. Vooral de grotere bedrijven profiteren daarvan.

De vooruitzichten voor de wasserettes zijn somber. Hun aantal en afzet vertoont al jaren een dalende lijn.

Concluderend zijn de consumptieve afzetverwachtingen ongunstig. Het grote aantal wasmachines en de eenvoudiger te onderhouden kleding leiden ertoe dat zelfs bij een relatief gunstige prijsontwikkeling de consumptieve vraag nauwelijks zal stijgen. Zo er al sprake is van enige groei dan zal deze veroorzaakt worden door nieuwe diensten, door de vergroting van het aantal alleenstaanden dat niet over een eigen wasmachine beschikt en een toename van de categorie huishoudens met weinig vrije tijd en een relatief hoog inkomen. In de periode 1951-1980 bedroeg de gemiddelde

jaarlijkse groei van de consumptieve bestedingen 1,9%. Na een groei van 1,7% in de periode 1975-1980 was in de jaren daarna (1980-1984) sprake van een daling met -2,8% (19). De afzetverwachting beweegt zich aldus tussen een lichte daling en een geringe groei. De afzet zit reeds op een bodem zodat een verdere daling slechts gering zal zijn. De maximumraming kan daarom ook wat ruimer zijn, mede gezien het groeiend aantal tweeverdieners, met weinig vrije tijd. Gezien de onzekerheden die daarbij optreden worden de afzetmarges hier gesteld op -1% en +3% per jaar. Door een versterking van de intermediaire leveringen kan de produktiewaarde wel groeien.

8.1.4 Kappersbedrijven en schoonheidsinstituten Enkele kenmerken

Evenals voor de wasserijen wordt door het CBS voor de kappersbedrijven sinds 1984 gewerkt aan een jaarlijkse produktiestatistiek. De gegevens dragen een voorlopig karakter (20).

De branche bestaat uit herenkappers, dameskappers, gecombineerde dames- en herenkappers en schoonheidsinstituten.

Tabel 8.4 Kappersbedrijven in 1983

<u>Totaal</u>	w.v.				
		Herenkappers	Dameskappers	Dames- en herenkappers	Schoonheidsinstituten
	Absoluut				
1. Ondernemingen	12.241	2.177	4.797	1.417	3.850
w.v.					
met rechts- persoonlijkheid	192	36	76	80	0
zonder rechts- persoonlijkheid	12.049	2.141	4.721	1.337	3.850
2. Werkzame personen	29.717	3.943	15.077	6.717	3.980
	mln.gld.				
3. Omzet	1.096	173	566	281	76

Bron: CBS, Statistisch Bulletin, 20 juni 1985, 42e jaargang nr. 25, blz. 4.

In de in tabel 8.4 opgenomen omzet-gegevens zijn ook detail-handelsactiviteiten inbegrepen. De ondernemingsomzetten aan zuiver ambachtelijke activiteiten waren in 1983 959 miljoen gulden.

De 29.717 werkzame personen bestaan voor de helft uit werknemers en voor de helft uit zelfstandigen en meewerkende gezinsleden. Het CBS schat het aantal werknemers dat minder dan 15 uur per week werkt op 1.300. Deze zijn vooral werkzaam in de schoonheidsinstituten. Het betreft vrijwel alleen vrouwen.

Over het geheel genomen werkt zo'n 54% van de werknemers full-time. Het aandeel vrouwelijke werknemers in het totaalbestand wordt geschat op 88% (21). Er werken veel jongeren. 60% van de werknemers is jonger dan 23 jaar, ook hier betreft het voor het grootste deel vrouwen. Voorlopige gegevens over 1984 tonen een lichte groei van het aantal ondernemingen en werkzame personen.

Mede door het grote aantal jongeren en het grote aandeel werknemers dat het minimumloon ontvangt (ruim een kwart) liggen de verdiende lonen relatief laag.

Een groot deel van de kappersactiviteiten vindt plaats in de informele sector. Het betreft niet opgegeven werkzaamheden van reguliere kappers en een waarschijnlijk zeer groot aantal "thuiskappers". De branche-organisatie (ANKO) meent dat het aantal beunhazen tussen 1978 en 1985 groeide van 1.000 tot 8.500 (22). Tegenover elke bonafide kapper zou dus een beunhaas staan. De omzet van dat zwarte en onbetaalde circuit wordt geschat op ongeveer een kwart van de officieel geregistreerde omzet. Eén van de oorzaken van dit grote informele circuit is het grote aanbod aan gediplomeerde kappers dat geen reguliere baan heeft. Dit zijn deels kapsters die gestopt zijn na hun huwelijk. Veel gediplomeerde kappers vloeien voortijdig af, omdat het aantrekkelijk voor een bedrijf is om kappers in opleiding aan te nemen. Daarvoor ontvangen zij een premie van de overheid, terwijl bovendien de minimum-jeugdlonen lager zijn.

Vrijwel alle kappersbedrijven behoren tot het kleinbedrijf. In het verleden is het aantal sterk teruggelopen. Volgens het Centraal Registratie Kantoor voor de

Detailhandel en het Ambacht waren er in 1961 11.274 vestigingen, in 1980 waren dit er 8.585. Vooral het aantal herenkappers en gemengde salons daalden. Sinds 1978 is er sprake van een stijging - behalve voor de gemengde salons - en voor 1985 wordt het aantal vestigingen op 9.200 geschat. Onder dit absolute aantal gaat een groot aantal wisselingen schuil.

Arbeidsproductiviteitsontwikkeling

In de kappersbranche is sprake van een arbeidsproductiviteitsstijging wanneer er meer klanten per tijdseenheid kunnen worden geholpen per kapper. Een bepalende factor in dit geheel, waarvoor gecorrigeerd moet worden, vormt de mode wat betreft haardracht. Het ene kapsel is bewerkelijker dan het andere. Een tweede factor is de onderbezetting, de tijd die verloren gaat omdat er geen klanten zijn. Juist vanwege dit aspect is er in het verleden sprake geweest van een verhoging van de arbeidsproductiviteit. Organisatorische wijzigingen zoals deeltijdarbeid, het meer op afspraak werken, enzovoort, maar vooral ook de verdwijning van onrendabele bedrijven, hebben daartoe bijgedragen. In geringere mate is de stijging veroorzaakt door nieuwere materialen en technieken.

Voor de komende jaren lijken de mogelijkheden om tot produktiviteitsverhoging te komen slechts in zeer geringe mate aanwezig. De klant stelt hogere eisen aan de kwaliteit, organisatorische veranderingen zijn veelal reeds doorgevoerd en technologische vernieuwingen zijn op dit terrein slechts zeer beperkt mogelijk. De verhoging van de kwaliteit kan overigens wel een bijdrage vormen voor de gemiddelde arbeidsproductiviteit wanneer de consument bereid is meer dan evenredig te betalen voor de verleende diensten. Te verwachten valt dat de produktiviteitsstijging ongeveer 1,5% zal zijn.

