

## Verslag Rondetafelconferentie e-Skills, 15 september 2010-09-20

In zijn openingswoord zet dagvoorzitter **Arie van Bellen** ondermeer de doelen van de conferentie uiteen: goed over het voetlicht krijgen dat er een niet te onderschatten probleem is ontstaan op het gebied van e-skills;

- dat het hebben van ICT-kennis en vaardigheden in alle beroepsgroepen een noodzakelijke randvoorwaarde is om je beroep goed te kunnen uitoefenen;
- dat, alhoewel Nederland hoog op de ranglijst staat qua digi-vaardigheden in het algemeen, en er allerlei initiatieven zijn, het ontbreekt het aan een samenhangende aanpak, gekwalificeerde opleidingen, enz.,
- dat een (gezamenlijke) aanpak voor de verbetering van e-skills, zowel voor ICT-professionals als business professionals zeer noodzakelijk is om de toekomst van ons land als 'kenniseconomie' zeker te stellen;
- dat het e-skillsprobleem in Europa al langer onderkend wordt en dat wij niet achter kunnen blijven; de Europese Cie werkt al geruime tijd aan een Europees e-Competence Framework, in Engeland is ook al een aantal jaren een grote TaskForce actief;
- dat we niet van de overheid kunnen verwachten dat die als enige klaar staat met de nodige pecunia, maar dat ook van 'de rest van Nederland' een (financiële) bijdrage verwacht wordt.

Vervolgens leidt Van Bellen de keynotesprekers in:

**Aloys Kregting**, CIO DSM, vertelt in een wervelende presentatie, '*e-Skills & Innovatie in a multinational*', de betekenis en het belang van kennisdeling en innovatie voor DSM. Over het perspectief op de langere termijn voor DSM stelt Kregting dat:

- If we are able to accomplish better information and knowledge sharing and efficiency in our work we will shorten time to market for DSM's products.
- If we are able to help DSM professionals to harness group level knowledge instead of fragmented knowledge this could drive innovation within DSM. Now we will have a great opportunity to improve cross-functional and cross-national collaboration. Even beyond the borders of our company...
- DSM is growing, changing and this means more data and information production. We need to anticipate organizational change and growth. In this way we will be able to sustain DSM's future growth.

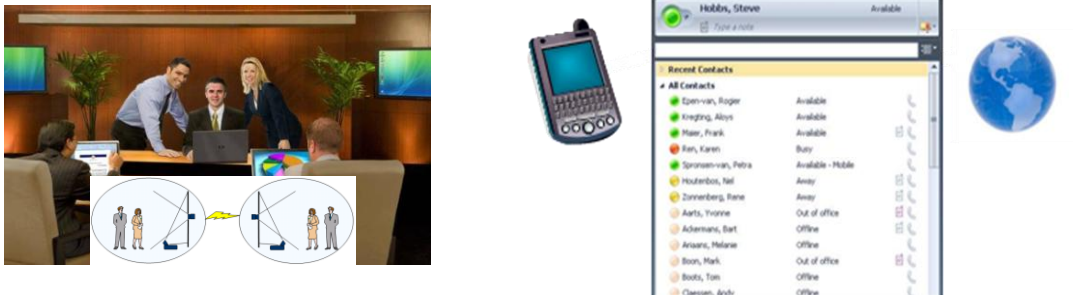
Hij legt uit dat het verband tussen e-skills en innovatie tweeledig is:

- ICT als onderdeel van producten en diensten



(de medicijnstrip geeft d.m.v. ingebouwde ICT zelf aan wanneer het medicijn ingenomen moet worden !)

- ICT als 'enabler' van samenwerking



Kregting besluit zijn presentatie als volgt:

- Innovation is the area where developed economies can create value
- IT operations = commodity
- IT deployment = the art
- Dual thinker most critical (e.g. CIO Academy)
- Forced to multi-national resourcing
- Build on the current strengths (e.g. ITIL)
- Act visibly fast

Vervolgens neemt mevrouw Nicole Kroon (MinEZ) het woord over de mogelijke gevolgen van een tekort aan e-skills in economisch perspectief.

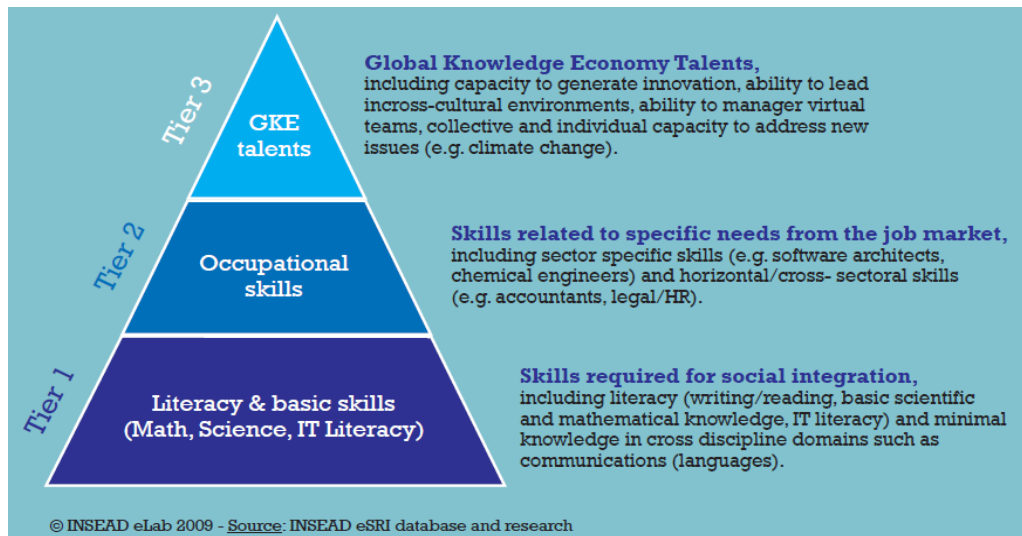
Zij illustreert het belang van ICT en innovatie voor economische groei:

- Innovatie is een belangrijke drijver voor economische groei en concurrentiekracht,
- ICT is de grootste drijver van innovatie en de belangrijkste factor voor het vergroten van de arbeidsproductiviteit,
- In EU was ICT-sector verantwoordelijk voor ca. 50% van productiviteitsgroei,
- Om daadwerkelijke groei te realiseren moeten ondernemers, werknemers, en ook consumenten, met de innovaties en met de ICT om kunnen gaan,
- Daarvoor zijn vaardigheden nodig, voor iedereen, in alle sectoren, ook bij de overheid.

