

Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over de Impact van zakelijke diensten in het bedrijfsleven

(initiatiefadvies)

(2015/C 012/04)

Rapporteur: **de heer van Iersel**

Corapporteur: **de heer Leo**

Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft op 22 januari 2014 besloten overeenkomstig artikel 29, lid 2, van zijn reglement van orde een initiatiefadvies op te stellen over de

Impact van zakelijke diensten in het bedrijfsleven

De adviescommissie Industriële Reconversie (CCMI), die met de voorbereidende werkzaamheden was belast, heeft haar advies op 16 september 2014 goedgekeurd.

Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft tijdens zijn op 15 en 16 oktober 2014 gehouden 502^e zitting (vergadering van 16 oktober) het volgende advies uitgebracht, dat met 100 stemmen vóór en geen tegen, bij 2 onthoudingen, is goedgekeurd.

1. Conclusies en aanbevelingen

1.1 Gezien het nauwe verband tussen diensten en de productiesector en de impact daarvan op duurzame groei en werkgelegenheid in Europa dringt het EESC er bij de Commissie op aan om in haar volgende mandaat zakelijke diensten tot een prioriteit te maken. Dit is des te noodzakelijker gezien het nieuwe productiemodel, dat sommigen „de vierde industriële revolutie” noemen.

1.2 Concrete EU-initiatieven zijn vereist op alle gebieden die verband houden met de digitale revolutie en met de daaruit voortvloeiende veranderingen voor de economie en de samenleving. Een groter besef hiervan, zowel bij overheden als in de samenleving, is een eerste vereiste.

1.3 Zakelijke diensten moeten deel uitmaken van een actief industriebeleid en aan bod komen in de tussentijdse herziening van de Europa 2020-strategie in 2015. Volgens het EESC onderschatten de Commissie en de Raad tot nu toe het belang hiervan.

1.4 De helft van de DG's van de Commissie hebben op enige manier met diensten te maken, maar er is geen systematische, laat staan strategische benadering. Een duidelijk beleid of zichtbare contactpersoon ontbreekt voor dit gebied. Zeer teleurstellend en kortzichtig was ook het besluit van de Raad om, op voorstel van de Commissie, het budget voor de Connecting Europe Facility in het meerjarig financieel kader te reduceren van 9 miljard euro naar 1,2 miljard euro.

1.5 De EU moet nu beslissen of ze het voortouw wil nemen en aan nieuwe duurzame groei en nieuwe banen wil bijdragen of de tweede viool wil spelen.

1.6 Daarom is het EESC zeer verheugd over het initiatief van vorig jaar van de Commissie om in een groep op hoog niveau (GHN) een grondig debat over zakelijke diensten te lanceren ⁽¹⁾. Dit moet volgens het EESC snel gevolgd worden door:

- een grondige analyse,
- doeltreffende coördinatie tussen de Commissie en de betrokken diensten, en
- een Europese agenda (zie par. 1.15)

⁽¹⁾ De GHN voor zakelijke dienstverlening, in het leven geroepen door DG Ondernemingen en Markt, maakte in april 2014 zijn conclusies bekend. Tegelijk hiermee richtten vijf werkgroepen zich op specifieke gebieden:

1.7 De snel groeiende zakelijke dienstverlening is in de productiesector al dominant. Een brede en groeiende reeks bedrijven, zowel in de productie als dienstverlening, is nu bezig met de opzet en uitvoering van nieuwe generaties zakelijke diensten. Nieuwe technologie maakt de diensten nog belangrijker voor de productiesector.

1.8 Voorts staan het internet van de dingen en het internet van de diensten in Europa op dit moment bekend als de vierde industriële revolutie, het begin van een nieuw tijdperk, na dat van de automatisering.

1.9 Een omwenteling vloeit voort uit de verticale en horizontale samenwerking van machine en internet, van machine en mens, en machine en machine, in de waardeketen en in real time. Eilanden van automatisering worden verbonden in ontelbare netwerken en variaties. Software en netwerken zullen intelligente producten, digitale diensten en klanten verbinden met de nieuwe innovatieve 'producten' van de toekomst.

1.10 Deze ontwikkeling staat wijd en zijd ter discussie. Een baanbrekende economische en politieke aanpak is het Duitse project Industry 4.0, met ruime aandacht voor zowel de zakelijke dienstverlening als de bredere economische context, die een fundamentele wijziging ondergaat. Samen met soortgelijke initiatieven zou dit een bouwsteen moeten zijn voor de agenda van de industrie en een brede reeks publieke en particuliere stakeholders. Op digitale markten genoten initiatiefnemers in het verleden grote concurrentievoordelen.