Afzetverwachting

De bestedingen aan kappersdiensten in constante prijzen zijn in de periode 1970-1975 met ruim 5% per jaar gedaald. Daarna stegen zij licht, doch in de jaren tachtig vond wederom een daling plaats (23).

In theorie zijn er twee terreinen waarop de kappersbranche tot een vergroting van de afzetmarkt kan komen:

- het formaliseren van informele kappersactiviteiten;
- het aanbieden van nieuwe diensten of het verhogen van de frequentie van dienstverleningen.

Uit het relatief grote informele circuit in de kappersdiensten blijkt dat deze branche gevoelig is voor de relatieve prijsontwikkeling. Door het noodzakelijke en repeterende karakter van deze diensten is de prijselasticiteit waarschijnlijk meer bepalend dan de inkomenselasticiteit. De relatieve prijs van kappersdiensten is voortdurend gestegen. Een dergelijke intertemporele vergelijking is echter moeilijk te zuiveren van prijsveranderingen ten gevolge van veranderingen in het produkt. Er heeft zich namelijk een ontwikkeling voorgedaan, waarin de dienstverlening uitgebreider en van hogere kwaliteit is geworden. De eenvoudiger behandelingen lijken daarentegen verschoven te worden naar de informele sector. Er tekent zich een splitsing af, waarbij de formeel opererende bedrijven zich meer toeleggen op uitgebreidere dienstverlening. De diensten worden opgewaardeerd door de entourage en een persoonlijker behandeling. Dit gaat samen met een voortgaande specialisatie, al is deze ontwikkeling niet eenduidig waarneembaar. Het enkel knippen van haren biedt dermate weinig mogelijkheden tot produktiviteitsverhoging dat dit gaandeweg onrendabel is geworden. Om verdere afkalving naar de informele sector te voorkomen lijkt een verdere kwaliteitsverhoging (eventueel met nieuwe diensten) noodzakelijk. Dit uit zich visueel in de entourage (kappers worden hairstylisten). Een verdere overgang naar het informele circuit zal sterk afhangen van de relatieve prijsontwikkeling. Op langere termijn lijkt het moeilijk om deze te matigen, mede gezien de geringe mogelijkheden tot verhoging van de arbeidsproduktiviteit.

Vergroting van de afzetmarkt is mogelijk wanneer de kappersbranche een deel van de bestaande informele markt kan terugwinnen. Niet elke consument verlangt een verhoging van de kwaliteit, zodat het geheel formaliseren van de informele afzetmarkt niet zal plaatsvinden.

Beperking van de instroom van nieuwe kappersleerlingen en het langer in dienst nemen van de reeds opgeleide krachten zal op langere termijn het informele aanbod beperken (24). Ook langere openingstijden kunnen een bijdrage leveren.

De mogelijkheden om geheel nieuwe diensten te verlenen zijn gering. Veel hangt af van de mode. Zo worden de bestedingen in kappersbedrijven voor 80% door vrouwen gedaan en bij de schoonheidsinstituten bijna voor 100%. Groei is mogelijk wanneer mannen meer gebruik zouden maken van deze diensten. Voor jongeren wordt een dergelijke ontwikkeling wel verondersteld, doch de grote moeite die het kappersbedrijf momenteel heeft om de omzet te handhaven duidt erop, dat een dergelijke ontwikkeling vooralsnog niet plaatsvindt. In 1984 was er sprake van een dalende bezoeks-frequentie.

Wordt op grond van bovenstaande overwegingen een schatting van de afzetwaarde gegeven dan zal de ondergrens een jaarlijkse daling zijn van -2%. Dit treedt op als de informele activiteiten zich weten uit te breiden. Als bovengrens is een jaarlijkse groeivoet van 8% mogelijk. In feite betekent dit dat er een hoge inkomenselasticiteit wordt toegekend. Daartoe dient het informele circuit teruggedrongen te worden. Een dergelijke groei zal bereikt kunnen worden door een toename van de moderne kappersbedrijven, waar de klant een kwalitatief hoogstaande behandeling wenst, waar een navenant hoge prijs gevraagd kan worden.

8.1.5 De overige dienstverlenende bedrijven

Zoals vermeld wordt op de overige branches uit de sector "Overige dienstverlening" niet afzonderlijk ingegaan. De belangrijkste restcategorie vormen de reinigings- en vuilverwerkende bedrijven. Binnen deze branche wordt een toenemend belang verwacht van de vuilverwerkende en recyclingsactiviteiten. Momenteel betreft het veelal transportwerkzaamheden. Hiervan gaat een verhogende werking op de arbeidsproduktiviteit uit in de orde van grootte van 3,5% per jaar.

Over de resterende dienstverlenende activiteiten zijn dermate weinig gegevens bekend dat daarover geen uitspraken gedaan kunnen worden. Daar het om persoonlijke

diensten gaat als fotoreportages en dierenasyls wordt een hoge inkomenselasticiteit aangenomen.

Een arbeidsproduktiviteitsstijging is nauwelijks haalbaar en wordt daarom nul gesteld. De afzetontwikkeling wordt geschat op -2% en +8%.

8.1.6 Conclusies

De schatting van de arbeidsproduktiviteitsontwikkeling en de marges in de afzet in de sector "Overige dienstverlening" is gebaseerd op een combinatie van de gegevens uit de voorgaande subparagrafen.

De arbeidsproduktiviteitsontwikkeling wordt gerelateerd aan de huidige omvang van het arbeidsvolume. Daartoe wordt - uitgaande van het totale arbeidsvolume van 99.000 arbeidsjaren - een ruwe schatting gegeven van het arbeidsvolume in de diverse branches. NB: dit betreft zuiver een rekenkundige formule om een wegingsfactor voor de arbeidsproduktiviteitsverwachting te bepalen.

	Aandeel arbeidsvolume	Groeivoet arb.prod. %
	100%	
Schoonmaakbedrijven	40%	2.5
Wasserijen	12%	6.0
Kappersbedrijven	25%	1.5
Reinigingsbedrijven	10%	3.5
Overige dienstverl.bedr.	13%	0.0

Op grond van bovenstaande wegingsfactoren wordt een jaarlijkse groeivoet van 2,5% verwacht voor de arbeidsproduktiviteitsontwikkeling.

Als wegingsfactor voor de afzetverwachtingen worden de omzetten van de diverse branches genomen ten opzichte van de totale afzet aan gezinshuishoudens (voor de kappersbranche is een omzet van 1,2 miljard genomen).

	Aandeel totale consumptieve bestedingen (%)	Afzetverwachting binnen- landse consumptieve bestedingen	
		min.	max.
Schoonmaakbedrijven	7,4	-2	5
Wasserijen	8,9	-1	3
Kappers	44,4	-2	8
Overig	39,3	-2	8

Op grond van bovenstaande wegingsfactoren zal de jaarlijkse
groei voert van de afzet zich bewegen tussen -1,9 en +7,3%.