In de periode 2000-2006 was de bijdrage van ICT-investeringen aan productinnovaties 35%, de bijdrage van ICT-investeringen aan procesinnovaties ca. 40% en aan organisatorische innovaties 60%.

De bijdrage van R&D aan deze innovaties in de dienstensector was verwaarloosbaar. Overigens is R&D in productiesector wel een stuk relevanter, maar ook daar is ICT van grotere invloed. ICT en innovatie zijn dus zeer belangrijke economische factoren.

Mevrouw Kroon legt aan de hand van onderstaand plaatje uit waar het bij e-skills om gaat:



Waar gaan e-Skills over?

Onderzoek van Universiteit Twente (prof. J. Van Dijk) in opdracht van EZ maakt onderscheid in 4 niveaus van digitale vaardigheden :

1. Operationele vaardigheden = het kunnen bedienen van digitale media
2. Formele vaardigheden = het kunnen omgaan met digitale media structuren
3. Informatie vaardigheden = het kunnen vinden van informatie in digitale media
4. Strategische vaardigheden = het kunnen inzetten van de uit digitale media verkregen informatie voor professionele en persoonlijke ontwikkeling.

**e-Skills gaat over de niveaus 3 en 4, de hogere vaardigheden.**

Internationaal wordt gewerkt met een piramide van 3 skill-niveaus (zie dia):

De onderste laag betreft algemene basisvaardigheden zoals lezen en schrijven, waartoe ook digitale vaardigheden behoren. Dit is het **domein van Digivaardig & Digibewust**, het programma dat bij ECP-EPN wordt uitgevoerd in opdracht van EZ. De middelste laag betreft toepassen van ICT in professionele omgeving. Bijvoorbeeld in de zorg, in het onderwijs, in juridische beroepen e.d. Digivaardig & Digibewust pakken dit op enkele deelgebieden op, met name waar het praktische toepassingen betreft. Deze laag gaat echter ook over e-Skills, vooral waar het gaat om ontwikkeling van innovatieve ICT-toepassingen door en voor professionals.

De **bovenste laag is duidelijk e-Skills gebied**, het toepassen van ICT voor de innovatieve en op de kenniseconomie toegespitste toepassingen in het bedrijfsleven en bij de overheid.

Zij vervolgt haar keynote met een verwijzing naar e-Skills als internationaal thema. In Europa wordt dit onderwerp tot op het hoogste beleidsniveau opgepakt:

- In de Digitale Agenda van Eurocommissaris Kroes is aanpak van e-Skills ter bevordering van de innovatiekracht van de Europese economie een belangrijk thema. Dit onderwerp blijft ook niet beperkt tot het werkveld van de Informatiemaatschappij (Information Society), maar strekt zich uit naar de werkvelden Ondernemerschap (Enterprise), Comité van de Regio's en verder.

- Het Europese bedrijfsleven is ook inmiddels enige tijd bezig om zich te organiseren rondom het e-Skills thema. Voortkomend uit een Industry Leadership Board wordt nu gewerkt aan het oprichten van een juridische entiteit, de European e-Skills Association, om vanuit de industrie met de Europese beleidsmakers samen te werken aan verbeteren van e-Skills.
- CEN maakt standaarden over welke vaardigheden eindgebruikers zouden moeten hebben, zodat opleidingen, werkgevers e.d. zich daarop kunnen richten.
- Tijdens de WCIT is een sessie georganiseerd over e-Skills. Dit maakte deel uit van het eInclusion programma, waarmee de nauwe banden tussen de twee terreinen nogmaals wordt aangegeven.

e-Skills gaat dus over vaardigheden:

- die de businesskant van een onderneming (of overheidsorganisatie) samenbrengen met de ICT-systemen;
- die innovatie van werkprocessen en dienstverlening mogelijk maken;
- die de arbeidsproductiviteit doen stijgen.

e-Skills is echter geenszins een onderwerp uitsluitend voor de ICT-sector. Juist ook daarbuiten, in ICT-afdelingen van bedrijven natuurlijk, maar bij professionals in sectoren als financiële en juridische dienstverlening en in de zorg en het onderwijs. e-Skills zijn van groot belang eigenlijk overal waar vernieuwing en innovatie nodig is. In een vergrijzende samenleving dus nagenoeg in elke sector, elk bedrijf en elke instantie.

Mevrouw Kroon verwijst verder naar het onderzoek door Empirica over de markt voor e-Skills en de vraag en het aanbod tot 2015. De tekorten zullen, afhankelijk van het economisch scenario, toenemen van tenminste 6100 fte in 2010 naar een tekort van maximaal 43.200 fte in 2015.

Het behoeft geen nader betoog dat dit een groot probleem is, vanwege de cruciale rol van mensen met e-Skills om innovaties toe te passen, productiviteit te laten stijgen en economische groei mogelijk te maken!