1.11 Wereldwijd vergelijkbare strategische initiatieven staan op stapel in de VS, China en Korea. Het Pentagon plant een investeringsprogramma. Datagiganten als Google, Amazon, Apple en Yahoo hebben van nature marktvoordelen.

1.12 De menselijke factor is doorslaggevend. Nieuwe waardeketens en bedrijfsmodellen leveren nieuwe allianties en betrekkingen tussen bedrijven op; dit heeft enorme gevolgen voor de arbeidsorganisatie. Voorts worden er forse verschuivingen op de arbeidsmarkt verwacht. Nieuwe vormen van arbeidsorganisatie, -regelingen en aanpassing van vaardigheden zijn in de industrie vanwege de zich snel ontwikkelende digitale technologie schering en inslag, met name in de sectoren voor zakelijke dienstverlening. Deze veranderingen moeten nauwlettend gevolgd worden. Specifiek beleid, op basis van degelijk onderzoek, moet zich richten op de bevordering van gunstige voorwaarden en de beteugeling van negatieve gevolgen.

1.13 In veel sectoren van zakelijke dienstverlening is de sociale dialoog onbekend, wat de kwaliteit van de werkgelegenheid aldaar kan ondermijnen. Een degelijk kader voor de sociale dialoog en actieve deelname, ook met het oog op innovatieve educatie en opleidingsmogelijkheden, op bedrijfs-, nationaal en EU-niveau, is geboden, aangezien de snel veranderende zakelijke dienstverlening vaak met forse herstructureringen gepaard gaat.

1.14 Grensoverschrijdende en EU-erkenning van kwalificaties en vaardigheden zullen arbeidsmobiliteit en kennis bevorderen. Dit leidt ook tot meer Europese opties voor de zeer vele kleine en micro-ondernemingen op dit gebied.

1.15 Het EESC staat grotendeels achter de aanbevelingen van de GHN van de EU en de vijf werkgroepen van 2013. Zakelijke dienstverlening is van enorm belang om de productiesector in 2020 een aandeel van 20 % in het bnp te bezorgen, alsook voor de vierde industriële revolutie. Daarom moet er een Europese agenda of routekaart voor deze sector komen. Volgens het EESC zouden dit de prioriteiten moeten zijn:

A. Kennis en beleidsondersteuning:

- kweken van meer besef en bevordering van het debat;
- omschrijven en indelen van zakelijke diensten;
- relevante en betrouwbare statistieken leveren over zakelijke diensten en de ontwikkeling ervan.

B. Beleidsgebieden:

- versterking van de integratie, tegengaan van versnippering van de interne markt en opheffing van belemmeringen voor handel in de EU;
- steun voor een regelgevingskader en Europese platformen voor normen;
- versterking van de interne markt voor de telecomsector;
- bevordering van investeringen in de infrastructuur die vereist is voor een veilige digitale markt voor communicatie, samenwerking en uitwisseling van digitale goederen en diensten;
- bescherming van data en intellectuele-eigendomsrechten;
- terugdringen van wettelijke en regelgevende belemmeringen voor de internationale handel in zakelijke diensten.

C. Specifieke onderwerpen:

- de impact van Big Data — de sterke toename in omvang, verscheidenheid en snelheid van data — ten gevolge van intensievere netwerken en het intensiever genereren van data;
- het uiterst belangrijke verband tussen onderzoek, industrie, diensten en werkgelegenheid;
- aanbestedingen;
- milieuprestaties en duurzaamheid;
- de sociale impact van zakelijke diensten op de samenleving in het algemeen en op de arbeidsmarkt.

D. Financieel:

- financiële middelen.

2. Inleiding

2.1 In ontwikkelde economieën bedraagt het aandeel van de dienstverlening in de productie en werkgelegenheid ruim 70 %. Het aandeel van de diensten, en de verfijning ervan, neemt wereldwijd toe.

2.2 Zakelijke diensten zijn een belangrijke groeifactor. Volgens de EC bedroeg hun gemiddelde groei tussen 1999 en 2009 2,38 %, terwijl het gemiddelde van alle sectoren in de EU 1,1 % was. In dezelfde periode nam de werkgelegenheid in deze sector met 3,54 % toe, terwijl dat voor alle sectoren van de EU-economie slechts 0,77 % was.

2.3 De groei van de diensteneconomie („tertiarisatie”) ten opzichte van de totale economische activiteit in de EU overtreft die van de productiesector. Deze fase wordt gevolgd door de groei van de quataire sector, die verband houdt met de toename van informatie- en kennisgebaseerde diensten.