8.2 De particuliere huishoudens met personeel in loon- dienst (SBI-99)

Deze bedrijfsklasse bestaat uit uiteenlopende beroepen als particuliere chauffeurs, secretarissen en tuinmannen, maar vooral uit huishoudelijke hulpen. De produktiewaarde van 1,09 miljard gulden bestaat vanzelfsprekend geheel uit consumptieve bestedingen door gezinshuishoudens. De bedrijfsklasse draagt voor bijna 3% bij aan de produktiewaarde in de verzorgende dienstverlening.

Registratie van de ontwikkelingen in deze bedrijfsklasse ontbreekt nagenoeg geheel. De gegevens in de Nationale Rekeningen zijn een schatting, gebaseerd op onder andere budgetonderzoeken. Het volume wordt nagenoeg constant verondersteld.

Het arbeidsvolume van 46.000 arbeidsjaren betekent dat er een zeer groot aantal personen betrokken is in deze activiteiten, aangezien vrijwel alle werknemers slechts enkele uren per week werken. Het aantal personeelsleden in vaste dienst en verzekerd via de sociale zekerheidsorganen bedraagt slechts enkele duizenden. Er is waarschijnlijk geen bedrijfsklasse waar een dergelijke omvangrijke teruggang in formele werkgelegenheid heeft plaatsgevonden als in deze.

De kostenstructuur bestaat geheel uit lonen en sociale lasten. De produktiewaarde hangt aldus direct samen met de hoeveelheid ingezette arbeid. In de Nationale Rekeningen wordt per definitie uitgegaan van een statistische arbeidsproduktiviteitsontwikkeling van nul. De aard van het werk - voornamelijk huishoudelijk werk - laat weinig ruimte voor een opmerkelijke verhoging van de arbeidsproduktiviteit.

Daarom wordt ook hier uitgegaan van een arbeidsproduktiviteitsstijging van nul. De feitelijke arbeidsproduktiviteit zal enigszins van nul verschillen gezien de overeenkomst met activiteiten uit de schoonmaaksector, de gezinsverzorging en de horeca.

De afzet van de bedrijfsklasse huishoudelijk personeel kan toenemen, vooral onder invloed van het aantal tweeverdienershuishoudens. De inkomensontwikkeling en de participatie op de arbeidsmarkt zijn bepalende factoren. Verdere groeimogelijkheden zijn gelegen in activiteiten als baby-sit en dergelijke. Hier bestaan evenwel equivalenten in de maatschappelijke dienstverlening. De mogelijkheid bestaat dat er een voorkeur bestaat om in deze activiteiten meer via een intermediaire structuur (peuterspeelzalen e.d.) te voorzien.

De inkomensnivellering betekent dat het personeel in vaste loondienst een marginaal verschijnsel zal blijven.

Mede door het gebrekkige statistisch materiaal vallen weinig concrete uitspraken te doen over deze bedrijfsklasse. Als marges wordt daarom uitgegaan van die in de verzorgende dienstverlening in het algemeen, met nulgroei als ondergrens en 7% als bovengrens voor de jaarlijkse groeivoet.

NOTEN

- (1) Zoals vermeld in Aanhangsel 4 van de Nationale Rekeningen, dat wil zeggen van de binnenlands geproduceerde produktiewaarde.
- (2) Berekend via CBS-Statistiek structuur arbeidsplaatsen, 1983, blz. 63.
- (3) N.C.J. Chapel, 55 branches in de commerciële dienstverlening; - een inventarisatie -; ministerie van Economische Zaken, 1985, 's-Gravenhage, blz. 193-194.
- (4) Ibid., blz. 230-231.
- (5) A. Bol, A. Nijsen, G. Regter, F. van Rossum, Werkgelegenheid en Arbeidsvolume in het Midden- en Kleinbedrijf, 1960-1980; Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, 's-Gravenhage, 1982, blz. 149.
- (6) Gegevens:
Verslag van de Loontechnische Dienst, betreffende de resultaten van een begeleidend en registrerend onderzoek naar de naleving van de wet minimumloon en minimumvakantiebijslag in de sector der schoonmaakbedrijven; ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Loontechnische Dienst, 's-Gravenhage, 1984.
Detam, Jaarverslag 1984; Utrecht, 1985.
Mondelinge informatie van de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB).
- (7) Verslag van de Loontechnische Dienst (1984), ibid., blz. 17.
- (8) N.C.J. Chapel, ibid., blz. 201.
- (9) Mondelinge informatie van OSB.
- (10) OSB, Jaarverslag 1984; blz. 6.
- (11) Stuurgroep Dienstenonderzoek, Ondernemen in diensten deel 1 en 2; ministerie van Economische Zaken, 1983, blz. 27.
- (12) Ibid., blz. 190.
- (13) J. van der Zijde, Waar een wil is, is een wet. Over vernieuwingen op het terrein van de thuisverzorging en gezinsverzorging; Intervisie, Delft, Eburon, 1985.
- (14) CBS, Maandstatistiek van de binnenlandse handel en dienstverlening; augustus 1985, 10e jaargang no. 8, blz. 42.
- (15) N.C.J. Chapel, ibid., blz. 211.
- (16) Ibid., blz. 209.
- (17) Ibid., blz. 210.
- (18) Ibid., blz. 213.
- (19) L.H.M. Bosch, T.P. Kroes, F.E.M. Ouddeken, De werkgelegenheid in de consumptieve dienstensector; SEO, OSA-voorstudie nr. V14, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1986, blz. 98.
- (20) CBS, Maandstatistiek van de binnenlandse handel en dienstverlening; ibid., blz. 38.
- (21) Naleving van de wet minimumloon en minimumvakantiebijslag in de sector kappersbedrijven; Loontechnische Dienst, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1985, blz. 16.

- (22) Cijfers & Trends, 50 branches uit het midden- en kleinbedrijf; 9e jaargang 85/86, Rabobank Nederland, blz. 60.
- (23) L.H.M. Bosch, T.P. Kroes, F.E.M. Ouddeken, op. cit., blz. 90.
- (24) Cijfers & Trends, ibid., blz. 61.

9. VERWACHTINGEN VOOR DE SECTOR "VERZORGENDE DIENST-
VERLENING"

De verzorgende dienstverlening is in vrijwel alle gevallen gericht op de (niet-medische) verzorging van de mens en/of zijn goederen. Dit verklaart het grote aandeel van de consumptieve afzet aan gezinshuishoudingen. De intermediaire afzet komt voor een belangrijk deel tot stand uit de dienstverlening door schoonmaakbedrijven aan andere bedrijven en instellingen, het zakelijk gebruik van horeca-diensten en de reparatie van bedrijfsauto's door zelfstandige garagebedrijven. De export van verzorgende diensten bestaat hoofdzakelijk uit het horeca-gebruik door buitenlandse toeristen en research-activiteiten ten behoeve van buitenlandse opdrachtgevers.