De verantwoordelijkheid voor de verbetering van e-vaardigheden legt zij bij:

De ondernemers in de ICT-sector en bedrijven daarbuiten die (veel) met ICT werken

- moeten de handen ineen slaan om competentieprofielen te ontwikkelen, waarop opleidingen kunnen/moeten aansluiten. Dit geldt voor instromers en doorstromers.
- door standaardisatie van die profielen is doorstromen ook gemakkelijker.
- moeten interesse wekken voor de interessante mogelijkheden van werken met e-Skills: haal het uit het puur technische, maak verbinding met businessontwikkeling, innovatie en management

Opleidingsinstellingen en scholen zijn er verantwoordelijk voor:

- dat digitale vaardigheid een basisvaardigheid wordt, mogelijkheden voor cursusontwikkeling.
- maar moeten er wel op letten dat ontwikkelingen snel gaan en dus opleidingen ook snel moeten worden aangepast. Niemand zit te wachten op afgestudeerde student met inmiddels achterhaalde kennis.

De Nederlandse overheid:

- als werkgever voor eigen personeel, bezig om e-Skills te verbeteren.

- ter verbetering van eigen diensten en voorzieningen, denk aan elektronisch dienstverlening (en voorkomen van mislukking van grote ICT-projecten)
- inzet op ketenregie, bijeenbrengen van stakeholders. Dit doet EZ ook ten aanzien van basisvaardigheden in Digivaardig & Digibewust

#### De Europese Unie

- ter bevordering van Europese economische positie t.o.v. ander grote economieën (onderwerp in Raad voor Concurrentievermogen)
- zeer waarschijnlijk onderwerp in Granada Strategie en Digitale Agenda van Eurocommissaris Kroes
- natuurlijke rol is het delen van best practices tussen lidstaten.

Belangrijkste is natuurlijk: **samenwerken!** Geen van deze partijen kan het alleen af. Een begin is er, nu samen doorpakken!

Uiteindelijk komt het allemaal neer op de antwoorden op de vragen:

- Wie heeft/onderkent het probleem?
- Hoe is het probleem op te lossen?
- Hoeveel gaat dat kosten?
- Valt er zinvol samen te werken aan het probleem?
- Welke kosten en baten zitten daaraan?
- Wat hebben we daarvoor over?
- Wat gaan we doen (en wie is we)?

De antwoorden op deze vragen duidelijk krijgen is het doel van deze middag. Afhankelijk daarvan kunnen de TaskForce en het ministerie van EZ vervolgstappen verkennen.

In de komende jaren stijgt naar verwachting het tekort van ICT'ers in Nederland enorm. Mevrouw Kroon vraagt de toehoorders wat zij kunnen/gaan doen om in die periode van krapte op de arbeidsmarkt toch goed gekwalificeerde enterprise architects, security architects, security risk managers en CIO in dienst te houden of aan te kunnen nemen.

Uit studie van Harvey Nash onder CIO's over de hele wereld blijkt dat met name in Nederland de CIO's aangeven IT vooral in te zetten voor kostenreductie. Elders is men meer gericht op het verslaan van de concurrentie. Zij vraagt zich af of Nederlandse CIO's te veel technout zijn en te weinig op de businessinnovatie gericht, of ze voldoende stem hebben in de directie. De vraag is dan of we in Nederland echt op prijs kunnen concurreren in de wereldmarkt en hoe we kunnen voorkomen dat we straks, ondanks wat lagere kosten, ingehaald worden door innovatieve diensten uit het buitenland.

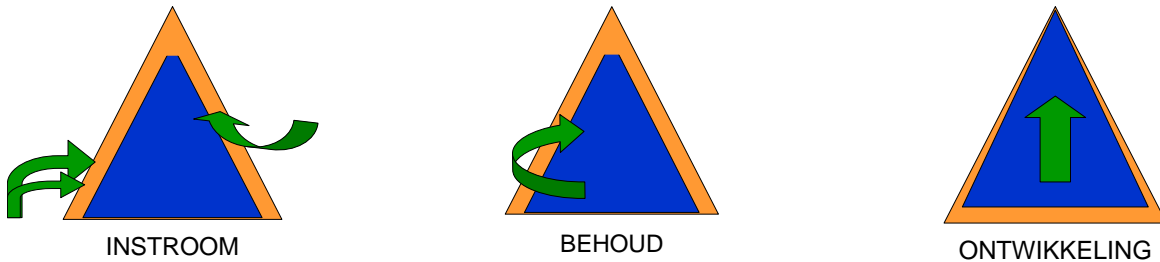
Mevrouw Kroon besluit haar keynote met een paar stellingen en vragen:

- 1) Vrijwel alle innovatie gaat gepaard met ICT. Wie gaat hier de innovatie doorvoeren die Nederlandse bedrijven internationaal concurrerend houdt?
- 2) Een grote financiële inbreng vanuit het Rijk ligt niet voor de hand. Hoe afhankelijk is een gezamenlijke aanpak van (grote) financiële deelname van het Rijk?  
Het gesignaleerde probleem raakt voor een belangrijke deel bedrijven.

EZ heeft het onderwerp opgepakt omdat anders door fragmentatie er helemaal niets gebeurt. Gezien de staat van de overheidsfinanciën ligt een grote financiële inbreng vanuit het Rijk naar de toekomst echter niet voor de hand.

Na een korte pauze gaan de workshops van start:

### Workshop 1, Volume, door Henk Wesselo



In twee workshops hebben we gezocht naar acties die bijdrage aan het beperken van het dreigende volume-probleem.