2.4 Dienstverlening is een algemene term. Ze betreft een zeer breed assortiment van economische en sociale activiteiten, van het lage tot het hoogste segment van de arbeidsmarkt. Er komen meer hoog- en laaggekwalificeerde banen bij, terwijl gemiddeld gekwalificeerde banen schaarser worden, hetgeen de middenklasse onder druk zet.

2.5 In de dienstensector worden de volgende types relevante diensten onderscheiden:

- externe diensten, gebruikt door de industrie, d.w.z. diensten uit de zakelijke dienstensector. Deze betreffen een hele reeks operationele diensten (industriële reiniging bijv.), professionele diensten (technische diensten bijv.) en andere diensten, inclusief KIS (computerdiensten bijv.);
- interne diensten, gebruikt door de industrie, d.w.z. diensten die intern in de industrie worden verricht;

- ondersteunende diensten, verleend door de industrie, bestemd voor producten (bijv. de dienst na verkoop);
- ingebedde diensten, verleend door de industrie, d.w.z. diensten die ingebed zijn in de producten die de industrie levert (bijv. software).

2.6 Zakelijke dienstverlening is sinds de jaren zeventig flink toegenomen. Deze diensten zijn tegenwoordig goed voor een omzet van 2.000 miljard EUR en bieden 24 miljoen mensen werk. Het gaat om miljoenen meestal kleine en micro-ondernemingen, om nog maar te zwijgen van de interne dienstverlening in grotere ondernemingen. De zakelijke dienstverlening maakt 11,7 % van de gehele Europese economie uit.

2.7 Het beeld is zeer divers, zonder een gemeenschappelijke deler. Een en ander heeft enorme gevolgen voor alle maatschappelijke geledingen en verhoudingen. Zakelijke diensten zijn een katalysator voor verandering en bevorderen de herziening van bedrijfsmodellen. Dit bevordert permanente reorganisatie van publieke en private bedrijven en overheidsinstanties.

2.8 De afgelopen decennia zijn automatisering en ICT sterke aanjagers geweest ⁽²⁾. Ontwikkelingen in afzonderlijke sectoren hebben vaak ook transversale effecten op andere sectoren.

2.9 De traditionele grenzen tussen de productie en diensten zijn aan het vervagen. De ontwikkeling van de productiesector kan niet langer los worden gezien van de diensten, zoals vroeger het geval was. In dit verband moet de EU-doelstelling om het aandeel van de productie te verhogen tot 20 % van het Europese bbp opnieuw worden bezien, gelet op de toegevoegde waarde van zakelijke diensten. Het is meer op zijn plaats om te spreken van een waardeketen met de productie als centrum ⁽³⁾.

2.10 Mondiaal gezien doet Europa het gemiddeld goed, hoewel er gebieden zijn waar de Europese industrie het moeilijk heeft. Stijgende productiviteit en de dynamische invoering van nieuwe technologie hebben misschien een positief effect op bedrijfsverplaatsing. Anderzijds zijn mensen gevoelig voor vernieuwingen en bieden zij latent weerstand tegen innovatie. Deze trend verdient speciale aandacht van de politiek.

3. Ontwikkeling van verwevenheid tussen zakelijke diensten en het bedrijfsleven

3.1 Zakelijke diensten bevinden zich een zeer dynamische fase. Ten gevolge van de revolutie op internet neemt de impact van diensten op de productie toe, evenals op de totale prestaties van bedrijven. Productielijnen werken nu op software. De rol van arbeid in de productie neemt af.

3.2 Dit staat haaks op de conventionele opvatting en toont aan dat de productiesector en de dienstverlening steeds meer vervlochten raken. Daarom is het onderscheid tussen de twee vaak kunstmatig. Tegenwoordig maken ondernemingen gebruik van input en produceren zij producten en diensten die onderdelen opnemen uit zowel de productie- als de dienstensector. Hierbij is sprake van een wisselwerking.

3.3 Deze conclusie kan ook getrokken worden uit de veranderingen in het bedrijfslandschap. Hoewel diensten hoofdzakelijk ondersteunend zijn, bevorderen zij in hoge mate de fragmentatie van waardeketens. Dit leidt onder andere tot de opsplitsing van grotere ondernemingen en verandert ze van tamelijk logge eenheden in eenheden die gebaseerd zijn op dynamische gecombineerde acties tussen min of meer onafhankelijke, of ten minste herkenbare, onderdelen binnen dezelfde onderneming of daarbuiten (uitbesteding). Als flexibele en aanpasbare tussenschakels steunen diensten deze ontwikkeling.