De verzorgende dienstverlening is een arbeidsintensieve sector. De arbeidskosten vormen de grootste post bij de inzet van middelen. Door het relatief grote aantal zelfstandigen en meewerkende gezinsleden kan het overig inkomen grotendeels eveneens als arbeidskosten worden beschouwd. Het totale arbeidsvolume bedroeg in 1985 561.000 arbeidsjaren. De totale werkgelegenheid in de verzorgende dienstverlening steeg tot 1981, liep daarna terug, maar toont de laatste jaren een licht herstel. Het aandeel in het totale arbeidsvolume neemt evenwel voortdurend toe. Het zijn vooral de kwartaire verzorgende diensten die vanaf het begin van de jaren zeventig aan deze groei bijdroegen, nadat in de jaren zestig de vergelijkbare dienstverlenende beroepen in omvang terugliepen. Momenteel stagneert deze groei vanwege het restrictieve overheidsbeleid in deze. De tertiaire verzorgende diensten vertonen een fluctuerend verloop, maar handhaven zich redelijk in de jaren tachtig. Alleen de werkgelegenheid bij de reparatiebedrijven is in de jaren tachtig sterk teruggelopen. Er lijkt sprake te zijn van een zeker na-ijlend effect, waarbij de tertiaire verzorgende diensten sneller geconfronteerd worden met veranderingen in de economische situatie dan de kwartaire, zowel in positieve als in negatieve zin.

Het arbeidsvolume wordt gekenmerkt door een groot aantal part-time werkenden, waaronder - met name in de maatschappelijke dienstverlening en de schoonmaakbedrijven - een groot aantal werknemers met een gemiddelde

werkweek van minder dan 15 uur per week. De verzorgende dienstensector neemt ongeveer één achtste van de werkgelegenheid in arbeidsjaren voor haar rekening; in personen uitgedrukt is het aandeel echter met één op de zes nog aanmerkelijk groter. Daarnaast - of daarmee samenhangend - is er een groot aantal vrouwelijke werknemers en zijn de verdiende lonen over het algemeen relatief laag. De bruto toegevoegde waarde per arbeidsjaar in 1983 is relatief gering: 50.877 gulden.

De verzorgende diensten vormen een sector in de economie die in potentie een bron voor groei van werkgelegenheid en afzet kan zijn. Om diverse redenen zijn de mogelijkheden tot verhoging van de arbeidsproductiviteit beperkt. Zo zijn voorraadvorming, massaproductie en standaardisatie slechts in beperkte mate toepasbaar. Verzorging van personen is voor een deel een kwestie van aandacht, tijd voor mensen, en besparing daarop leidt al snel tot kwaliteitsverlies. Daar komt bij dat de vraag naar dit soort diensten, als zij een enigszins luxe karakter hebben, bij inkomensgroei meer dan evenredig zou kunnen groeien. De verzorgende diensten zijn in het algemeen veel minder complementair dan de meeste zakelijke diensten (vergelijk kappersdiensten met verzekeringen) en tot op zekere hoogte bestaan er daardoor groeimogelijkheden, onafhankelijk van de algemene economische ontwikkeling. Dit wordt versterkt door demografische en sociografische factoren als de vergrijzing en de huishoudensverdunning. Deze zullen in principe de vraag naar betaalde verzorging - in ruime zin - doen toenemen. Verder is er in het aanbod van arbeid een tendens te bespeuren naar een groeiende vraag naar deeltijd en tijdelijke banen, die in deze sector veel voorkomen. Er zijn echter twee factoren die dit zonnige toekomstbeeld dreigen te verstoren.

Ten eerste bestaat deze sector voor bijna de helft uit kwartaire verzorgende diensten ("maatschappelijke dienstverlening e.d." en "sport, cultuur en recreatie"). In meer dan driekwart van deze kwartaire diensten is de overheidsinvloed bepalend. Het betreft hier een veelheid aan activiteiten die in meer of mindere mate zijn georganiseerd

maar in het algemeen minder hecht dan de gezondheidszorg of het onderwijs waarmee zij in de krapper wordende budgettaire ruimte van de overheid moeten concurreren. Mede hierdoor, en niet zozeer door een afnemende vraag naar deze diensten (denk aan bejaarden), zijn zij de laatste jaren in de verdrukking gekomen. Van belang is hierbij dat subsidiëring van deze diensten vaak op het niveau van de lagere overheden (gemeente en provincie) plaatsvindt, wat in de afgelopen jaren van bezuiniging zeker geen voordeel is gebleken. De toekomst, zeker op de korte termijn en middellange termijn, voor deze kwartaire verzorgende diensten is bij ongewijzigd beleid dan ook veel minder rooskleurig dan op grond van behoefteramingen zou mogen worden verwacht.

Een tweede ontwikkeling, die zowel de kwartaire als de tertiaire tak van de verzorgende dienstverlening bedreigt, is de relatieve prijsontwikkeling. Hoewel de bepaling van de ontwikkeling van de arbeidsproductiviteit in de verzorgende dienstensector op grote problemen stuit, mag worden aangenomen dat deze veelal laag is ten opzichte van die in de industrie en in de landbouw. Dit lage tempo, dat deze sector tot een belangrijke potentiële bron van werkgelegenheid is, heeft zijn keerzijde. Zolang de lonen in deze sector min of meer gelijk op gaan met de hogere stijging van de arbeidsproductiviteit in de totale economie, worden de verzorgende diensten geleidelijk maar gestaag steeds duurder in vergelijking tot substituten in de formele en de informele sector. Bovendien betekent het arbeidsintensieve karakter dat de belasting en premieheffing naar verhouding zwaar op deze sector rust. Dit alles kan - maar hoeft niet per se - een groeibelemerende factor vormen, namelijk wanneer de dienstverlening vervangen wordt door de aanschaf van goederen of in de informele sector (zwarte arbeid, doe-het-zelf-arbeid, vrijwilligerswerk) wordt gesitueerd, dan wel geheel achterwege blijft. Op dit aspect is in hoofdstuk 4 uitgebreid ingegaan.

Zowel de bovengenoemde belemmerende als de eerder genoemde stimulerende factoren voor een expansie van de verzorgende diensten hebben een sterk verschillend gewicht bij de diverse onderdelen van deze tamelijk heterogene economische sector. Om deze factoren te wegen werden in

de voorgaande hoofdstukken de lapjes uit deze lappendeken afzonderlijk bekeken. Op dat niveau was het mogelijk een taxatie te geven van de mate waarin een stijging van de arbeidsproduktiviteit mag worden verwacht. Daarnaast kon een raming worden gegeven van de afzetmogelijkheden per bedrijfsklasse. Uit de gegevens blijkt dan dat een eenduidige prognose zonder informatie over de algemene economische en maatschappelijke ontwikkeling (zoals het inkomensverloop of de bezuinigingsinspanning van de overheid) weinig zinvol is. Wel zijn er minimum- en maximumramingen te formuleren en is daarbij aan te geven onder welke voorwaarden deze actueel zouden kunnen worden.

De verwachtingen voor de arbeidsproductiviteits- en de afzetontwikkelingen voor de sector "Verzorgende dienstverlening" als geheel worden verkregen door de uitspraken over de afzonderlijke bedrijfsklassen samen te voegen. Daarbij vindt weging plaats op grond van het aandeel van het arbeidsvolume en de consumptieve afzet van de bedrijfsklassen in het totaal van de verzorgende dienstverlening. In tabel 9.1 zijn deze gegevens samengevat.

