



In navolging van India profiteren ook de Filipijnen van de internationale uitbesteding van diensten, steeds meer in kleinere provinciale steden. De *offshore* servicesector creëert hier een 24-uurseconomie, nieuwe werkgelegenheid en kansen voor lokale ondernemers. De langetermijnperspectieven zijn echter onzeker.

Overspoeld door globalisering

De *offshore* dienstensector in de Filipijnen

De *offshore* dienstensector in de Filipijnen is *booming*. De huidige exportwaarde wordt geschat op 9,4 miljard US dollar, met een jaarlijkse groei van gemiddeld 25% in recente jaren. De internationale uitbesteding van diensten heeft het land binnen enkele jaren ongeveer 400.000 arbeidsplaatsen opgeleverd. Hiermee vormen de Filipijnen na India de meest prominente vestigingslocatie voor *offshore services* in Azië. Behalve de bekende *callcenters* (telefonisch advies aan klanten in Canada, de Verenigde Staten en Groot-Brittannië) gaat het om een scala van diensten, zoals softwareontwikkeling en *webdesign*, *backoffice*activiteiten, transcriptie, grafisch en architectonisch ontwerp, *webcam striptease*, bewerking van animatiefilms en juridisch advies.

Engelse taal en culturele nabijheid van het arbeidspotentieel zijn erg belangrijk. Tot nu toe hebben vooral landen als India en de Filipijnen hiervan geprofiteerd, maar de sector is op zoek naar nieuwe locaties, zoals Ghana, Sri Lanka en (voor de Nederlandse markt) Suriname.

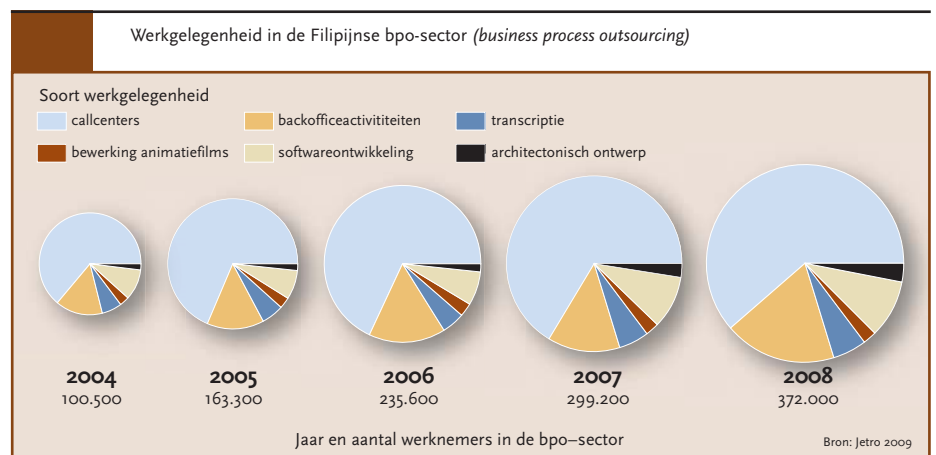
De Filipijnen zijn in meerdere opzichten zeer aantrekkelijk voor *offshore* diensten. Zo heeft de korte periode van Amerikaanse overheersing (1898-1945) zijn sporen nagelaten in het onderwijs en het rechtssysteem, en geleid tot een sterke culturele oriëntatie op de Verenigde Staten. Het Amerikaans-Engels van Filipijnse *callcenter*medewerkers vergt relatief weinig bijsturing voordat zij Amerikaanse klanten te woord kunnen staan. Het

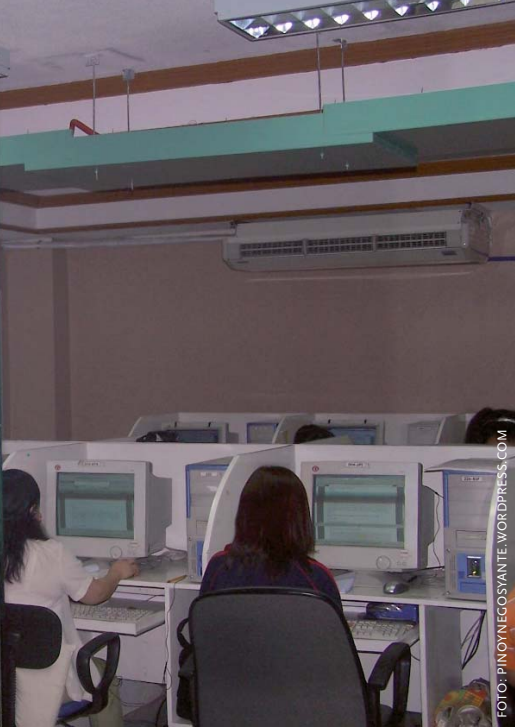
rechtssysteem van de Filipijnen is een kopie van het Amerikaanse, en dat levert het land een uniek voordeel bij de uitbesteding van juridische diensten. Filipijnse juristen schrijven pleidooien voor Amerikaanse advocaten, en typisten werken geluidsopnames uit van Amerikaanse rechtszaken. De 400.000 universitair geschoolden die jaarlijks de arbeidsmarkt betreden, vormen een interessant reservoir om personeel uit te rekruteren. En dat is hard nodig vanwege de snelle doorloop van personeel in de sector (zie hierna). Daarnaast beschikken de Filipijnen over een relatief goed ontwikkelde, geprivatiseerde telecommunicatie-infrastructuur.