Twee algemene observaties:

1. Gegeven de huidige economische situatie wordt het volume-probleem in de praktijk nauwelijks herkend (10.000 ICT'ers in de WW, velen op de bank bij dienstverleners, etc) Dit kan betekenen dat het veel meer om mismatch gaat dan om volume, het kan ook zijn dat macro-effecten (demografie, economische groei) op micro-niveau (nog) niet worden herkend. In ieder geval zullen we hier in communicatie met het veld rekening mee moeten houden;
2. Een terugkerend thema is dat de term "ICT" refereert aan "klassieke" skills, terwijl het issue van e-Skills sterk gerelateerd is aan "duale denkers" die juist ook vanuit business-perspectief naar de toepassing van technologie kunnen kijken.

Over het algemeen valt de discussie uiteen in twee elementen:

1. Perceptie (Imago, de –maatschappelijke- relevantie van ICT) en
2. Inhoud (vakontwikkeling, loopbaanperspectief), zowel vanuit de bestaande populatie ("leven lang leren") als vanuit het onderwijsveld.

De belangrijkste doelstellingen en acties:

PERCEPTIE	
Draag het <b>ICT Mentality</b> model uit	Maak een TV-serie
Creëer <b>rolmodellen</b> ("helden in de praktijk")	Creëer "Idols", Dragon's Den, oid
Zoek <b>boegbeelden</b> ("Neelie Smit Kroes")	"Een uur zonder ICT" om relevantie te tonen
	"ICT diensplicht"
ONTWIKKELEN / "Leven lang leren"	
Organiseer <b>Funding</b> ("O&O – fonds")	Zet eigen verantwoordelijkheid voor employability centraal (voorbeeld: "ZZP-stage" om ondernemerschap en inzetbaarheid uit te dagen)
Werk aan <b>Kwalificatie</b>	Werk structureel aan competentieverbreiding
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ "rijbewijs"(punten)</li> <li>○ certificering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jobrotation, stage ("ICTer in business")</li> <li>• nieuwe opleiding Business &amp; ICT</li> </ul>

Coaching	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaren mensen coachen jongeren</li> <li>• Jongeren coachen ouderen (om bij te blijven)</li> </ul>	
<b>ONDERWIJS</b>	
ICT als verplicht vak in VO	ICT als onderdeel van alle andere studies
Leerlijn ICT in VO	
Werk aan de kwaliteit van trainers en docenten	

## Workshop 2, Kwaliteit, door Peter Hagedoorn

### *Samenvatting van de discussie(s) in de workshop Kwaliteit*

De discussie is gevoerd d.m.v. vragen, waarbij de antwoorden via de PC moesten worden ingevuld. Aan de hand van de ingevulde antwoorden werden de vragen onderling besproken. Het onderwerp werd ingeleid door een korte presentatie, waarin het probleem van te weinig kwaliteit werd geschetst, o.a. door vergelijking met andere beroepsgroepen.

### **Wordt het probleem van het (gebrek aan) kwaliteit bij IT mensen herkend ?**

Vrijwel unaniem kwam uit de discussie dat er een kwaliteitsprobleem is. Voorbeelden werden genoemd van met name zwaardere functies/kwalificaties waar behoefte aan is. Eigenlijk gaf niemand echter aan dat er een kwaliteitsprobleem is in de meer technische IT-hoek.

Het kwaliteitsprobleem zat grofweg in twee soorten gebieden:

- bij IT-ers wordt in het algemeen een tekort aan kwaliteit (vaardigheden) geconstateerd in het begrijpen van de “business” of de kwaliteit om een brug te slaan tussen business en IT.
- tamelijk unaniem kwam verder naar voren dat IT-mensen veel meer kwaliteiten dienen te bezitten op het gebied van de zogenaamde “softskills”: communicatievaardigheden (gezien als meest belangrijke softskill), omgang met mensen, empathische vermogens, e.d.

Er ontstond een dispuut in hoeverre deze bovengenoemde soorten skills al onderwezen werden. Sommigen meenden van wel, maar algemeen werd toegegeven dat er misschien te weinig aandacht voor was, alsook dat “soft skills” moeilijk(er) te examineren zijn.

### **Welke kwaliteiten moet men hebben ?**

Conclusie uit bovenstaande: veel meer “business” skills (per bedrijfstak verschillend), veel meer communicatievaardigheden. Wel werd opgemerkt dat we echter niet zitten te wachten op mensen die het IT-vak niet meer kennen: nadrukkelijk gaat het dus om “dual-thinkers”: mensen die zowel goed zijn in IT, als goed in de “business” en het begrijpen daarvan. Enkele malen kwam naar voren dat vrouwen hier wellicht goed in

zouden zijn, maar helaas weinig in het vak voorkomen: een imago probleem, dat moet worden opgelost.

Tenslotte werd naar voren gebracht dat het niet alleen om ICT-professionals gaat. Vrijwel unaniem was men van mening dat er veel meer aandacht moet zijn voor e-skills bij niet ICT-professionals, alhoewel werd toegegeven dat het probleem dan wel erg veelomvattend wordt.

### **Is er behoefte aan gestandaardiseerde en/of gecertificeerde opleidingen ? Moet aangesloten worden bij de internationale ontwikkelingen als bijv. het e-Competence Framework ?**

Het was overduidelijk dat er grote behoefte is aan mensen die een vak kennen en daarvoor ook het juiste diploma hebben. Dus geen “ervaringsdeskundigen”. De wens was verder overduidelijk dat aansluiting nodig is bij de internationale standaarden, bij voorkeur global (“IT is een global vak; we leven in een internationale wereld”). De overheid zou daar een beperkte rol in moeten spelen, met name op het vlak van certificeren, kwaliteitscontrole. Er is grote voorkeur voor een “gezamenlijke” aanpak van industrie, opleiders, overheid. Gewezen werd op mislukte eerdere initiatieven, maar algemeen werd toch gezegd het opnieuw te willen proberen.