Tabel 9.1 Samenvattend overzicht verwachtingen arbeidsproductiviteit, export en consumptie in de verzorgende dienstverlening, in jaarlijkse groeivoeten (%), 1985-1995

SBI	Omschrijving	Aandeel arbeidsvol. %	Arb.prod. verwachting	Export			Consumptie gezinshuishoudingen		
				aandeel %	min. raming	max. raming	aandeel %	min. raming	max. raming
67	Horeca	18	1	63	-2	6	29	1	6
68	Reparatie	11	1,5	1	-2	6	10	-4	4
91,92.9	Maatsch. dienst e.d.	34	0	32	-2	6	27	0,14	2,94
94,97	Cultuur en sport	11	0	4	-2	6	19	-1	5
98	Overige dienst	18	2,5	0	0	0	11	-1,9	7,3
99	Huish. personeel	8	0	0	0	0	4	0	7
-	Verzorgende dienstverlening:	100		100			100		
-	Jaarlijkse groeivoet		0,80		-2	6		-0,5	5,0
-	Gemiddelde jaar- lijkse groei t.o.v. basisjaar		0,83		-1,8	7,9		-0,5	6,2

Bron: WRR.

De arbeidsproduktiviteit zal naar verwachting met 0,8% per jaar toenemen. De groei zal volledig voor rekening van de tertiaire diensten komen. Vooral de schoonmaakbedrijven en de wasserijen zullen verantwoordelijk zijn voor de groei van de arbeidsproduktiviteit. Beide bedrijfs-subklassen zijn overigens vooral gericht op de intermediaire afzet. De wasserijen vertonen overeenkomst met industriële productieprocessen.

Voor de kwartaire diensten en voor het personeel in loondienst bij particuliere huishoudens is de statistische arbeidsproduktiviteitsstijging bij conventie nul gesteld. In feite neemt de arbeidsproduktiviteit wel toe, maar dit valt via de gebruikelijke definitie niet waar te nemen. De feitelijke arbeidsproduktiviteitsontwikkeling zal echter matig zijn. de aard van de werkzaamheden maakt een sterke stijging niet mogelijk (zie par. 3.2.2).

Het arbeidsintensieve karakter en de daarmee samenhangende kostenontwikkeling zullen een blijvende druk geven om tot verhoging van de arbeidsproduktiviteit te komen. Deze druk is waarschijnlijk groter dan in het verleden. Op die manier kunnen de relatieve prijzen gematigd worden, hetgeen noodzakelijk is om verdere informalisering af te remmen en - voor de kwartaire dienstverlening - om de overheidsuitgaven te beheersen. Voorts zal er bij een aantrekkende economie sprake zijn van een inhaaleffect in de tertiaire verzorgende diensten, vanwege een geringere leegloop. In de dienstverlening is een verhoging vanwege de aard van de werkzaamheden veelal alleen mogelijk via organisatorische veranderingen. Daarbij is het in de praktijk vrijwel niet mogelijk om wijzigingen toe te schrijven aan een verhoging van de arbeidsproduktiviteit, dan wel aan een verlaging van de kwaliteit.

Doorgaans wordt in beschouwingen over de arbeidsproduktiviteit in de verzorgende dienstensector uitgegaan van geringe stijgingspercentages, in de orde van grootte van 0 tot 1,5%. In deze sectorverkenning wordt in vergelijking daarmee uitgegaan van een gemiddelde stijging.

De minimale en maximale ontwikkeling van de afzet worden alleen onder bepaalde randvoorwaarden bereikt.

Deze zijn beschreven in de beschouwingen over de afzonderlijke bedrijfsklassen (hoofdstuk 5 t/m 8). Deze veelal specifieke voorwaarden belemmeren algemene uitspraken over de sector. Wel kunnen daaromtrent enkele opmerkingen worden gemaakt.

Zo lijkt de inkomensontwikkeling bepalend voor de afzetmarges, in die zin dat bij een algemene inkomensgroei de minimale afzetontwikkeling onwaarschijnlijk is, terwijl een dergelijke inkomensstijging voorwaarde is voor het bereiken van de bovengrens in de consumptieve afzet. De inkomensontwikkeling is echter niet al bepalend. De relatieve prijsontwikkeling kan de koopkracht voor de verzorgende diensten afremmen ondanks de inkomensstijging. De maximale groei van de verzorgende diensten zal dan ook niet als vanzelf geschieden ook al groeit het nationaal inkomen met bijvoorbeeld 5% per jaar.

Niet alleen de macro-inkomensontwikkeling is van belang; ook de inkomensverdeling speelt een grote rol. De paradoxale situatie kan wel eens deze zijn dat in een welvarender samenleving, met een grote mate van inkomensgelijkheid en van sociale gelijkheid, de dienstverlening aan particulieren onder grote druk komt te staan. Een geringe stijging van de arbeidsproduktiviteit, een toenemende belasting- en premiedruk op arbeid en daaruit voortvloeiende hoge relatieve prijzen betekenen bij een grote mate van inkomensgelijkheid dat het voor de individuele consument financieel onaantrekkelijk wordt om bepaalde diensten uit te besteden, te meer wanneer er substituten bestaan in de vorm van goederen en informele dienstverlening. Voor de kwartaire diensten leidt een en ander tot een toenemend beslag op het overheidsbudget.

Het verwezenlijken van groeimogelijkheden voor de verzorgende dienstverlening vraagt om een oplossing voor het vraagstuk hoe deze dienstverlening betaalbaar te laten zijn. Er zal moeten worden nagedacht over alternatieven voor de financieringswijze, waarbij ook aan tertiairisering van bepaalde kwartaire diensten kan worden gedacht. Of diensten via de markt, dan wel de budgetsector worden gereguleerd maakt voor de produktiewaarde op zich niet uit.

Een toekomstverkenning wordt onvermijdelijk beïnvloed door de vraagstukken van dit moment. Er bestaat veel aandacht voor en verwachtingen omtrent een toename van de vrije tijd. En aangezien een groot deel van de verzorgende diensten in de vrije tijd geconsumeerd worden, is deze factor van groot gewicht.

Een tweede sterk in de belangstelling staande ontwikkeling is de toename van het aantal tweeverdieners en van de ouderen. Van deze categorieën wordt verondersteld dat zij tot een "monetarisering van hun diensten", een uitbesteding van hun benodigde diensten, zoals koken, wassen, schoonmaken zullen overgaan. Hier zou aldus juist een formalisering van de huishoudelijke diensten gaan optreden. Beide ontwikkelingen lijken op een trend te duiden. Zoals voor alle trendmatige ontwikkelingen geldt ook hier dat deze met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd dient te worden.

De inkomensontwikkeling en de relatieve prijsontwikkeling zijn aldus niet al bepalend. Veranderingen in de substituten voor de formele dienstverlening (bijv. in de goederenproduktie of in de informele sector) en veranderingen in het gedrag van de consumenten zijn eveneens belangrijke factoren, die evenwel moeilijk te voorzien zijn (1).