De Filipijnen mogen dan een populaire vestigingsplaats zijn, aan de explosieve groei

Globalisering en internationale arbeidsverdeling

De internationale uitbesteding van diensten bleef tot eind jaren 90 beperkt, omdat producent en consument vaak dicht bij elkaar moesten zitten. Door verbeterde communicatietechnologie, standaardisering van bepaalde soorten dienstverlening en de wereldwijde groei van de dienstensector zijn sindsdien allerlei diensten uitbesteed aan bedrijven in ontwikkelingslanden. Vooral *backoffice*activiteiten, die geen direct contact met de consument vergen, zijn gemakkelijk over te dragen. Toch kent deze 'tweede golf van globalisering' een restrictieve geografie: beheersing van de





Met MedScript (MS) Corporation springen lokale ondernemers in op de grote vraag naar medische transcriptanten in de VS. Op het rode plakkaat staat dat de firma verplicht is met officiële facturen te werken. Kennelijk zijn er heel wat klanten die liever zwart betalen?

van de offshore dienstensector kleven ook bezwaren. Zo zijn de callcenters oververtegenwoordigd (tabel). Het gaat hier voornamelijk om eenvoudige en routinematige werkzaamheden die weinig specifieke training vereisen en nauwelijks toegevoegde waarde genereren. Zulk werk kan eenvoudig naar nieuwe, goedkopere locaties verplaatst worden of verdwijnen door technologische innovaties (sprekende computers). Er is een groot verloop vanwege het nachtwerk en de constante druk (werknemers moeten bijvoorbeeld een minimum aantal gesprekken per uur voeren). De carrièreperspectieven zijn beperkt. Veel werknemers zijn overgekwalificeerd voor de eenvoudige taken die ze moeten uitvoeren. Het betaalt goed, maar jonge werknemers met weinig financiële verplichtingen lijken hun geld vooral consumptief te besteden. In de Filipijnse media zijn meerdere verhalen verschenen over de losbandige levensstijl van de medewerkers in deze sector. Aan de andere kant: velen beschouwen het werk als een goede training in generieke vaardigheden zoals communicatie en Engelse taalbeheersing. Daarmee hopen jongeren hun carrièremogelijkheden te verruimen, vooral bij het zoeken naar werk in het buitenland. Een baan in deze sector maakt dan deel uit van een bewuste langetermijnplanning van werknemers.

Verschuiving

Net als in India vinden de activiteiten in de Filipijnen niet meer alleen plaats in de grotere steden (zoals Bangalore, Mumbai en Manila), maar verschuiven ze steeds meer naar kleinere provinciesteden zoals Baguio, Naga, Bacolod en Dumaguete. In de grotere steden is de concurrentie om (schaars) personeel fors, waardoor bedrijven vaak moeilijk werknemers aan zich binden. Daarbij heb je in het relatief koele Baguio – de *summer capital* van het

land – geen airconditioning nodig. En dat scheelt een hoop (dure) elektriciteit. Bovendien leveren de zeven (!) universiteiten in Baguio een groot potentieel aan werknemers. De sector is in deze provinciestad vanaf 2002 tot ontwikkeling gekomen. Momenteel gaat het om zo'n 35 bedrijven die samen werk bieden aan ongeveer 4500 mensen. Het betreft nog voornamelijk laagwaardige activiteiten ('eerste fase' bedrijvigheid); callcenters zijn oververtegenwoordigd.