3.4 Fragmentatie van de waardeketen maakt ook de verschillen tussen sectoren veel kleiner, aangezien de grenzen tussen sectoren vervagen. Er ontstaat een geheel nieuw beeld, bijv. Google dat een auto maakt, in de wetenschap dat 35 % van de investering in een auto software betreft, wat kan oplopen tot 50 % in de technische sector en geavanceerde machinebouw.

⁽²⁾ Zie met name EESC-advies TEN/549, „De toekomst van internetgovernance vormgeven”, juli 2014 (Nog niet gepubliceerd in het PB).

⁽³⁾ Institut der Deutschen Wirtschaft, Keulen, 2013

3.5 Ondanks een algemeen besef van de impact van diensten op de gehele economie en de werkgelegenheid ontbreken op EU-niveau vreemd genoeg nog steeds grondige analyses, hetgeen onder andere het gevolg is van het volgende:

- afgezien van enkele grote ondernemingen bestaat de sector voornamelijk uit legio kleine en micro-ondernemingen, die nauwelijks georganiseerd zijn; de stem van deze sector op EU-niveau is dus heel zwak;
- door de dynamiek en voortdurende vernieuwing en inventie is het heel moeilijk om betrouwbare indelingen te maken;
- de traditionele, exclusieve aandacht in de EU voor de productiesector staat een eerlijke en onbevangen blik op de enorme impact van ondersteunende diensten in de weg.

3.6 Traditionele statistische indicatoren met duidelijke verschillen tussen productiesector en diensten kunnen de complexe structuur van waardeketens dus niet vastleggen. Het input-/outputperspectief zou onder andere duidelijk moeten maken welk soort diensten in welke omvang aan de productiesector worden verleend en vice versa. Dit vereist in de eerste plaats de ontwikkeling van nieuwe statistische indicatoren.

3.7 Nauwkeuriger en gedetailleerdere statistieken moeten een betere basis bieden voor beleidsdebatten over de ontwikkelingen en over eventuele instrumenten om de output te verbeteren.

3.8 Statistieken kunnen helpen om het debat te richten op onder andere de opheffing van belemmeringen voor grensoverschrijdende handel en mobiliteit ten gevolge van nationale regelgeving, „gold-plating” en speciale nationale rechten die toegekend zijn aan beroepen in de dienstensector, bijv. in verband met kwalificaties. De harmonisatie en grensoverschrijdende erkenning van beroepskwalificaties dienen grensoverschrijdende mobiliteit voor gereguleerde beroepen te vergemakkelijken, wat vooral ook van belang is voor kleine en micro-ondernemingen.

3.9 Uit de totale EU-cijfers zal blijken dat er tussen Europese landen flinke verschillen bestaan. Een sterke dienstensector stimuleert een sterke economie. Infrastructuur, met name breedband, is van groot belang. De infrastructuur moet goed beschermd worden, zowel in verband met de gegevens als de continuïteit van de dienst. Diverse lidstaten moeten op dit gebied een forse inhaalslag maken.

3.10 Productielijnen zijn geconcentreerder dan voorheen. De vervlechting van Europese en opkomende markten hebben tot complexe economische en kennisnetwerken geleid die door diensten worden gestimuleerd. Bedrijfsverplaatsing wordt minder interessant, nu de industrie afhankelijk wordt van de meest gespecialiseerde, kennisintensieve en hoogwaardige diensten.

3.11 Europa geniet nog steeds een comparatief voordeel in de productie van zulke diensten in het hoge segment, voornamelijk vanwege de hoogopgeleide werknemers en het niveau van O&O. Maar Europa moet niet op zijn lauweren gaan rusten. Concurrentievoordelen moeten proactief worden behouden. Dit vereist met name beleid dat voortdurend een hoog niveau van investeringen in O&O en verdere bijscholing van het personeel stimuleert.

3.12 De interactie tussen dienstverleners en cliënten is van eminent belang. Zakelijke diensten bevorderen de productie — van producten en/of secundaire instrumenten — van de cliënt. Geslaagde ontwikkelingen vloeien voort uit goed op elkaar afgestemde vraag en aanbod, gericht op nieuwe 'architectuur'. Verschillende visies en 'talen' worden tot nieuwe oplossingen gecombineerd. In dit proces zijn creatieve maatoplossingen afkomstig van diverse disciplines.