Verder werden in het algemeen nog een aantal opmerkingen gemaakt die van invloed zijn op de problematiek rond e-Skills:

- Er is vrijwel geen afstemming tussen onderwijs en bedrijfsleven, en zeker niet in een vroeg stadium;
- Eijskoot VSTPN : De meeste politiemensen hebben een MBO-niveau. Voor hen is het moeilijk, zo niet onmogelijk, om de koppeling te maken tussen ICT en de business;
- Business professionals zijn niet altijd geïnteresseerd in ICT;
- De ICT'er moet de primaire bedrijfsvoeringsprocessen kennen, wat vaak niet zo is; hij moet ook kennis van de businessdoelen hebben;
- Om de vertaling van technologie naar de business te kunnen maken moet hij over voldoende 'soft skills' beschikken;
- Met name de basiscompetenties moeten meer gestandaardiseerd worden;

### **Workshop 3, Flexibiliteit, door Ronald Verbeek**

De twee workshops over Flexibiliteit hadden de bedoeling om te verkennen hoe we de noodzaak tot het verkrijgen van e-Skills-competenties ook buiten de kring van ICT'ers, bij professionals in allerlei werkomgevingen, kunnen bevorderen.

De korte introductie gaf aan dat in de komende 20-30 jaar de verhouding werkende/ gepensioneerde verschuift van 5:1 naar 2:1. Dat impliceert een enorme toename in arbeidsproductiviteit om hetzelfde niveau van welvaart te behouden. De toenemende vraag naar bijvoorbeeld zorg en de door het internet toenemende internationale concurrentie, ook voor de winkel op de hoek, leiden er allemaal toe dat we niet zonder ICT kunnen om de dienstverlening te verbeteren, nieuwe producten en diensten te ontwikkelen en daarmee die toename van arbeidsproductiviteit te realiseren.



Er volgden twee gesprekken die heel divers van karakter waren. Er is gesproken over het vergroten van individuele ruimte binnen organisaties en instituties voor mensen met goede ideeën voor vernieuwing. Ook het bevorderen van samenwerking tussen technisch creatieve nieuwelingen en langer zittende werknemers met meer business-ervaring is aan de orde gesteld. Evenals de constatering dat het lastig is en zal blijven om te voorspellen aan welk soort competenties we over vijf jaar behoefte hebben.

De volgende concreet bruikbare aandachtspunten en hoofdlijnen voor een meer gecoördineerde aanpak van e-Skills waren:

- Let erop dat aan de term ICT een beeld verbonden is van nerd-erig, technisch, saai/moeilijk en dat dit grote groepen potentieel geïnteresseerden afstoot. Dat imago moet worden aangepast. Laat meer zien dat nieuwe technologie overal in zit en dus niet iets apart is, dat het relevant is voor de aanpak van grote maatschappelijke vraagstukken, dat het aan de basis staat van vernieuwing op diverse fronten en dat er heel veel geld mee te verdienen is. Zo spreekt het wellicht een bredere groep aan. Een Idols-achtig programma zou dat kunnen bespoedigen.
- Kies focus in wat je wilt aanpakken, bijvoorbeeld door in Nederland in te zetten op een sterke e-Skills-basis in de sleutelgebieden die door het Innovatieplatform zijn geïdentificeerd. Zo koppel je kracht in thematisch opzicht aan kracht in innovatie/ICT. Daarmee zorg je ervoor dat de aandacht niet verwatert door te brede spreiding. (p.s. het gaat hier om de gebieden: Flowers & Food, High Tech systemen en materialen, Water, Chemie, Creatieve Industrie, Pensioenen en Sociale verzekeringen);
- CEO's en de overheid hebben een rol bij het duiden van het belang van ICT/nieuwe technologie en de mensen die daarmee om kunnen gaan voor zowel de business als voor de maatschappij. Als de CIO/IT-manager of ICT-sector dit roept wordt het al snel weggezet als preken voor eigen parochie en wordt het minder serieus genomen door andere partijen.

De **mindmap-methode** leverde nog de volgende observaties op:

**Ad Onderwijs:** “Het beroep is te veel ‘verdigitaliseerd’” – “Integratie van ICT in alle studies, zeker in Economie-studie” – “ICT als steunvak in beroepsopleidingen” – “business cases met ICT leren oplossen” – “meer aandacht voor negatieve imago in opleidingen” – “Mismatch: focus op sleutelgebieden” – “het T-model van IBM” – “Hoe zorg je dat innovatieve/creatieve jongeren voor ICT kiezen?” – “Noem ICT voortaan Informatiemanagement”.

**Ad Imago:** “Nerds-imago verbeteren door te wijzen op *role models* als Neelie Kroes, vrouwelijke CIO's en het ‘feminiseren’ van IT” – “Duidelijk maken dat het helemaal niet zo ‘technisch’ is als men denkt” – “Probeer interesse te wekken voor een Idols-achtig tv-programma” – “Organiseer Innovatieworkshops”.

**Ad Samenwerking:** “Laat TU's meer samenwerken met bedrijfsleven/overheid” – “Wijs op uitdagingen in de markt met IT (als DSM)” – “Denk aan duale samenwerking overheid/bedrijfsleven: bijv. waterbeheer & landbouw” – “Bij het Innovatieplatform

was ICT ondergesneeuwd” – “Breng verschillende disciplines bij elkaar: Philips en Sarah Lee met hun Senseo”.