Er is nog weinig onderlinge specialisatie en er zijn bedrijven die uiteenlopende activiteiten tegelijkertijd uitvoeren. De sector wordt in Baguio gedomineerd door één Amerikaanse onderneming die ongeveer 3000 werknemers in dienst heeft. Dit bedrijf heeft nauwelijks banden met de rest van de lokale economie. Het is een typische *branch plant*, een filiaal van een veel grotere onderneming elders, waar alle beslissingen genomen worden.

Het bedrijf zou haar activiteiten makkelijk kunnen verplaatsen, waardoor het fundament onder de lokale sector wegvalt.

Bekende thema's uit de literatuur over uitbesteding van de industriële productie, zoals het belang van versterking van de positie in de waardeketen, en verschuiving naar hoogwaardiger productie, gelden dus ook voor de uitbesteding van diensten.

Lokaal ondernemerschap

Interessant in Baguio is de ontwikkeling van lokaal ondernemerschap in de offshore dien-

Hoog opgeleide jongeren werken in de bpo-sector om hun kansen op een baan in het buitenland te verruimen

stensector. Zonder specifieke voorkennis zijn lokale mensen erin geslaagd een onderneming in medische transcriptie op te zetten. Artsen in de Verenigde Staten spreken hun medische analyse in op een *voicerecorder* en binnen een paar uur wordt deze in Baguio uitgetypt en teruggestuurd naar de VS.

Lokaal ondernemerschap is onmisbaar voor de langetermijnperspectieven van de sector in Baguio. Lokale ondernemers zijn vaak gehecht aan de regio waardoor ze hun bedrijf niet zo snel naar een andere locatie zullen verplaatsen. Bovendien zullen ze hun lokale relaties gebruiken om de overlevingskansen van het bedrijf te vergroten. Dit alles bevordert de inbedding van de sector in de lokale economie.

De offshore dienstensector biedt ook kansen voor ondersteunende diensten. Zo zijn er gespecialiseerde scholen die – al dan niet in samenwerking met lokale bedrijven – cursussen op het gebied van transcriptie en callcenterwerk aanbieden. Hoewel deze privéopleidingen zeer populair zijn, bieden ze nauwelijks toegevoegde waarde. Bedrijven klagen over de kwaliteit van het aanbod. De



Het Amerikaanse PeopleSupport is een van de grootste bpo-bedrijven in de Filipijnen met meer dan 10.000 werknemers. Het bedrijf heeft in Baguio een hypermodern callcenter geopend.



FOTO: NIGEL GOODMAN/NIGEL@HORNCHURCH

De offshore dienstensector heeft Baguio tot een 24-uurs economie getransformeerd. 's Nachts rijden er volop taxi's en zijn callcentremedewerkers in cafés te vinden.

opleidingen lijken dan ook vooral opgezet uit winstoogmerk.

Andere ondersteunende diensten zijn te vinden in *catering* en vervoer. Voordat de offshore dienstensector zich in Baguio vestigde, zo vertelt een ondernemer, ging het licht in de stad 's avonds om acht uur al uit. Tegenwoordig rijden er 's nachts taxi's en zijn er legio restaurantjes die vroeg in de ochtend warme maaltijden serveren. De offshore dienstensector heeft Baguio tot een 24-uurs economie getransformeerd. Iedere avond zijn groepen werknemers van grote callcenters in populaire cafés te vinden. Volgens een lokale ondernemer 'kun je zo zien wie bij een bpo werkt en wie niet. Bpo'ers dragen dure kleren, hebben de nieuwste telefoontjes en notebooks en soms zelfs een auto. Ze hebben echt een andere uitstraling.'

In het verleden was er in Baguio weinig werk voor mensen met een afgeronde universitaire opleiding. Dankzij de offshore dienstverlening blijven ze nu langer in de stad wonen. Voor de weinig gediversifieerde economieën van kleinere provinciesteden is dit een belangrijk voordeel. Om deze positieve ontwikkelingen te versterken is het cruciaal dat bedrijven, overheid en kennisinstellingen meer gaan samenwerken, zodat de offshore dienstverlening territoriaal ingebed raakt. Zonder die inbedding zijn de langetermijnperspectieven voor de sector in Baguio onzeker en kunnen buitenlandse bedrijven zich weer even snel verplaatsen als ze gekomen zijn. •

Bronnen

- Hendriks, M. 2010. *Local outcomes of the changing international division of labour: the emergence of the offshore service sector in Baguio City, the Philippines*. Scriptie Sociale Geografie, Universiteit van Amsterdam.
- Japan External Trade Organisation (JETRO) 2009. *Philippine IT Industry Update*. JETRO, Manila.