Wat opvalt, is het ontbreken van ondernemingen van gemiddelde omvang. Afgezien van een grote en belangrijke dienstverlener als SAP is Europa in de grote sector van dienstverleners minder aanwezig dan de VS. In sommige geavanceerde technologiesectoren is Europa in vergelijking met de VS vrijwel afwezig. De voorbeelden Google, Apple, Amazon en Microsoft, die het "winner takes all"-spel meesterlijk beheersen, tonen aan hoe jammer het is dat Europa op dit gebied niet meedoet.

3.13 Wat betreft problemen die uit de dienstenrichtlijn voortvloeien, moet de interne markt voor zakelijke diensten beter gebruik maken van de kansen voor groei en werk, terwijl tegelijkertijd de eventuele negatieve gevolgen van de liberalisering van de diensten, zoals sociale en loondumping, beteugeld worden.

3.14 In 2011 merkte de Commissie op dat de rol van kennisintensieve zakelijke diensten (KIBS) geëvalueerd moest worden. Een belangrijke conclusie is dat diensten, en KIBS in het bijzonder, een belangrijke en groeiende rol vervullen als input voor het productieproces. De twee zijn in feite onscheidbaar, waarbij de productie steeds meer van de kwaliteit van zulke diensten afhangt.

3.15 De wetenschap en de universiteiten zijn ook zeer betrokken bij innovatieve diensten en bij de interactie met de industrie. Tal van universiteiten zijn plaatsen van veelbelovende start-ups van zakelijke dienstverlening. Dit draagt bij aan de bundeling van wetenschap, innovatieve oplossingen en industrie. Positief gevolg is verder dat betere diensten bijdragen aan de opwaardering van de waardeketen in industrieën waar een land technologische capaciteit heeft en comparatieve voordelen⁽⁴⁾. Dit draagt wezenlijk bij aan het belang van de productie in de internationale handel.

3.16 Vanwege het belang van de diensten is er sprake van „verdiensting van de productie”. Vanwege de verstrengeling van productie en diensten verleggen ondernemingen vaak hun aandacht of veranderen zelfs complete activiteitengebieden. Verandering van marketingconcepten is mogelijk dankzij nieuwe diensten, omdat die niet langer gericht zijn op het verkopen van producten, maar op de behoeften van (afzonderlijke) klanten. Een ander voorbeeld is dat de productiesector steeds meer vertrouwt op het ontwikkelen en verlenen van zakelijke diensten als het meest rendabele deel van de activiteit.

3.17 Tegen deze achtergrond is het streven naar een aandeel van de productiesector van 20 % in Europa's bbp in 2020 te vaag. De doelstelling moet eerder zijn: het scheppen van gunstige voorwaarden om de industriële processen te versterken waarbij productie en diensten moderne producten leveren door geavanceerde productieprocessen en productiviteit.

3.18 De nieuwe golf ICT-toepassingen is een zichzelf aandrijvend proces: diensten brengen diensten voort; daarom neemt hun belang voor de economie in het algemeen onevenredig toe. Ze stimuleren productiviteit, alsook transversale effecten in de gehele economie, hetgeen nieuwe combinaties oplevert. Ook zullen zij de globalisering een verdere impuls geven.

3.19 Een ander verschijnsel is dat producten steeds meer met eraan toegevoegde of er zelfs deel van uitmakende diensten worden verkocht, wat ook tot nieuwe allianties en combinaties leidt.

4. De vierde industriële revolutie — een grote ommekeer

4.1 Het spectrum en de impact van zakelijke diensten worden veel breder indien zij gerelateerd worden aan de vierde industriële revolutie, die een groter bereik heeft dan zakelijke diensten alleen⁽⁵⁾. Deze revolutie volgt op de drie tijdperken van mechanisatie, elektriciteit en IT. Nu gaat het om de invoering van het internet der diensten en dingen.

4.2 Onderdeel van dit proces zijn diverse initiatieven in bedrijfsleven en wetenschap, waarvan de overheid sommige stimuleert, om het productieproces aan te passen en nieuwe producten te ontwikkelen. Baanbrekend initiatief is een routekaart voor de vierde industriële revolutie, een project van de Duitse overheid uit 2012⁽⁶⁾.

4.3 Er zijn momenteel meer van zulke initiatieven, met vergelijkbare aspecten, bijv.:

— het Nederlandse initiatief „Smart Industry”, van april 2014;

— de „Industry 4.0”-strategieën van de Oostenrijkse regio's;

— de concurrentieclusters van de regio Wallonië;

⁽⁴⁾ OESO, Trade Policy Papers nr. 148, „The role of services for competitiveness in manufacturing,” 2013

⁽⁵⁾ De verstrekkende gevolgen van 4.0 moeten apart en uitgebreider in toekomstige adviezen aan de orde komen.

