



Inleiding dr. A.H.G. Rinnooy Kan, voorzitter EPN, tijdens het congres ter gelegenheid van de viering van het tienjarig bestaan van ECP.NL, op 20 november 2008, Zeist

Het gesproken woord geldt

Meer dan technologie alleen

De maatschappelijke vraag als uitgangspunt bij toepassing van ICT

Bij velen leeft het gevoel dat de toepassingsmogelijkheden van ICT op verschillende belangrijke maatschappelijk gebieden onvoldoende worden benut. ICT zou een veel grotere bijdrage kunnen leveren aan het oplossen van milieu- en mobiliteitsproblemen.

Arbeidsparticipatie kan dankzij ICT worden verhoogd, door werknemers meer thuis te laten werken toegang tot bedrijfsinformatie via internet en faciliteiten voor goede communicatie. ICT kan de samenleving helpen om zorgvuldiger met energie om te gaan. Ook in de zorg blijven veel mogelijkheden onbenut om, door betere informatie-uitwisseling met ICT, ziekten te voorkomen. Bredere toepassing van ICT kan de kwaliteit van het leven verbeteren en ook onze productiviteit verhogen en daarmee de economische groei.

De vraag waar ik vanmiddag op in wil gaan is, op welke manier we ervoor kunnen zorgen dat de mogelijkheden van ICT inderdaad meer worden benut voor maatschappelijke vragen. Moet de overheid de toepassing van ICT in projecten op genoemde terreinen bevorderen? Moeten we meer investeren in onderwijs? Of moeten we misschien de ICT-ers erop aanspreken dat ze vaak te weinig aandacht hebben voor de maatschappelijke mogelijkheden van hun technologie en ons vaak producten bezorgen die een beperkte bijdrage leveren aan het oplossen van problemen.

Het rapport van de Rekenkamer van november 2007 over het mislukken van grote ICT-projecten bij de overheid, opgesteld op verzoek van de Tweede Kamer, illustreert de problemen. ICT-dienstverleners zouden hun kennis en expertise meer moeten inzetten om de vaak torenhoge ambities van hun opdrachtgevers tot realistische proporties terug te brengen is een belangrijke conclusie.

Ik geef een aantal voorbeelden, met als gemeenschappelijk kenmerk dat ICT wél een duidelijke bijdrage levert aan maatschappelijke belangen.

Het gaat uiteraard niet om een puur technologische vraag. Wil ICT een wezenlijke rol spelen in de zorg, bijdragen aan het oplossen van problemen van vergrijzing, aan het oplossen van klimaatproblemen en mobiliteit, dan zouden IT-dienstverleners anders in projecten moeten staan. Zij zouden een opdracht pas geslaagd moeten noemen wanneer die daadwerkelijk heeft bijgedragen aan het realiseren van de doelstellingen van de klant. Tegelijk moeten de klanten met wie zij samenwerken op een andere manier gaan kijken naar hun

bedrijfsprocessen. En uiteindelijk moeten we ook onszelf de spiegel voorhouden, en zo nodig ons functioneren als professional, als werknemer, ondernemer of als consument veranderen.

In de bundel casestudies van Marc Zegveld en Erik den Hartigh in een publicatie van de Stichting Management Studies, valt te lezen dat bij een grote supermarktketen de melkleverancier de schappen bijvult, zelfs nog voordat er bij de manager een belletje is gegaan dat er meer melk wordt verkocht dan voorzien. Dat betekent voor de supermarkt dat een belangrijke onderdeel van de bedrijfsstrategie wordt opgegeven, namelijk het slim inkopen, om grotere marges te kunnen realiseren.

Een grote uitzendorganisatie ondersteunt callcenters in het inzichtelijk maken van hun bedrijfsprocessen zodanig dat het uitzendbureau zelf goed kan plannen wanneer hoeveel uitzendkrachten nodig zijn en met welke kwalificaties. Het kan beginnen met opleiden, ook al is bij de klant zelf het besef nog niet doorgedrongen dat er behoefte zal ontstaan aan bepaalde tijdelijke krachten. Gevolg is adequate bemensing van de callcenters van de klant, kortere wachttijden voor de consument en een snellere reactie op onverwachte fluctuaties.