**Ad Innovatie bij bedrijven:** “Nieuwe technologieën moet je inzetten om overeind te blijven” – “Hoe krijgen we de mensen zo ver dat ICT niet iets ‘engs’ is, maar dat het direct raakt aan het bedrijf, de kwaliteit van de dienstverlening, de arbeidsproductiviteit zal verhogen” – “Hoe leren we veel meer als team te functioneren, onze kennis met anderen te delen en het niet alleen voor onszelf te houden” – “Als we kijken naar hoe de huidige jeugd hiermee omgaat, zal dat op termijn wel lukken” – “We moeten van procesgericht werken naar innovatiefgericht werken” – “Dus ook innovatieve jongeren proberen te behouden voor het vak, want velen gaat het echt niet alleen om het geld, maar ook om het maatschappelijk belang” – “Faciliteer dan ook flexibel werken, want zij willen zich niet jarenlang verbinden aan een bedrijf, maar willen hun innovatieve vermogen ook inzetten voor anderen” – “Er zijn heel veel ICT’ers werkloos; vaak missen zij de juiste kwalificaties of is er sprake van een mismatch. We moeten ons eigenlijk richten op een aantal sleutelgebieden, bijv. businessanalisten met ICT-kennis. Zij kunnen de juiste vertaalslag maken en aan hen is een groot tekort” .

**Ad Innovatie in de zorg:** Was de verhouding werkenden/gepensioneerden eerst 4:1, inmiddels is dit getal verdubbeld naar 2:1.

Voor de toekomst betekent de vergrijzing dat er tegen 2030 tussen de 300.000 – 450.000 mensen extra nodig zullen zijn in de zorg om aan de zorgvraag te voldoen. 1 op de 4 m/v zou dan moeten werken in de zorg, wat uiteraard niet gaat lukken. Dit moet dus ondervangen worden door innovatie in de zorg, bijv. telezorg.

In de korte pauze na de workshops en voor de plenaire verslaglegging werd de tweede **vragenlijst** aan de deelnemers uitgereikt als vervolg op de eerste die aan de deelnemers vooraf was toegestuurd.

De resultaten vindt u verderop in dit verslag.

## **Plenair en afsluitend**

Dagvoorzitter **Arie van Bellen** nodigt de workshop-facilitators één voor één aan de tafel, in een soort Pauw&Witteman, of – zo u wilt - Fokke&Sukke opstelling, waar **Henk Wesselo** over zijn workshop opmerkte dat hij die als waardevol had ervaren> Er was heel veel uitwisseling over de problematiek rond Volume tussen allerlei mensen van diverse pluimage. Een concrete uitkomst was dat de beleving van urgentie heel verschillend was. Wel was men het erover eens dat er concrete stappen moeten worden genomen om de vele mensen die thuis op de bank zitten aan de slag te krijgen. Gesuggereerd werd een O&O-fonds op te richten en concrete acties op het gebied van scholing te starten: werkgevers en werknemers met een beetje hulp van de overheid.

Veel mensen worstelen met begrip ICT, want aan het woord kleven allerlei negatieve beelden. Schat het begrip ICT af en noem het bijv. business & innovatie. Ook werden er veel suggesties gedaan voor de verbetering van het imago, zoals een goede jeugdserie (à la Crime Scene Investigation). We zullen moeten werken aan een vorm van kwalificatie(meting). Maak ICT een verplicht vak in het voortgezet onderwijs en

zorg dat in elke andere studie ICT een plek krijgt . Er moet een brug geslagen tussen de toepassing en de kwalitatieve kennis om samen aan innovatie te werken. Hoe zorg je dat mensen continu inzetbaar zijn, dat ouderen jongeren kunnen coachen en ouderen jongeren (want er is behoefte aan coaching). Iedereen was het erover eens dat er iets moet gebeuren. Het opzetten van een O&O Fonds vond men een goed plan. Ook zullen we jongeren duidelijk moeten maken dat je een carrière in ICT op meerdere wijzen vorm kunt geven. Tot slot vond men het neerzetten van een kwalificatiemechanisme van een essentieel belang.

**Peter Hagedoorn** doet verslag van zijn **workshop Kwaliteit**. Daarbij kwam ondermeer aan de orde:

1. Moeten we iets aan de kwaliteit doen? En als je dat doet, wat moet je dan doen?
2. Kwaliteit moet worden nagestreefd in de bovenkant van de piramide, dual thinkers. Ook moet men 'soft skills' hebben, maar niet de vakkennis verliezen door dat te doen. Nu wordt er te veel voor het een of het ander opgeleid.
3. Hij noemt nog even de drie categorieën: IT binnen de IT industrie, IT'er in de business, de gewone professional die ook e-skills moet hebben.

De deelnemers zagen de noodzaak van certificeren & het hebben/vastleggen van bepaalde competenties. Unaniem was men van mening dat wij mee moeten gaan met Europa, en dus aan moeten sluiten op de internationale, zelfs wereldwijde ontwikkelingen.

**Ronald Verbeek** doet verslag van zijn **Workshop Flexibiliteit**. Neergezet als de noodzaak van innovatiekracht voor Nederland, niet alleen in ICT-sfeer, maar veel breder maatschappelijk: in de zorg, bij het mkb, enz.

Ook bij hem klonk de roep om een andere benaming voor ICT, omdat het nu zo'n nerderige uitstraling heeft. Rond verbetering van het imago dacht men aan een nieuwe tv-serie, een idols-achtig programma, waarin de leuke kanten van ICT duidelijk worden, zoals maatschappelijk engagement, wat ook de meer business gerichte mensen aanspreekt.

Men sprak over de behoefte aan inspirerend leiderschap van de meer 'business gerichte' mensen, achter wie men zich kon scharen, dus op CEO-niveau, niet zozeer op CIO- niveau. Anderen zeiden: "niet te veel reguleren want dan verlies je innovatiekracht. Huur mensen in die met een frisse blik tegen de dingen aankijken. Geef ruimte aan de mensen om creatief te zijn".

