



Inleiding door dr. Alexander Rinnooy Kan, voorzitter EPN ter gelegenheid van de opening van de CIO Day 2006 op 14 november 2006 te Noordwijkerhout

Het gesproken woord geldt, embargo tot 14-11-06 10.00 uur

ICT als motor van de economische groei

Dames en heren, Geachte aanwezigen op deze CIO Day,

Het is mij een groot genoegen uw congres te openen. Zonder informatie- en communicatietechnologie is de westerse samenleving met haar welvaart ondenkbaar. U als Chief Information Officers zorgt ervoor dankzij de diepgaande kennis van ICT en techniek in het algemeen, en de rol die u in het management van bedrijven en instellingen heeft.

In deze inleiding zal ik vooral ingaan op de betekenis van ICT voor onze samenleving en voor de economie in het bijzonder. Wat de technische aspecten van de informatie- en communicatietechnologie betreft kan ik u weinig wijzer maken, dat is tenslotte uw stiel.

Laat ik u vertellen dat ICT en andere innovatieve technologieën al lang mijn warme belangstelling hebben. In een van mijn vorige functies, die van lid van de Raad van Bestuur van ING, was ik onder meer belast met taken die elders in het pakket van een CIO zijn opgenomen. Verder heeft Den Haag na de Europese top in Lissabon in 2000 het ICT-beleid geïntensiveerd omdat vooral internet, in casu e-commerce-toepassingen in brede zin, de economische groei zal stimuleren. Tegen deze achtergrond is het Innovatie-platform opgericht en ben ik daarvan lid, zij het niet lang meer omdat dit platform na de verkiezingen van 22 november wordt opgeheven. Eerder was ik daarin voorzitter van de werkgroep 'creatieve industrie'.

Over de betekenis van ICT voor de economie, en in het bijzonder de invloed van ICT op productiviteitsstijging, valt veel te zeggen al blijft het een lastig thema. "Computers zijn overal, behalve in de productiviteitsstatistieken", zei de bekende Nobelprijswinnaar Robert Solow. Een uitspraak uit 1987, en nog altijd lijken investeringen in ICT slechts tot een relatief bescheiden productiviteitsverhoging te leiden. In Nederland betref het aandeel van ICT in de groei van de economie de afgelopen jaren - voor zo ver dit te meten viel - rond de 0,5 procent, tegen overigens 0,8 procent in de VS.

Naar mijn mening kan het echter niet anders zijn dan dat van het gebruik van onder meer mobiele telefoons, BlackBerry's en soortgelijke apparatuur een enorme productiviteitsverhoging is uitgegaan. Die opvatting zal Jim Balsillie, CEO van de Canadese BlackBerry-fabrikant Research In Motion, RIM - hij is vanavond keynote-spreker, ongetwijfeld delen. En uiteraard ook van internet dat er voor zorgt dat informatie universeel beschikbaar is. We zijn nu permanent bereikbaar, kunnen onmiddellijk reageren op berichten en hebben de feiten paraat om beslissingen te nemen. Door deze ontwikkelingen ligt ons werktempo veel hoger dan in het verleden. Verder maakt de grote transparantie op allerlei markten dat een koper waar die zich ter wereld ook bevindt de beste aanbieding kan vinden. Dit geldt voor de professionele inkoper evenzeer als voor de particuliere consument. Dit alles werkt door in de productiviteit en daarmee ook in het groeitempo van

bedrijven en economieën, en zo ook in de concurrentieverhoudingen. Het zou zelfs een flink deel kunnen verklaren van de opbloei van de Europese en met name de Nederlandse economie die we de afgelopen periode hebben kunnen waarnemen.

Waarschijnlijk worden de zojuist aangegeven invloeden nog onvoldoende geregistreerd en gemeten. De Solow-paradox is mijns inziens dan ook grotendeels een meetprobleem. In de ontwikkelingsgang van de economie zijn in het verleden meer van dergelijke paradoxen gesignaleerd en economen hebben hun theorieën steeds aangepast. In de negentiende eeuw bleek in het Verenigd Koninkrijk de productie van gietijzer en katoenen stoffen - die als belangrijke inputs voor het bepalen van het BNP golden - te stagneren, terwijl de algemene welvaart toch zichtbaar toenam. Deze gesignaleerde paradox leidde toen tot het incorporeren van de dienstensector in het BNP.