De vrij ruime marges duiden op het bestaan van een brede beleidsruimte. Dit te meer gezien de grote mate van overheidsinvloed. Het verschil in de minimale en maximale afzetontwikkeling markeert de ontwikkeling van een samenleving met een geringe en één met een versterkte dienstensector. Het is zeer aannemelijk dat hier werkelijk een keuzemoment ligt. Om redenen van werkgelegenheid en de aanwezigheid van een voldoende voorzieningenniveau zou een beleid ter versterking van de dienstensector gevoerd kunnen worden.

Ook handhaving van het huidige niveau vraagt evenwel om het nemen van bepaalde maatregelen. Vanwege de benodigde inkomensgeneratie zal de verzorgende dienstverlening echter niet geheel onafhankelijk kunnen opereren van die in de industrie en in de zakelijke diensten.

Een belangrijke uitdaging voor de verzorgende dienstverlening zelf is het creatief inspelen op de informatiseringsprocessen. In plaats van krampachtig vasthouden aan traditionele vormen van dienstverlening zal ingespeeld moeten worden op de structurele veranderingen die in het karakter van het dienstverleningsproces optreden.

De aangegeven marges voor de consumptieve afzet markeren de te verwachten ontwikkelingen. Ontwikkelingen die deels een autonoom proces inhouden en deels onderwerp van bewuste sturing zijn.

NOTEN

- (1) Zie ook: J.C. van Ours. Gezinsconsumptie in Nederland, 1951-1980; Krips Repro, Meppel, 1986.

BIJLAGE 1 Afbakening verzorgende dienstverlening

De verzorgende dienstverlening omvat de volgende economische activiteiten:

SBI

67 Horeca

- 67.1 maaltijden- en spijzenverwerkende bedrijven
- 67.2 drankenverstrekende bedrijven
- 67.3 overige consumptie-inrichtingen (bedrijfskantines, enzovoort).
- 67.4 hotels en pensions
- 67.5 overige logiesverstrekende bedrijven (jeugdherbergen, kampeerterrainen, congres-centra, enzovoort).

68 Reparatiebedrijven voor gebruiksgoederen

- o.a. 68.2 auto's
- 68.6 elektrische gebruiksgoederen.

91 Religieuze organisaties e.d.

92.9 Overig onderwijs

- o.a. 92.91 autorijscholen
- 92.92 modevakscholen
- 92.99 zelfstandige leraren.

94 Maatschappelijke dienstverlening

- o.a. 94.1 bejaardentehuizen
- 94.4 sociaal-medische, - psychologische en - pedagogische diensten, e.d. (RIAGG, beroepskeuzeadviseurs, enzovoort)
- 94.5 maatschappelijke organisaties (maatschappelijk werk, kindbescherming, bureaus voor geboorteregeling en sexualiteitsvraagstukken)
- 94.6 gezinsverzorging en gezinshulp e.d.
- 94.7 consumentenvoorlichtings- en gezinsdiensten e.d. (kinderdagverblijven).

95 Sociaal-culturele en culturele instellingen

- 95.1 buurt- en clubhuiswerk
- 95.2 jeugd- en jongerenwerk
- 95.3 vormingswerk
- 95.4 bibliotheken, musea, cultuurbehoud
- 95.5 radio en televisie
- 95.6 filmwezen, bioscopen
- 95.7 schouwburgen
- 95.8 kunstbeoefening

96 Sport en recreatie

- 96.1 sportclubs, accommodaties, sportscholen, botenverhuur
- 96.2 organisaties op het gebied van recreatie, recreatiecentra e.d., loterijen, kermisexploitanten, feestzalen e.d.

97 Bedrijfs- en werknemersorganisaties

- 97.1 publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties
- 97.2/3 werkgevers- en werknemersorganisaties
- 97.5 research en wetenschappelijke instellingen
- 97.9 overige sociale organisaties (politieke partijen, hobby-clubs, gespreksgroepen, vredesbeweging).

98 Overige dienstverlenende bedrijven

- o.a. 98.1 reinigings- en ontsmettingsbedrijven
- 98.2 schoonmaakbedrijven
- 98.3 wasserijen e.d.
- 98.4 kappers en schoonheidsinstituten
- 98.5 foto-ateliers
- 98.9 overige persoonlijke dienstverlening (begrafeniswezen, dierenasiels, gidsen, waarzegsters, wekdiensten, schildersmodellen, schoenpoetsers, enzovoort).

99 Particuliere huishoudens met personeel in loondienst

BIJLAGE 2 De ontwikkeling van de dienstensector

De dienstensector nam in de periode 1950-1980 voortdurend toe in omvang. Daarbinnen treden echter aanzienlijke verschuivingen op. Dit kan worden aangetoond door de ontwikkelingen in de bruto toegevoegde waarde en de werkgelegenheid. Een complicerende factor in de beschouwing vormt de revisie in de Nationale Rekeningen van 1977. De bruto toegevoegde waarde van de dienstensector werd daardoor met ongeveer 15% verhoogd. Het totale arbeidsvolume werd nauwelijks beïnvloed, doch kende grote onderlinge verschuivingen.

Tabel I De ontwikkeling van de bruto toegevoegde waarde (marktprijzen) in de dienstensector (mln.gld.), 1950-1982

	1950	1960	1965	1970	1975	1977	1980	1982
	NR-VR							
Handel	3.079	6.066	10.589	14.856	25.590	+4.269	42.136	43.520
Transp. en comm.	1.539	3.681	5.491	8.838	14.227	+ 85	21.428	22.610
Bank- en verz.	465	1.171	1.960	3.773	8.813	- 211	16.254	18.582
Woningbezit	506	1.269	1.973	3.620	7.844	+1.761	16.746	21.140
Overig tertiair	837	1.919	3.376	6.434	11.842	+6.112	28.373	30.832
Medisch	296	957	1.895	4.130	11.034	+ 739	19.228	21.479
Overig kwartaair	573	972	1.474	2.723	6.466	+1.244	+11.780	12.387

Bron: WRR op basis van CPB-computeruitdraai.

Tabel I laat zien dat de handel het grootste deel van de bruto toegevoegde waarde in de dienstensector levert, maar dat dit aandeel ten opzichte van de overige vormen van dienstverlening afneemt (tabel II).

Tabel II Aandelen in bruto toegevoegde waarde, bedrijven in dienstensector, exclusief woningbezit, 1950-1980

	1950	1960	1970	1980
Handel	45,4	41,0	36,5	30,3
Transport	22,7	24,9	21,7	15,4
Bank- en verzekering	6,8	7,9	9,3	11,7
Overig tertiair	12,3	13,0	15,8	20,4
Medisch	4,4	6,5	10,1	13,8
Overig kwartaair	8,4	6,6	6,7	8,4

Bron: WRR, op basis van ibid.