⁽⁶⁾ „Recommendations for implementing the strategic industry initiative 4.0”, april 2013

- het project „Future of manufacturing”, gesteund door de Britse overheid;
- de Fondazione Democenter — Sipe, Emilia Romagna;
- de Smart Manufacturing Leadership Coalition — VS; en
- de innovatiehub voor cyberfysische systemen, India (omvat meer dan 4.0).

4.4 De slimme fabriek van de toekomst is zeer geavanceerd en complex, ingebed in gevoelige netwerken, dankzij verder ontwikkelde softwaretoepassingen en systemen. Deze ontwikkeling leidt tot steeds meer individualisering — zowel voor de klant als voor de werknemer — in de levering en het gebruik van slimme, op maat gemaakte producten en onderdelen.

4.5 Het potentieel voor het bedrijfsleven en de economie is enorm. Er moet een impuls worden gegeven aan directe vervulling van de wensen van de klant, flexibiliteit, optimale besluitvorming, doeltreffend gebruik van grondstoffen en potentiële meerwaarde van nieuwe diensten. De ontwikkeling zou ook kunnen aansluiten op de demografische trends in Europa en kan gunstig uitpakken voor het combineren van werk en gezin, terwijl tegelijk het concurrentievermogen in een klimaat met hoge inkomens verbetert.

4.6 In alle industriële sectoren zal het komen tot horizontale en verticale integratie, alsook tot digitale eind-tot-eind-integratie van techniek in de gehele waardeketen. Open toegang en innovatie zullen intensieve netwerken stimuleren.

4.7 Om geen terrein te verliezen aan concurrenten uit niet-EU landen dienen er gemeenschappelijke EU-platformen te komen voor de standaardisering van producten en diensten, inclusief de relevante onderdelen van de waardeketen.

4.8 Dit geldt voor grote zowel als kleine bedrijven. De vooruitzichten voor het mkb zijn rooskleurig. Er zal veel eenvoudiger gebruik gemaakt kunnen worden van diensten en softwaresystemen dan tot nu toe. Er komen nieuwe kansen voor het mkb in de regio, dat ook makkelijker kan integreren in het internationaliseringsproces. Het mkb zal in ieder geval profiteren van interdisciplinaire kennis- en technologie-overdracht.

4.9 Zoals hiervoor beschreven zullen in elke categorie de betrekkingen tussen klant en leverancier veel nauwer worden.

4.10 Bestaande IT-technologie moet aangepast worden aan de specifieke productie-eisen en voortdurend ontwikkeld worden. Onderzoek, technologie en training zijn vereist om methoden te ontwikkelen op het gebied van modellering van automatiseringstechniek en optimalisering van systemen.

4.11 De economie vereist een infrastructuur met adequate voorzieningen voor breedbandinternet, onderwijs- en opleidingsfaciliteiten. In dit verband hamert het EESC nog eens op de behoefte aan een Groei-initiatief, in aanvulling op degelijk begrotingsbeleid⁽⁷⁾. De lidstaten zouden moeten profiteren van het huidige herstel en de kans grijpen om investeringen in de nodige infrastructuur te stimuleren, gezien de urgentie in het industriële tijdperk 4.0.

4.12 Industry 4.0 zal Europa een unieke kans bieden om diverse doelstellingen te verwezenlijken met één infrastructuurinvestering. Uitstel zou het Europees concurrentievermogen ondermijnen. Zulke investeringen moeten dus positief gezien worden als onderdeel van de landenspecifieke aanbevelingen in het jaarlijkse Semester.

⁽⁷⁾ Zie het EESC-advies „Een sterkere Europese industrie om bij te dragen tot groei en economisch herstel — Actualisering van de mededeling van de Commissie over het industriebeleid”, juli 2013, met name par. 1.2. PB C 327, 12.11.13, blz. 82.

4.13 De Duitse routekaart schenkt de sociale aspecten van deze nieuwe ontwikkeling de aandacht die ze verdienen. Niet alleen het management en werknemers, maar de gehele samenleving is erbij betrokken. Het gaat om een ingrijpend keerpunt op het gebied van interactie tussen menselijke technologie en de menselijke omgeving. Technologische innovatie moet bekeken worden in de sociaal-culturele context, aangezien culturele en sociale veranderingen in hoge mate doorslaggevend zijn voor innovatie.

