

Mijn collega komt zo bij u

Eijffinger, S.C.W.

Published in:
Brabants Dagblad

Document version:
Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:
2003

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):
Eijffinger, S. C. W. (2003). Mijn collega komt zo bij u. *Brabants Dagblad*.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright, please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

De Wet van de Afnemende Service

Vindt u ook niet dat het verlenen van service in de samenleving rap aan het teruglopen is? Niet alleen bij banken, bedrijven, verzekeraars, maar ook bij de rijksoverheid, provincies, gemeentes en nutsbedrijven wordt er fors bezuinigd op de dienstverlening aan de klant. Door e-mail en internet kunnen vele vormen van service efficiënter en daardoor goedkoper verschaft worden. Daar is natuurlijk niets op tegen. Waar wel wat op tegen is dat het bedrijfsleven en de overheid hun klanten en burgers steeds meer de elementaire vormen van dienstverlening aan het ontnemen zijn. Hierbij vinden vrijwel overal reorganisaties plaats met als doel kostenbesparing, en met als gevolg aanmerkelijke servicevermindering voor de klant en burger. De klanten en burgers worden vaak betiteld als *stakeholders*, maar hebben in het algemeen weinig invloed op dit soort processen. Aan een goede dienstverlening zijn vanzelfsprekend kosten op korte termijn kosten verbonden. Wat echter vaak vergeten wordt is dat een goede service klanten (en burgers) op lange termijn ook bindt. Hoe vaak maakt u niet mee dat er bij de balie geen of minimaal personeel aanwezig is. De Nederlandse Spoorwegen maken het natuurlijk weer het bontst van allen. Op de kleinere stations - zoals in mijn woonplaats Oisterwijk - zijn alle balies inmiddels gesloten en op de grotere stations - bijvoorbeeld Tilburg - zijn tegenwoordig één of hooguit twee balies open ("moet u maar eerder komen!"). Voor alle vragen kun je nu - vaak tegen een hoger telefoontarief - terecht bij een *call center* aan de andere kant van het land. Na een uitgebreid keuzemenu ("u sluit af met een hekje") zit er een heer of dame achter de telefoon die je niet kent, niets weet en je dus ook niet kan helpen. Welk zichzelf respecterend bedrijf heeft tegenwoordig geen *call center*? Vanuit het individuele belang van een bedrijf is dit op korte termijn ook rationeel. De kosten in geld en tijd voor het verkrijgen van informatie of voor het verrichten van transacties worden door automatisering en *outsourcing* welbewust afgewenteld op de klant. Dit is de 'Wet van de Afnemende Service'. Deze is weliswaar van alle tijden, maar begint nu wel extreme vormen aan te nemen. Naarmate men meer over service praat, wordt de daadwerkelijke dienstverlening afgeschaft of verminderd. Vrijwel elk bedrijf of elke overheidsdienst doet mee aan de Wet van de Afnemende Service, vanwege de kostenbesparing op korte termijn. De kampioenen op dit terrein zijn de NS en de nutsbedrijven, maar ook de rijksoverheid, provincies en gemeentes hebben deze 'moderne' wijze van kostenbesparing ontdekt. De Wet van de Afnemende Service doet zich vanzelfsprekend sterker voor in sectoren, waarin er sprake is van monopolies of beperkte concurrentie (kartels). Hoe sterker de concurrentie in een bepaalde sector, hoe minder het mogelijk is om op de dienstverlening te besparen. Men concurreert niet alleen op prijs, maar ook op service. Valt er wat tegen de Wet van de Afnemende Service te doen? Op korte termijn vrees ik niet veel, zeker niet gezien de recessie - als we dat woord ten minste van het CBS in de mond mogen nemen - die tot verdere kostenbesparingen bij banken en bedrijven zal leiden. Op langere termijn natuurlijk wel door nog sterker op de concurrentieverhoudingen in de verschillende sectoren van de economie te letten. Dat is de taak van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) en andere, specifieke concurrentieautoriteiten, zoals de OPTA voor de telecommunicatiesector. De nieuwe directeur-generaal van de NMa, Pieter Kalbfleisch, heeft al duidelijk gemaakt dat hij wars is van halfzachte oplossingen. Wij zullen hem nauwgezet volgen bij zijn activiteiten om de concurrentieverhoudingen in Nederland

verder te verbeteren, in het bijzonder in die sectoren waarin de Wet van de Afnemende Service wel erg zichtbaar is.

Prof. dr. Sylvester C.W. Eijffinger is hoogleraar Europese Financiële Economie aan de Universiteit van Tilburg.