Deze manier van dienstverlening leidt tot een ander businessmodel. De melkleverancier levert niet meer zoveel mogelijk melk tegen zo hoog mogelijke prijs, maar zorgt dat de schappen gevuld blijven. Het uitzendbureau levert niet meer zoveel mogelijk uitzendkrachten, maar zorgt dat de wachttijden van het callcenter niet oplopen.

ICT speelt hier een cruciale rol: een dergelijke aanpak kan niet zonder. Maar bepalend voor het succes van de ICT is de samenwerking van de partners. Die hebben de stap genomen om hun zakelijk succes afhankelijk te maken van het succes van hun geïntegreerde dienstverlening.

Ook Gartner voorziet in de IT-dienstverlening deze ontwikkeling. In meer en meer projecten trekken de dienstverlener en de klant gezamenlijk op. In 2004 participeerde in nog geen 10% van de ICT-projecten de klant zelf. In 2009 is de verwachting, participeert 60% van de klanten actief in IT-projecten. De klant wordt zelf mededienstverlener in het project dat hij zelf definieert. De grens tussen aanbieder en klant verdwijnt.

Het is dan voor de IT-dienstverlener bijna niet meer mogelijk om tot mislukken gedoemde projecten aan te nemen. De opdrachtgever ziet zelf zien tijdig de risico's ontstaan en experts kunnen ingrijpen.

De IT-dienstverlener verkoopt dan niet meer zoveel mogelijk IT-producten of consultancy-uren, maar maakt zich afhankelijk van de mate waarin de klant werkelijk in staat is meer te verdienen en een betere concurrentiepositie te verwerven met de IT die die gebruikt.

Ook in de zorg zien we voorbeelden van hoe het maatschappelijke belang van een betere gezondheid en participatie van de patiënt hand in hand gaan met de financiële belangen van hulpverleners.

Een huisarts en specialist verdienen traditioneel met het declareren van hun verrichtingen. Een consult, een operatie, het maken van een foto, het voorschrijven van een medicijn. De afgelopen 3-4 jaar zien we een omslag in de zorg voor chronische ziekten als suikerziekte, hartfalen of chronische longaandoeningen.

Zorgverleners organiseren zich daartoe in zorggroepen, waarin huisartsen, laboratoria, thuiszorginstellingen, ziekenhuizen, specialisten samenwerken. Die zorggroepen worden afgerekend op de resultaten van hun inspanningen. Ze krijgen betaald wanneer ze onderbehandeling in de regio weten te voorkomen en in staat zijn de gezondheidstoestand van chronische patiënten stabiel te houden.

Dat betekent dat investeren in bijscholing, in ICT en elektronische gegevensuitwisseling, in betere communicatie met de patiënt, geen kostenpost meer is, maar op den duur geld oplevert.

We zien in deze voorbeelden dat ICT op verschillende vlakken een bijdrage levert. De productiviteit stijgt, de dienstverlening aan consumenten wordt merkbaar verbeterd, IT-projecten realiseren de doelen van de klant en we zien dat de verbetering van de gezondheid van patiënten leidend wordt voor de inspanning van zorgverleners.

Gemeenschappelijk kenmerk van de voorbeelden is dat, om deze meerwaarde te bereiken, de producent van diensten en de afnemer vervlochten raken.

De supermarkt, het call-center, de afnemer van IT-diensten, de patiënt delen informatie met de dienstverlener die voorheen binnen de muren van het eigen huis of kantoor bleef. De dienstverlener levert daarvoor diensten die werkelijk bijdragen aan de doelstelling van de klant. De gezondheid van de patiënt wordt daarbij beter.

Dit betekent het opgeven van een zekere autonomie voor klant en dienstverlener: ze kunnen beide niet langer vrijblijvend een relatie aangaan. De leverancier van diensten maakt zich afhankelijk van het succes van de klant: de gezondheidstoestand van de patiënt verbetert, de schappen gevuld zijn, de wachtrijen van het callcenter kort. De klant kan dan ook minder vrijblijvend diensten afnemen. Het belang van de een wordt het belang van de ander. Het betekent vertrouwen en langdurige samenwerkingsrelaties.