4.14 In dezelfde geest winnen opvattingen over decentraal leiderschap en management terrein, evenals de verantwoordelijkheid van werknemers voor hun besluiten. Een en ander vereist radicale wijzigingen.

4.15 Platforms, seminars en werkgroepen, inclusief bedrijven, sociale partners, de wetenschap en de publieke overheden moeten op nationaal en op EU-niveau georganiseerd worden. Zulke platforms en werkgroepen zijn cruciaal voor de uitwerking van de visie en strategieën om de overgang in goede banen te leiden, kansen te grijpen en valkuilen te vermijden. De GHN (zie hierna) is een voorbeeld van een geslaagde stakeholderdialoog.

4.16 De nieuwe digitale industrie en dienstensector heeft behoefte aan een veilig en betrouwbaar digitaal uitwisselingsplatform met duidelijke marktrechten en bescherming van rechten⁽⁸⁾. In deze moderne, hybride wereld is een communicatie- en samenwerkingsplatform net zo belangrijk.

5. Gevolgen voor de samenleving en de arbeidsmarkten⁽⁹⁾

5.1 Een op diensten en digitalisering gebaseerde samenleving heeft enorme gevolgen voor de arbeidsmarkt en de samenleving als geheel:

- De „verdiensting” van de economie leidt tot minder werkgelegenheid in het segment van de middeninkomens. Om deze trend een halt toe te roepen en om te buigen moet het creëren van werk voor het middensegment een uitdrukkelijke doelstelling worden in het beleid voor structurele aanpassing. Hiertoe moet in EU-beleid voor de industrie en de dienstverlening het accent komen te liggen op instrumenten als actief arbeidsmarktbeleid en investeringen in innovatief onderwijs en opleiding. Bekeken moet worden hoe collectieve overeenkomsten in dit verband kunnen helpen.
- Op alle niveaus moeten mensen bereid zijn nieuwe vaardigheden te verwerven, wat, gelet op de enorme sociale uitdagingen, des te meer reden is om werk te maken van geactualiseerde onderwijscurricula en levenslang leren. De overgang treft alle generaties, dus ook oudere werknemers moeten de kans krijgen hun vaardigheden permanent aan te passen. Onderzoek naar of evaluatie van de overgang moet professionele vaardigheden en de behoefte aan kwalificaties beter in kaart helpen brengen.
- De ontwikkeling wordt hoofdzakelijk bevorderd door (nieuwe) kleine en micro-ondernemingen, terwijl door grote operaties hun werkgelegenheid afneemt. Dit proces blijkt uit de groei van starters en zelfstandigen in Europa. Thans kan iemand in een handomdraai een softwarebedrijf oprichten, gebruikmakend van beschikbare tools om producten snel te ontwikkelen en te testen, de zogenaamde „magere start-up”.

5.2 Zorgwekkend is dat deze ommekeer in de economie, met al zijn gevolgen voor de samenleving en de arbeidsmarkt, nog niet genoeg bestudeerd wordt en niet onderwerp van discussie is buiten het bedrijfsleven en de wetenschap.

5.3 Er zijn dus tal van redenen om de overgang naar geheel nieuwe perspectieven in de economie in de politiek en de samenleving uitvoerig te bespreken, zowel op nationaal als op EU-niveau. Dit proces beïnvloedt het dagelijks leven van vele burgers in regio's en steden wat betreft werk en werkloosheid. Het zal dus ook van invloed zijn op de keuzes van mensen ten aanzien van hun toekomst. De desbetreffende maatschappelijke en culturele aspecten dienen de nodige aandacht te krijgen en er moet rekening mee worden gehouden.

⁽⁸⁾ Zie in dit verband het EESC-advies TEN/550 „Cyberaanvallen in de EU”, juli 2014 (Nog niet gepubliceerd in het PB)

⁽⁹⁾ Zie ook het EESC-advies TEN/548, „Digitale samenleving: toegang, onderwijs, opleiding, werkgelegenheid, instrumenten voor gelijke kansen”, juli 2014 (Nog niet gepubliceerd in het PB)

5.4 Het onderzoek naar de snelle veranderingen op de arbeidsmarkt, die nauwkeurig in kaart moeten worden gebracht als basis voor toekomstig onderwijs en toekomstige opleidingen, moet prioriteit krijgen binnen de rubriek „Industrieel leiderschap” in Horizon 2020.

5.5 Veel banen staan op het spel, en als dit proces niet goed wordt aangepakt zullen er sociale en politieke gevolgen zijn. De EU en de lidstaten moeten daarom zorgen voor een politiek en regelgevingsklimaat dat, naast nieuwe en noodzakelijke technologie, verbetering van woon- en werkomstandigheden garandeert en polarisatie tussen lage- en hoge-inkomensgroepen vermijdt.