En eind jaren vijftig van de vorige eeuw concludeerden de onderzoekers Solow en Abramovitz dat circa 80 % van het verschil tussen input en output van de macro-economische modellen niet verklaard kon worden op basis van de gangbare factoren kapitaal en arbeid. Het niet verklaarde deel werd het residu van Abramovitz genoemd. Later werd dit omgezet in het begrip 'total factor productivity' met onder meer de factoren als opleidingsniveau, marketing, bedrijfsorganisatie en Research & Development. Als zodanig werd vervolgens de 'total factor productivity' opgenomen in de macro-economische modellen.

Voor de wetenschap een taak de komende jaren de instrumenten te ontwikkelen die de rol van ICT in productiviteitsstijgingen nauwkeurig meten. U zult niet kunnen wachten neem ik aan.

ICT in het bedrijf

Deze macrobeschouwingen over ICT zijn abstract en anders is de praktijk in uw bedrijf. Daar zult u concrete praktische beslissingen moeten nemen over hoge investeringen in ICT. De keuzen daarin zijn niet altijd eenvoudig. Het thema van uw congres: 'IT en business alignment', het optimaliseren van de inzet van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning van de businessdoelstellingen, is door organisator CIO Platform niet voor niets gekozen. CIO's moeten vanuit hun primaire verantwoordelijkheid voor een goed werkende IT-infrastructuur vooral met de techniek aan de gang. Dat is een enorme klus en de business alignment kan zo in het gedrang komen.

Het is daarom goed dat CIO's zich voortdurend rekenschap geven van wat zij willen bereiken als zij geld in nieuwe ICT-projecten steken. Iedereen is zich ervan bewust dat niet zonder meer een beroep kan worden gedaan op het budget omdat dat nuttig moet worden besteed. Daarom is belangrijk vast te leggen wat met de bestedingen moet worden bereikt en nadien te proberen na te gaan of dat is gelukt en of die dus voor het bedrijf van waarde waren. Als een CIO zou vluchten in de techniek bewijst die naar mijn mening zichzelf en de beroepsgroep geen dienst.

Hoe moeilijk het ook is het rendement van een ICT-investering te meten, op macro en op bedrijfsniveau, investeringsanalyses vooraf en controles achteraf kunnen geen kwaad. Bij voorbaat is duidelijk dat er investeringen zijn die zonder meer moeten worden gedaan om de continuïteit van de bedrijfsvoering niet in gevaar te brengen. Maar in ieder bedrijf zullen voldoende ICT-projecten overblijven waaruit het verstandig is een selectie te maken. Zo wordt voorkomen dat miljoenen euro's worden uitgegeven aan projecten waarvan nog maar valt te bezien of die de bedrijfsdoelen kunnen dienen. Het verheugt me - ook omdat ik in een vorige functie heb ervaren hoe moeilijk de afwegingen hier kunnen zijn - dat u dit onderwerp op de agenda plaatst.

Innovatieplatform

Als we naar de macro-economie kijken moeten we vaststellen dat Nederland in Europa slechts een middenmoter is. De belangrijkste factor in productiviteitsgroei is innovatie, met ICT daarin in de sleutelrol. Daarom is het naar mijn mening spijtig dat het Innovatieplatform de afgelopen jaren vaak het mikpunt is geweest van kritiek en zelfs hoon.

Dit platform is opgericht om het klimaat voor innovaties te verbeteren en eraan bij te dragen dat Nederland op het terrein van hoger onderwijs, onderzoek en innovatie in de Europese voorhoede komt. Sommigen leken het gezien hun uitlatingen aan te zien voor een veredelde borrelclub. Ik kan me, als lid dat de activiteiten van dichtbij meemaakte, in dit beeld totaal niet vinden. Een observatie die in dit verband beslist mag worden genoemd is dat de beste stuurlui aan wal stonden en de critici helaas niet hebben aangegeven wat er in Nederland naar hun idee wél moest gebeuren om het innovatieklimaat te bevorderen.

De platformwerkgroepen hebben gebieden aangewezen waar Nederland kansrijk is. Dit zijn High-tech systemen en high-tech materialen, Water, de Creatieve Industrie en Flowers & Food. Verder is onderstreept dat daar, net als elders in de economie, intensieve toepassing van ICT een hoofdrol speelt. Het platform ontwikkelde eveneens instrumenten voor een stimulerend innovatiebeleid, zoals de innovatievouchers. Ook laat het een erfenis na in de vorm van verschillende rapporten over kennis en onderwijs. Eén rapport in het bijzonder zou ik u willen aanbevelen, namelijk 'Leren excelleren', over wat anders zou kunnen en moeten in het Nederlandse onderwijs. Daar sluit op aan de 'Onderwijs Investeringsagenda', waarin wordt aangegeven wat Nederland zou moeten investeren per onderdeel van het onderwijssysteem. Naar mijn mening heeft het Innovatieplatform daarmee gedaan wat het moest doen. Dat keuzes zijn gemaakt voor gebieden waar we elkaar in Nederland willen vinden is een doorbraak.