#### **Advies aan bewindspersoon:**

- Vraag hoe belangrijk de CEO het werken met ICT in de business vindt. Zoals gezegd is de Nederlandse CIO voornamelijk bezig met kostenreductie, terwijl men internationaal veel meer gericht is op innovatie. Bevraag de CEO's juist op dit punt. Dat leidt tot awarenessontwikkeling, wat heel belangrijk is. In overheids- en andere organisaties moeten de krachten worden gebundeld.
- Het MinEZ is bezig met de plannen voor een volgend kabinet. Het imago is bepalend, maar moeilijk om te wijzigen. Op een andere manier ICT beschrijven levert misschien wat op, bijv. dat je ermee kunt innoveren.
- Als je gaat kijken naar ICT-competenties en naar hoe breed je die wilt inzetten, is het "beter te focussen op zaken waar Nederland goed en

innovatief in is”: watermanagement en gerelateerde zaken; logistiek (waren we vroeger goed in, nu ook weer ‘aan de beterende hand’, ook sustainability is een heel goed. Dit punt wordt door de zaal van harte onderschreven!

Zaal: zorg voor een aantal rolmodellen die een goed verhaal kunnen neerzetten over businessvraagstukken.

Cees Buis (CIO-Platform & TaskForce e-Skills): “Als je nu naar de bewindspersoon gaat met je verhaal wat je wilt doen, zegt die dan niet “Zorg eerst maar dat het bij jullie binnen de overheid zelf in orde komt”? Ronald Verbeek (EZ en TaskForce e-Skills): “Het moet ook in huis in orde komen. Dat is ook waarom BZK aanwezig is, die hebben ook een rol. Maar wel uitkijken dat je alleen naar problemen kijkt. ICT is ook heel erg pionieren met nieuwe toepassingen. Probleem bij de overheid is dat het geld van de gemeenschap is, dat maakt het moeilijk laveren. Het is sowieso nodig om mensen met meer e-skills bij de overheid te krijgen.”

**Arie van Bellen** vraagt **mevrouw Netelenbos** of een nieuwe bewindspersoon niet onmiddellijk gaat schrappen wat voor de ICT Agenda aangedragen wordt.

**Netelenbos** denkt wel dat je eerst goed moet nadenken hoe je je wilt positioneren in de wereld. Het belang van een kenniseconomie zit politiek inmiddels wel tussen de oren. Haar advies: “De minister moet niet al die rondjes lopen en eerste twee jaar beleid neerzetten en dat dan de volgende 2 jaar uitvoeren. Zorg dat het opgepakt wordt in de sleutelgebieden. EZ is ervoor om na te denken over de positie van ons land in de wereld. BZK moet ervoor zorgen dat duidelijk is wat de overheid doet. Maak gebruik van de kennisinstututen, dat werkt snel. Verbeek stelt dat als wij een doortimmerd programma neerzetten, dat we dan zeker wel politieke backing zullen krijgen.

De zaal wordt gevraagd of men mee wil doen in een eventuele samenwerkingsvorm? Op basis daarvan maakt de TaskForce een plan van aanpak. De twee enquêtes zullen hierop mede een antwoord moeten geven.

Op de vraag aan de zaal of, als de TaskForce hiermee verder gaat, wie daaraan mee zou willen doen, reageren ongeveer 15 m/v positief.

Als de TaskForce inderdaad steun krijgt, zowel publiek als privaat, dan kunnen we aan het eind van het jaar van start gaan.

Focussen op waar Nederland goed in is, is dan ook een perfect plan. Dan kan de TaskForce bedrijven in die categorie ook benaderen voor steun.

**Kregting** benadrukt nog dat het probleem naar zijn mening nog niet voldoende op de politieke agenda staat en dat daar toch aandacht aan besteed moet worden.

**Mevrouw Netelenbos** (bestuurlijk verantwoordelijk voor D&D) merkt nog op dat het programma Digivaardig & Digibewust als voorbeeld kan dienen. Wat daar is gelukt kan ook bij de aanpak van het e-Skillsprobleem. Dat het publiekprivaat is aangepakt maakt het relevant en minder kwetsbaar; ook is er een goed en breed netwerk, wat het makkelijk uit te rollen maakt.

**Verbeek** voegt eraan toe dat het heel belangrijk is dat we het in onze eigen omgeving onderwerp van gesprek maken, zodat er een brede *sense of urgency* ontstaat. Belangrijk dat dat duidelijk wordt, dus “Hoort zegt het voort”.

**Bart Pegge** wil in algemene zin meegeven dat de focus om iets te bereiken voorop moet staan.

**Mevrouw Zuurbier** vraagt zich af of er geen clubs bestaan die mee willen denken: bijv. Ngi, hbo-i, Platform vrouwen en ICT (Zuurbier). Voor wat betreft dat platform wil zij wel een paar rolmodellen naar voren schuiven.

**Arie van Bellen** rondt de conferentie af en dankt de aanwezigen voor hun inbreng en betrokkenheid. De bijeenkomst wordt gevolgd door een geanimeerde borrel.

Verslag Renée C. Bol  
Secr. TaskForce e-Skills  
ECP-EPN

---

## **SAMENVATTING ENQUETES ONDER DEELNEMERS**

### **Resultaten enquête voorafgaand aan Rondetafel**

Op de vraag **in hoeverre respondenten tot ca. 2015 tekorten voorzagen aan mensen met vaardigheden op het terrein van “ICT in het bedrijfsproces”** antwoordde ruim tweederde dat men dit voornamelijk, zowel in getal als in kwaliteit, verwachtte op hoog niveau. Nog geen kwart van de respondenten voorzag diezelfde tekorten op laag niveau.

Vrijwel alle respondenten deelden de mening dat **die tekorten (aan mensen of kennis) kunnen leiden tot vertraging of mislukking van projecten**. Wij halen een aantal opmerkingen aan:

“Ja, met name bij de ontwikkeling / implementatie van zeer specifieke, op maat gemaakte bedrijfssoftware”.