5.6 De ontwikkelingen variëren van land tot land. Traditionele programma's moeten worden herzien en curricula moeten worden aangepast. Bedrijven zijn hier al mee bezig. De relatie tussen onderwijs en bedrijven verandert om de veranderingen in de industrie bij te houden. Werknemers moeten bereid zijn om andere, en in het algemeen, meer gespecialiseerde vaardigheden te leren. Zij moeten de kans krijgen zich aan te passen aan de snelle veranderingen in de vraag naar vaardigheden.

5.7 Deze ontwikkeling behelst zeker niet een eenzijdige nadruk op technische bekwaamheden. Intellectuele en sociale vaardigheden blijven even belangrijk. Zij blijven nodig om gelijke tred te houden met alle ontwikkelingen in de samenleving en gezien de behoefte aan sociale innovatie, die gelijk opgaat met ingrijpende wijzigingen in de economie.

5.8 In dit algemene perspectief moeten sociale dialogen op bedrijfs-, sector-, nationaal en EU-niveau zorgen voor debatten over de ontwikkelingen en randvoorwaarden in de EU en de lidstaten, en over manieren en middelen om de werknemers goed voor te bereiden.

6. Groep op hoog niveau voor zakelijke dienstverlening — een eerste stap

6.1 De gevolgen van de intensievere zakelijke dienstverlening zijn op EU-niveau en in het EU-beleid te lang verwaarloosd. De verwachte omwenteling maakt het des te noodzakelijker om hierin verbetering te scheppen. Daarom is het EESC, als eerste stap, zeer verheugd over het verslag van de GHN over zakelijke diensten in 2013.

6.2 Hoewel de Commissie betrokken is bij processen in verband met de brede gevolgen van zakelijke diensten, met name via de Digitale agenda en onderzoeks- en innovatieprojecten, schort het aan een overkoepelend beeld.

6.3 Zakelijke diensten verdienen een prominente plaats in een toekomstgericht industriebeleid. Het verslag van de GHN moet leiden tot een volledig beeld van de ontwikkelingen en moet de gewenste stappen in de EU schetsen.

6.4 De GHN brengt veel zakelijke diensten in kaart, variërend van professionele en technische diensten tot diensten voor operationele ondersteuning.

6.5 Met name komt naar voren dat zakelijke diensten tot nu toe veel te weinig aandacht kregen in de voorbereiding van de Commissie van nieuw beleid, alsook in de politieke debatten in de Raad Concurrentievermogen.

6.6 Naast de GHN hebben vijf werkgroepen verslagen opgesteld over: (i) de interne markt, (ii) innovatie, (iii) vaardigheden, (iv) normen en (v) handel. Deze bevatten tal van analytische en uitgebreide opmerkingen over de huidige processen op de besproken gebieden en over de gewenste aanpak voor het EU-beleid en acties.

6.7 Tal van opmerkingen en voorstellen in de verslagen benadrukken de behoefte aan grondige EU-analyses, naast verbeterde en gerichte politieke sturing voor het mkb, hetgeen het EESC al jaren bepleit, net als vele deskundigen. Uit de eminente rol van micro- en kleine bedrijven, alsook uit de exponentiële stijging van dit type onderneming in de huidige industriële cyclus, blijkt eens te meer de urgentie van betere regelgeving, betere voorwaarden voor innovatiepartnerschappen en de toegang tot financiering.

6.8 Naast de traditionele barrières voor diensten, in vergelijking met die voor de productie, toont analyse aan dat de voortdurende versnippering van de interne markt voor goederen opmerkelijk genoeg ook nadelig uitpakt voor de grensoverschrijdende ontwikkeling en bevordering van zakelijke diensten. Europa is nog ver verwijderd van een geslaagde interne markt voor diensten.

6.9 De vele voorstellen ter verbetering van het klimaat voor zakelijke diensten benadrukken het grote belang van deze diensten voor het verband tussen productie en diensten, en dus voor het perspectief voor het versterken van de productiesector in Europa.

6.10 Derhalve is het werk van de GHN en de werkgroepen volgens het EESC een zeer nuttig uitgangspunt voor de uitvoering van een gedetailleerdere analyse en voor het formuleren van voorstellen door de Commissie.

Brussel, 16 oktober 2014

De voorzitter
van het Europees Economisch en Sociaal Comité
Henri MALOSSE