Zowel gemeten naar de toegevoegde waarde als naar werkgelegenheid laten het bank- en verzekeringswezen en de medische diensten een constante groei zien (tabel III en IV). De ontwikkelingen in de verzorgende dienstverlening vallen niet geheel uit deze tabellen te destilleren. De sector overig kwartaair behoort tot de verzorgende diensten. Deze sector toont een wisselend beeld; na een daling ook in absolute zin bevindt zij zich in 1980 weer op het relatieve niveau van 1950.

Tabel III De ontwikkeling van de werkgelegenheid in de dienstensector.
1950-1982 (x 1000 arbeidsjaren)

	1950	1960	1965	1970	1975	1977 ^{a)} NR-VR	1980	1982
Handel	469	567	653	732	727	+20	768	725
Transp. en comm.	264	296	304	305	310	+ 1	320	314
Bank en verz.	61	82	98	123	148	+11	174	175
Overig tertiair	255	313	370	522	520	-81	493	491
Ander kwartair ^{b)}	250	239	250	161	212	+ 7	246	255
Medisch	81	104	140	185	239	+30	306	318
Overheid	329	490	513	567	630	+ 8	714	734

Bron: WRR, op basis van ibid.

a) Verschil door revisie Nationale Rekeningen.

b) Exclusief openbaar vervoer.

Tabel IV Aandelen in werkgelegenheid dienstensector,
exclusief woningbezit en overheid, 1950-1980 (%)

	1950	1960	1970	1980
Handel	34	35	36	33
Transport en communicatie	19	18	15	14
Bank- en verzekeringswezen	4	5	6	8
Overig tertiair	18	20	26	21
Medisch	6	7	9	13
Overig kwartaair	18	15	8	11

Bron: WRR. op basis van ibid.

Deze conclusie wordt met de nodige voorzichtigheid getrokken, daar niet geheel duidelijk is wat in 1950 tot deze diensten wordt gerekend, gezien de geringere overheidsinvloed. Het betreft in 1980 de maatschappelijke diensten en dergelijke en sport, cultuur en recreatie. Binnen de overige tertiaire diensten bevinden zich de horeca en - sinds 1969 - de reparatiediensten, maar ook de zakelijke diensten. Juist deze laatste bedrijfsklasse zorgt voor groei in de jaren zeventig. Dat het arbeidsvolume lager ligt is grotendeels een statistisch gevolg van de revisie van de Nationale Rekeningen.

Een uitsplitsing naar bedrijfsklasse is wel mogelijk met behulp van de statistieken werkzame personen, waarbij het niet om arbeidsvolume, maar om het aantal werknemers (ongeacht arbeidsduur) gaat. Om statistische redenen dienen de coëfficiënten uit tabel V als indicatoren gezien te worden en niet als een exacte weergave.

Tabel V Groei van de werkgelegenheid in de dienstensector per bedrijfsklasse (1973-1982)

Code	Bedrijfsklasse	Perc.groei	Toename per 1000 van de bevolking
93	Medische en veterinaire diensten	53%	6.4
84	Zakelijke diensten	49%	4.1
92	Onderwijs	29%	3.4
90	Openbaar bestuur	24%	3.4
.95	Sociaal-culturele instellingen	415%	2.6
81	Banken	54%	2.5
83	Expl. en handel in onroerend goed	64%	0.8
73	Zeevaart	60%	0.8
65	Detailhandel	11%	0.7
75	Luchtvaart	16%	0.6
.67	Horeca	24%	0.6
61	Groothandel	7%	0.5
77	Communicatiebedrijven	12%	0.3
85	Verhuurbedrijven	242%	0.2
.98	Dienstverlenende bedrijven n.e.g.	10%	0.2
.91	Eredienst	14%	0.1
76	Hulpbedrijven vervoer	16%	0.1
82	Verzekeringen	4%	-0.1
74	Binnenvaart	-19%	-0.2
.94	Maatschappelijke dienstverlening	4%	-0.3
.96	Sport en recreatie	-17%	-0.5
71	Spoor- en wegvervoer	-6%	-1.1
.68	Reparatiebedrijven gebruiks- goederen	-24%	-1.5

Bron: Op basis van CBS-statistiek werkzame personen opgesteld in: J. Buursink, De dienstensector in Nederland; Assen/Maastricht, Van Gorcum, 1985, blz. 38.
 . = onderdeel verzorgende dienstverlening.

De gegevens uit tabel V laten een zeer sterke groei zien van de sociaal-culturele instellingen, maar tevens een opmerkelijke daling bij sport en recreatie en in de reparatiesector. In absolute zin is de groei van de verzorgende diensten ten opzichte van andere diensten gematigd. Vooral de gezondheidszorg en de overheidsinstellingen en de banken en zakelijke dienstverlening dragen bij aan de groei van de werkgelegenheid in de dienstensector. De kwartaire sector groeide sneller dan de tertiaire.

BIJLAGE 3 De structuur van de arbeidsplaatsen in de verzorgende dienstverlening

In de verzorgende dienstverlening zijn relatief veel vrouwelijke arbeidskrachten werkzaam, terwijl het aantal deeltijdbanen - en met name die voor een werkweek van minder dan 15 uur per week - hoog is in vergelijking met de totale Nederlandse economie.

Deze conclusie wordt onderbouwd door onderstaande tabellen. De daarin vermelde gegevens hebben alleen betrekking op werknemers. Over het huishoudelijk personeel (SBI-99) zijn geen gegevens bekend, terwijl de bedrijfssubklasse "Overig onderwijs" niet afzonderlijk wordt waargenomen. Beide onderdelen van de verzorgende dienstverlening blijven aldus buiten beschouwing.

De gegevens zijn gebaseerd op de CBS-statistiek structuur arbeidsplaatsen (1). het betreft aantallen werknemers op 30 september 1984 en in een enkel geval op 30 maart 1984. In feite beschrijft de statistiek aantallen banen (ongeacht de arbeidsduur), daar een werknemer meer dan één baan kan hebben bij meerdere werkgevers.

Terwijl in de totale economie 34% van de banen bezet wordt door een vrouwelijke werknemer, is dit in de verzorgende dienstverlening in 60% het geval. Een kwart van alle door vrouwen bezette banen treft men in deze sector aan, terwijl in het geheel de banen in de verzorgende dienstverlening slechts 15% van alle banen uitmaken. Vooral de maatschappelijke dienstverlening is een "vrouwelijke" bedrijfsklasse. In geen enkele bedrijfsklasse zijn relatief zoveel vrouwen werkzaam. In absolute zin werken alleen in de gezondheidszorg (240.000) en in de detailhandel (196.000) meer vrouwen.

Tabel I Banen in de verzorgende dienstverlening naar
geslacht van de werknemer, 30 september 1984

SBI	Omschrijving	Totaal	w.v.vrouwen	%
		x 1000	x 1000	
67	Horeca	79	37	47
68	Reparatie	49	5	10
91	Religieuze organisaties	12	6	50
94	Maatsch. dienst- verlening	223	189	85
95	Sociaal-cultureel	63	32	51
96	Sport en recreatie	33	11	33
97	Research en soc. org.	39	12	30
98	Overige dienst- verlenende bedrijven	135	88	65
-	Verzorgende diensten	633	380	60
0-9	Totale economie	4.365	1.491	34

Bron: WRR op basis van CBS, Statistiek werkzame personen 1984, 's-Gravenhage, Staatsuitgeverij, 1986, blz. 88.