Een les is dat de werkwijze en de boodschappen beter moeten worden gecommuniceerd om het draagvlak groot te houden.

EPN

Tegelijk moeten we ons realiseren dat gremia zoals het Innovatieplatform er slechts beperkt aan kunnen bijdragen dat het innovatieve vermogen van Nederland op een hoger plan komt. Uiteindelijk gebeurt het in de bedrijven. Wat dit betreft doen mij de activiteiten van EPN, het Platform voor de informatiesamenleving, genoeg. Ik heb kortgeleden graag het voorzitterschap op me genomen. Deze nationale denktank op het gebied van de toekomst van de informatiesamenleving agendeert actuele vraagstukken rond ICT en samenleving. Voor de komende jaren heeft de organisatie als speerpunten de gezondheidszorg, de keteninnovatie in het publieke domein en virtual reality.

ICT en gezondheidszorg

Tot slot wil ik ingaan op het eerste aandachtsgebied van EPN, de gezondheidszorg. Onder de vlag van het Nitel, het Nederlands Instituut voor Telemedicine, bevordert EPN de rol die ICT in de zorg kan spelen bij het verhogen van de efficiëntie en de verbetering van de kwaliteit.

ICT biedt allerlei nieuwe instrumenten om zorg minder afhankelijk te maken van het directe, één op één contact tussen zorgvrager en zorgverlener. Daardoor kan zorg efficiënter en beter worden. Vormen van telemonitoring en telebegeleiding, allerlei communities en websites die zorgvragers helpen en ondersteunen bij het nemen van beslissingen en het inwinnen van informatie. Nierdialyse thuis, 's nachts, in het eigen bed, jonge diabetespatiënten die intensief worden begeleid door op afstand hun bloedsuiker te meten en in de gaten te houden. Hartpatiënten die op afstand worden gevolgd zodat onmiddellijk kan worden ingegrepen als het hart onregelmatigheden vertoont.

Toch blijkt het in de zorg tamelijk moeilijk om ICT te introduceren ook al is het positieve effect voor de patiënt en voor de kwaliteit van de behandeling evident. Op de een of andere manier zijn er allerlei mechanismen, waardoor dit soort projecten afhankelijk blijven van subsidies en welwillende instanties. Zodra de subsidie afloopt, stopt vaak ook het project.

Veranderingen in de zorg zijn de afgelopen tijd in een stroomversnelling terecht gekomen: met de recente stelselwijziging heeft iedereen persoonlijk te maken gehad. De positie van verzekeraars is daardoor versterkt. Zij kunnen meer en meer eisen stellen aan efficiency en kwaliteit van zorgverlening. Een andere verandering, waar de media bijna dagelijks over schrijven, is de introductie van Diagnose Behandel Combinaties.

Specialisten en instellingen worden daardoor niet meer afgerekend op het in stand houden en gebruiken van hun faciliteiten, maar op het product dat ze leveren: een behandeling na een diagnose. We staan verder aan de vooravond van een landelijke infrastructuur waardoor medische gegevens gedeeld kunnen worden door zorgverleners, het EPD, het elektronisch patiëntendossier.

Door deze ingrepen is er in het zorgstelsel veel dynamiek gecreëerd. Waar die dynamiek ons naar zal leiden is deels onvoorspelbaar. Zullen de projecten rond ICT in de zorg, waar ik net aan refereerde straks wél levensvatbaar blijken? Zullen straks eindelijk de veranderingen tot stand komen die het gemak voor de zorgvrager vergroten?