Deze voorbeelden illustreren hoe gebruik makend van ICT, productiviteit, effectiviteit en efficiency vergroot kunnen worden. Ik vermoed dat een zelfde soort vervlechting nodig is om maatschappelijke problemen met mobiliteit of met energieverbruik aan te pakken.

Om mobiliteitsproblemen aan te pakken zullen organisaties minder moeten uitgaan van de fysieke aanwezigheid van medewerkers en die moeten zich meer en meer gaan opstellen als mede-ondernemers, werken met de doelen van hun organisatie op het oog. Dan maakt ICT het mogelijk om te werken op de locatie die op dat moment het beste uitkomt.

Er liggen tal van mogelijkheden om beter met energie om te gaan wanneer de consument van elektriciteit gaat samenwerken met de leverancier en de leverancier systematisch informatie aanlevert. Bijvoorbeeld om veel vaker decentraal en op locatie, bij de klant, energie op te wekken. Wanneer de consument de leverancier mee laat beslissen wanneer precies vaatwasser, airco, of wasdroger draaien kunnen piekbelastingen van het elektriciteitsnetwerk worden voorkomen en hoeven centrales minder te anticiperen op grote fluctuaties in het energieverbruik. Door systematische terugkoppeling van de energieleverancier over energieverbruik aan de consument ziet de consument eerder mogelijkheden om energie te besparen.

In een samenleving die op deze manier ICT inzet om maatschappelijke problemen op te lossen zijn de informatiestromen binnen en tussen organisaties digitaal. De consument ontkomt er niet aan om informatie te gaan delen met leveranciers, of het nu de arts, de eigen baas, de overheid over de energieleverancier is. Doel is dienstverlening te optimaliseren, kwaliteit van zorg te verbeteren, om energie te besparen of om mobiliteitsproblemen op te lossen.

Cruciaal daarbij wordt dat de Nederlandse burger daarbij leert de eigen levenssfeer te beschermen. Hoe gevoelige informatie op een veilige manier uit te wisselen via internet. Op welke manier is te controleren, als consument, patiënt of werknemer, of informatie op de juiste manier wordt gebruikt en te constateren wanneer informatie een onrechtmatige

bestemming krijgt. De consument zal daar vaak hulp bij moeten krijgen van organisaties die die controle helpen uit te oefenen. Meldpunten die lekken snel kunnen opsporen en maatregelen kunnen nemen. De inrichting van deze informatiestromen, de infrastructuur zal zo moeten worden ingericht, dat informatie niet onbedoeld op verkeerde plekken terecht komt.

ICT levert een cruciale bijdrage aan het oplossen van genoemde vraagstukken. Maar dat is duidelijk een kwestie van meer dan technologie alleen.

Tot slot wil ik u tijdens deze viering van tien jaar ECP.NL iets mededelen over ECP.NL en de samenwerking met EPN.

Die is steeds goed geweest en afgelopen juni is door Roger van Boxtel en mij, als voorzitter van de Raad van Toezicht van EPN, en de directeurs van deze organisaties gesproken over de toekomst. Conclusie van die bijeenkomst was dat gesprekken met het doel een integratie van de twee platforms te bewerkstelligen, zinnig waren. De directeurs van beide organisaties hebben in overleg met hun besturen voorwaarden geformuleerd en zijn toen begonnen met de uitwerking van het voornemen. Het resultaat is waarschijnlijk dat eind dit jaar een formele aankondiging volgt omdat het integratieproces voorspoedig loopt.

De beide organisaties gaan dan op in een nieuwe organisatie, met de bedoeling die per 1 januari aanstaande rond te hebben. Doel van het nieuwe platform is in de kern: het stimuleren van de ontwikkeling van Nederland als informatiemaatschappij door het benutten van kansen en het wegnemen van bedreigingen, zoals ECP.NL dat al jaren met veel succes doet. Belangrijk onderdeel van de doelstellingen is ook het aanjagen van het debat over de betekenis van informatietechnologie voor de samenleving, de invalshoek die EPN afgelopen jaren heeft gehad. Ik ga ervan uit dat dit nieuwe platform een waardevol maatschappelijke rol zal spelen en op uw steun kan rekenen.

Ik dank u voor uw aandacht.