“Ja, in de volgende fase van IT-toepassing gaat het vooral om de human interaction en dat vereist integratie van technical skills en social skills.”

“Ja, IT is de drijver van innovatie. Geen mensen/kennis van IT leidt tot stilstand.”

“Ja, vooral een tekort aan kwaliteit op hoog niveau, niet zozeer technisch, maar voor het managen van complexe ict-projecten.”

“Ja, juistheid en tijdigheid van expertise is cruciaal; snelheid, time to market; talent management bepaalt de concurrentiekracht!”

De vraag **hoe men straks waarschijnlijk met tekorten om zou gaan**, leverde de volgende resultaten op:

Een enkele respondent dacht dit op te kunnen lossen met het bieden van betere arbeidsvoorwaarden. Ongeveer tweederde gaf aan dan meer te willen investeren in om- en bijscholing en meer in gesprek te gaan met opleidingsinstituten over aanpassing van de opleidingen. Het uitbesteden van werk werd door ongeveer een kwart van de respondenten ingevuld; twee deelnemers gaven aan dat het werk dan niet opgepakt zou worden (wat men “dodelijk” achtte, met de toevoeging “dat het slechts in uiterste situaties wel voor zou komen”). Nog eens twee gaven aan dan internationaal te gaan werven.

De derde vraag, **of men dit probleem als bedrijf/instantie alleen of gezamenlijk zou oppakken**, waren de antwoorden heel divers. Weinigen zouden dit alleen proberen op te pakken. “Samen met de branchevereniging” werd wel genoemd. Onder de noemer “Anders” lazen wij ondermeer: “met beroepsverenigingen, HBO-programmamlijn ([www.techniektalent.nu](http://www.techniektalent.nu)), in samenwerking met Rijksoverheid, interdepartementaal, met de onderwijssector.”

Vraag 4, “Hoe belangrijk vindt u het dat uw werknemers die te maken hebben of krijgen met ‘ICT in het bedrijfsproces’ zijn/worden **gecertificeerd via een internationaal geaccepteerde standaard voor ICT-opleidingen?**”

Hier was de helft van de respondenten van mening dat dit “een harde eis” zou moeten worden, want “Dat moet wel i.v.m. continuïteit, kwaliteit, uitwisselbaarheid = flexibiliteit”. Anderen vonden dat wel belangrijk voor sommige functies: “vooral voor hoger opgeleiden”. En ook: “Natuurlijk is het belangrijk om kennis te kunnen ‘labellen’, en “Interessant voor global resourcing”. Om het bedrijfsproces te kunnen snappen is ICT-kennis onontbeerlijk, maar het gaat in de basis toch meer om cultuur en creativiteit. Zolang de ICT-wereld onvoldoende naar buiten treedt richting andere disciplines, blijft ICT voor de buitenwereld een saai, technisch en ‘nerderig’ vak.”

Vraag 5, “**Hoe gaat u om met business innovatie (vernieuwing van uw producten en diensten)**” leverde bij ruim tweederde van de respondenten de reactie op dat die in gang werden gezet door multidisciplinaire projectteams (primaire proces en de eigen ICT-organisatie samen). Hierbij merkte één van de respondenten op: “Primaire proces heeft geen verstand van/interesse in ICT”.

Een derde van de respondenten meldde dat die “in gang werd gezet vanuit het primaire proces, waarbij externe ICT-consultants werden betrokken”.

### **Resultaten enquête na afloop van de Rondetafel**

Het antwoord op vraag 1 (dezelfde als die vooraf was gesteld, maar zonder verdeling in laag/hog niveau) gaf vrijwel hetzelfde beeld: iets minder dan de helft voorzag een kwantiteitsprobleem, maar **unaniem gaf men aan een tekort aan kwaliteit te voorzien**.

Ook de antwoorden op vraag 2 “**Hoe gaat u straks waarschijnlijk om met tekorten**”, luiden niet veel anders. Ruim driekwart zou meer gaan **investeren in om- en bijscholing en ook meer in gesprek gaan met opleidingsinstellingen** om te komen tot aanpassing van de opleidingen.

De derde vraag luidde: “Vindt u het **onderwerp zo belangrijk dat u wilt deelnemen aan een mogelijk op te richten nationale samenwerkingsvorm** om de voorspelde tekorten te voorkomen?” werd positief gereageerd. Meer dan de helft vond dit dusdanig belangrijk dat zij wellicht zouden willen bijdragen in een nader te bepalen vorm.

Een derde gaf aan het heel belangrijk te vinden, maar dat zijn/haar organisatie weinig mogelijkheden had om bij te dragen.

Op vraag 4 “**Welke onderwerpen een samenwerkingsverband op zou moeten pakken?**” vond een ruime meerderheid “Met opleidingsinstellingen werken aan aanpassen opleidingen” de beste optie. “Het verbeteren van het imago van werken

met ICT” en werd als tweede optie vaak genoemd, terwijl “(Europees) standaardiseren van functieprofielen en opleidingen” en “Het creëren van meer *awareness* voor de voorspelde tekorten aan werknemers met e-Skills” als derde belangrijke optie werd aangegeven.

Bij de vijfde vraag, **welke vorm een dergelijk samenwerkingsverband zou moeten krijgen** ging de voorkeur duidelijk uit naar publiek-private samenwerking.

Vraag 6, “**Wat is indicatief de bijdrage die u wilt doen voor deze samenwerking?**” leverde veel positieve reacties op. Twee derde van de respondenten toonde zich bereid deel te nemen aan het overleg van de TaskForce, dan wel bij te dragen in (nader te bespreken) menscapaciteit. Men begreep ook wel dat mogelijke financiële ondersteuning niet alleen van de overheid zou kunnen komen.