Op 30 september 1984 was één op de tien banen in Nederland voor een werkweek van minder dan 15 uur per week. In de verzorgende dienstverlening waren dit er drie op elke tien (zie tabel II). Het zijn vooral vrouwelijke werknemers die deze korte werkweken vullen. De door vrouwen bezette banen in de verzorgende dienstverlening zijn voor 40% voor minder dan 15 uur per week. In absolute zin gaat het dan om 154.000 van de 189.000 banen van minder dan 15 uur per week gemiddeld in de verzorgende dienstverlening. In absolute zin kent vooral de maatschappelijke dienstverlening veel contracten van minder dan 15 uur: 73.000 - waarvan 71.000 voor vrouwen -, een aantal dat alleen in de detailhandel wordt overtroffen (daar zijn er 86.000).

In verhouding tot het totaal aantal banen per bedrijfsklasse worden de meeste korte arbeidsweken aangetroffen in de overige dienstverlening (schoonmaakbedrijven).

Van het totaal aantal banen van minder dan 15 uur per week is 43% in de verzorgende dienstverlening gesitueerd.

Tabel II Aantal banen voor minder dan 15 uur per week naar geslacht in de verzorgende dienstverlening op 30 september 1984

SBI	Omschrijving	Totaal		Vrouwen	
		<15 uur (x1000)	<15 uur als % van totale banen in klasse	als % van banen <15 uur in klasse	als % van totaal aan- tal vrouwen in klasse
57	Horeca	20	25	60	32
58	Reparatie	2	4	50	20
91	Religieuze organisaties	4	33	50	33
94	Maatsch. dienstverlening	73	33	97	38
95	Sociaal- culturele inst.	15	24	66	31
96	Sport en recreatie	10	30	40	36
97	Research en soc. org.	1	3	100	8
98	Overige dienstverlening	64	47	82	60
Verzorgende dienstverlening		189	30	81	40
0-9 Totale economie		437	10	74	22

Bron: WRR, op basis van CBS, ibid, blz. 59.

Tegenover het grote aantal korte werkweken staat een relatief gering aantal voltijdwerknemers. In de verzorgende dienstverlening is 43% van de banen voor een volledige werkweek, in de totale economie (zie noot 2 bij tabel III) is dit 68%.

Wat verdiensten betreft behoren grote delen van de verzorgende dienstverlening tot de laagstbetaalde delen van de economie. De verdiensten in de horeca, reparatie, maatschappelijke dienstverlening en de overige dienstverlenende bedrijven liggen in het algemeen onder het landelijk gemiddelde. Dit geldt des te meer wanneer werknemers met een onvolledige werkweek in de beschouwing worden betrokken (tabel IV). Daar staat tegenover dat de overige delen boven het gemiddelde liggen.

Tabel III Banen naar arbeidstijd en geslacht in de verzorgende dienstverlening op 31 maart 1984

SBI	Omschrijving	≥ 15 uur ¹⁾	15-39 uur	≥ 40 uur	<u>Vrouwen</u>	<u>> 40 uur</u>
		%	%	%	als % van totaal vrouwen in klasse	als % totaal voltijd- werknemers
67	Horeca	21	22	57	40	33
68	Reparatie	4	8	88	40	5
91	Religieuze org.	33	25	42	29	40
94	Maatsch. dient.	32	32	36	29	69
95	Soc.-cult.	21	45	34	19	29
96	Sport, recr.	30	22	48	33	25
97	Research e.d.	3	34	63	40	21
98	Overige dienst.	45	27	28	13	31
-	Verzorgende d.	28	29	43	26	37
0-9	Totale economie ²⁾	10	22	68	42	22

Bron: WRR op basis van CBS, ibid., blz. 43.

1) Vanwege andere peildatum en andere basisstatistiek zijn er verschillen met tabel II

2) Excl.: landbouw en visserij, overheid en onderwijs.

Tabel IV Verdiende lonen in de verzorgende dienstverlening, april 1984 (gld).

SBI	Omschrijving	Weekloon ¹⁾	Uurloon ²⁾
67	Horeca	562	13.61
68	Reparatie	621	15.25
91	Religieuze organ.	756	-
94	Maatsch. dienst.	676	15.90
95	Sociaal-cult.	867	20.67
96	Sport en recreatie	792	19.11
97	Research e.d.	1.008	24.80
98	Overige dienst.bedr.	549	12.32
9	Overige dienst.	787	18.97
6-9	Dienstensector	764	18.34
1-9	Totaal ³⁾	765	18.48

Bron: CBS. Sociaal-economische maandstatistiek; februari 1985, 2e jaargang, no. 2, blz. 40 en 56.

- 1) Verdiende bruto weekloon (incl. overwerk) van werknemers met volledige werkweek.
- 2) Verdiende bruto-uurloon (incl. overwerk) van werknemers met volledige en onvolledige werkweek.
- 3) Exclusief landbouw en particuliere huishoudens.

In het tertiaire deel van de verzorgende dienstverlening is een groot aantal zelfstandigen werkzaam, zoals tabel V aangeeft.

Tabel 11 Arbeidsvolume verzorgende dienstverlening en aantal werknemers

	Totaal (x 1000)		Werknemers	
	1982	1984	1982	1984
Horeca	100	99	62	61
Reparatie	64	63	50	49
Sport, cultuur	64	64	57	57
Maatsch. dienst. e.d.	189		182	
Overige dienst.	99	331	79	304
Huish. pers.	<u>46</u>	<u>—</u>	<u>46</u>	<u>—</u>
Totaal	562	557	476	471

Bron: CBS. Nationale Rekeningen 1984, 's-Gravenhage, 1985, blz. 197.

Het grootste deel van het arbeidsvolume bevindt zich in de maatschappelijke dienstverlening. Op basis van de CBS-statistiek structuur arbeidsplaatsen is in tabel VI een schatting gegeven van het arbeidsvolume in de afzonderlijke bedrijfsklassen.

Tabel VI Arbeidsvolume naar bedrijfsklasse in de verzorgende dienstverlening, 1983 (x1000)

	Totaal	%
67 Horeca	100	18
68 Reparatie	63	11
91 Religieuze org.	9	2
92.9 Overig onderwijs	6	1
94 Maatschappelijke dienstverlening	146	26
95 Sociaal-culturele instellingen	35	6
96 Sport en recreatie	29	5
97 Research e.d.	28	5
98 Overige dienstverlenende bedrijven	99	18
99 Huishoudelijk personeel	46	8

Bron: WRR.

NOTEN

- (1) CBS. Statistiek werkzame personen 1984:
's-Gravenhage, Staatsuitgeverij/CBS-publikaties.
1986.