EPN juicht de dynamiek toe. Gezien de onvoorspelbaarheid daarvan, vindt EPN het wel verontrustend dat juist de stem van de patiënt en zorgconsument nauwelijks een rol speelt. Een uur in de wachtkamer zitten is voor het ziekenhuis geen kostenpost en misschien zelfs een manier om de efficiency te verhogen. Iedere keer opnieuw onderzoeken moeten ondergaan en intakegesprekken voeren is voor de disciplines in het ziekenhuis geen groot probleem en levert misschien zelfs geld op. Ontwikkelingen zoals het inzetten van ICT zodat u minder vaak hoeft te reizen of het maken van afspraken zodat onderzoek niet steeds opnieuw hoeft te worden gedaan is alleen van belang voor zover verzekeraars en zorgverleners er baat bij hebben: bijvoorbeeld omdat investeringen direct leiden tot kostenreductie, of omdat de investering leidt tot meer klanten.

Meer gemak en comfort, aandacht voor kwaliteit van leven, flexibiliteit en klantvriendelijkheid zijn aspecten die alleen een rol spelen voor zover zij voor zorgverleners en verzekeraars van direct belang zijn. EPN bepleit daarom dat de maatschappelijke aspecten die samenhangen met de tevredenheid van de zorgconsument in het stelsel zichtbaar worden gemaakt. Als u wekelijks naar het ziekenhuis moet om bloed te prikken is dat maatschappelijk gezien een schadepost: de reis heen en weer waarin u niet productief kunt zijn. U moet vaak ook nog wachten voordat u aan de beurt bent. Het zou zichtbaar moeten zijn wanneer een zorgaanbieder in dat opzicht beter presteert. Op dat moment wordt het ook aantrekkelijk voor zorgaanbieders en verzekeraars om te investeren in een infrastructuur en de technische middelen om dit mogelijk te maken.

Zichtbaarheid van tevredenheid en gemak van de zorgconsument is niet alleen in het belang van de samenleving en zorgconsument, maar ook in het belang van zorgverleners en bovenal, leidt tot betere kwaliteit van zorg.

Een arts die een patiënt goed weet voor te lichten, weet te motiveren bepaalde leefadviezen op te volgen en een behandeling te volgen, heeft niet alleen een meer tevreden patiënt maar er is ook meer kans dat de patiënt de adviezen opvolgt en sneller beter is. Vijftig procent van de medicijnen wordt volgens een gezamenlijke website van de patiëntenorganisatie NPCF en een aantal andere organisaties, therapietrouw.nl, niet genomen door chronische patiënten. Dit leidt medisch gezien tot een slecht resultaat en is een maatschappelijke schadepost. Intensieve begeleiding en voorlichting zijn de belangrijkste maatregelen die worden genoemd om dat te verbeteren. ICT kan hierin een grote rol spelen, denk aan telebegeleiding, telemonitoring, lotgenotencontact in communities en informatiewebsites.

De proeven met intensieve begeleiding van patiënten na het verlaten van het ziekenhuis in Rotterdam, enkele weken geleden, waardoor ze leren leefadviezen op te volgen en leren wennen aan beperkingen, laten zien hoeveel hier nog te winnen is.

EPN bepleit daarom dat zorgconsumenten systematisch gevraagd wordt naar hun mening over onder andere de kwaliteit van zorg, comfort en de mate waarin ze zich konden vinden in de adviezen van artsen en andere begeleiders. Dat zal bevorderen dat zorgverleners meer aandacht aan dergelijke zaken besteden. Als zorgvragers bovendien hun mening geven over wachttijden, fouten door miscommunicatie, flexibiliteit, de tijd die het hen heeft gekost, wordt het aantrekkelijker voor zorgaanbieders en verzekeraars op dat soort aspecten te sturen.

De initiatieven om zorgvragers met hulp van ICT doelmatiger en meer efficiënt te begeleiden zullen dan ook zichzelf in financieel opzicht terug gaan verdienen als de maatschappelijke meerwaarde expliciet wordt gemaakt.

EPN is van mening dat de overheid moet zorgen dat de stem van de patiënt ook in economische zin een factor van betekenis wordt bij de veranderingen in de zorg. Dat heeft niet alleen tot gevolg dat adviezen beter worden opgevolgd, maar dat ook de zorg, sneller dan nu het geval is, rekening gaat houden met de wensen en behoeften van de zorgvrager.

Alle technologische ontwikkelingen grijpen diep in in ons wonen, ons werken, ons leven. De discussie over de betekenis van technologie en ICT voor de samenleving, voor sectoren als de gezondheidszorg, het onderwijs, de arbeidsmarkt, justitie enzovoorts, enzovoorts, is belangrijk. Ik nodig u als CIO's van harte uit daaraan ook een bijdrage te leveren, waarmee ik dit congres voor geopend verklaar.