



V.l.n.r.: Jan Mudde, Wouter Verboom, Jeroen Nagtegaal, John Beentjes, Patrick van Maastricht, Chris Noordam, Jeroen van Rijswijk, John Breedveld, Jurgen Appelo en Henk Bakker.

# “We hebben meer boswachters nodig”

**Vrijwel alle bedrijven in Nederland gebruiken inmiddels ICT en internet, waarvan 90 procent met een breedbandverbinding. Veel kleine bedrijven hebben nog geen eigen website: van de ondernemingen met 10-19 medewerkers één op de vier, van die met 20-49 medewerkers één op de vijf. Van alle bedrijven gebruikt 9 procent open source software. Van de overheidsdiensten was eind 2007 meer dan tweederde elektronisch bereikbaar. Hiermee scoort de Nederlandse overheid bovengemiddeld ten opzichte van andere landen. Daarentegen blijven de ICT-investeringen in de sectoren onderwijs en zorg achter. De internationale handel in ICT-goederen en diensten groeide de afgelopen tien jaar sterk en Nederland loopt voorop met zowel de in- als uitvoer.**

Bovenstaande zijn landelijke cijfers, maar hoe zit het in de regio Drechtsteden? Wat zijn de trends, de ontwikkelingen en hoe zit het bijvoorbeeld met de arbeidskrachte? Vragen die aan de orde kwamen tijdens het rondetafelgesprek, dat dit keer in het Hilton Hotel te Rotterdam plaatsvond. Het eerste onder-

werp gaf meteen al genoeg stof tot discussie. Op de vraag van gespreksleider Chris Noordam of er trends merkbaar zijn in de branche antwoordde Patrick van Maastricht dat opdrachtgevers tegenwoordig bij het tijdelijk inhuren van personeel ook kijken naar competenties en niet alleen maar naar specifieke ICT-

kennis. Wouter Verboom vult daarbij aan dat opdrachtgevers niet meer de leer-schouler willen zijn van de degenen die de projecten uitvoeren. Jan Mudde: “Eerzijds wil de klant graag met ons diepte zoeken, sparren over details, maar anderzijds moeten we alleskunnere leveren.” Waarop Jeroen van Rijswijk aanvult:

“Het risico ligt nu veel meer bij de leverancier. Je zou met klanten een ‘abonnement voor dienstverlening’ moeten kunnen afsluiten. De partijen kunnen zo precies de financiële status van een project in de gaten houden. Opdrachtgevers redeneren nu veel meer vanuit het oogpunt van wat zij per sé nodig hebben om het bedrijf te runnen. Jurgen Appelo merkt op dat klanten veel meer flexibiliteit wensen, in plaats dat de procedures de boventoon voeren. “Je ziet steeds meer spanning in de uitvoering ontstaan als andere zaken ineens meer prioriteit krijgen.” Volgens Jan Mudde legt dat extra druk op een project. “Het is vaak nodig om direct te reageren op vragen en wensen van de klant, ondanks dat we allemaal weten dat het beter zou zijn om het proces niet los te laten en later aanvullingen en wijzigingen door te voeren.” John Breedveld denkt dat het ook met de grootte van het bedrijf te maken heeft. “Bij grote bedrijven heb je hier minder last van,” zegt hij. En ook Wouter Verboom beaamt dat bedrijven tot zo’n dertig medewerkers vaak meer noten op hun zang hebben en nogal eens willen afwijken van gemaakte afspraken. Patrick van Mastricht: “Het heeft ook te maken met vertrouwen, klanten willen zekerheid. Alles moet op tijd en volgens de regels af.” Jeroen van Rijswijk vindt dat klanten hierin moeten meewerken. Zo lang de klanten hun wensen continu aanpassen blijft het moeilijk. Henk Bakker merkt op dat het daarom belangrijk is om de bedrijfsprocessen van de klant goed te kennen. Dat scheelt

al veel in de uitvoering en maakt de marges duidelijk waarbinnen kan worden afgeweken van de regels zonder de business in gevaar te brengen. Toch mag de conclusie luiden dat er nog veel volgens de waan van de dag wordt gewerkt, ondanks dat zowel opdrachtgevers als leveranciers beseffen dat verstoringen in de uitvoering niet bevorderlijk zijn voor het halen van de beoogde opleveringsdatum.

### Overschatting

Open source software is software waarvan de broncode is gepubliceerd en vrij beschikbaar is voor het publiek, waardoor iedereen het vrij kan kopiëren, aanpassen en herverspreiden zonder kosten aan auteursrechten en toeslagen. Open source drijft op de ‘regel’ dat verbeteringen en vernieuwingen worden teruggegeven aan de gemeenschap. Chris Noordam vraagt de aanwezige ICT-ers of open source software de toekomst wordt. Wouter Verboom ziet het niet gebeuren en John Breedveld denkt dat het vooral de prijsskopers zijn die dat willen gebruiken. Jan Mudde ziet dat de wijze waarop softwarelicenties worden afgerekend veranderen. Hij vraagt zich af of ondernemers zich wel moeten focussen op open of gesloten source. Hij vindt dat ze vooral moeten ondernemen, waarbij Jeroen van Rijswijk hem steunt met de opmerking dat je soms beter kunt betalen, want dan heb je tenminste ook recht op goed support. Patrick van Mastricht voegt daar aan toe dat open source juist haaks staat op alle zekerheden die klanten wensen.

### Krapte

Ook op het gebied van personeel kent de ICT-branche zo haar problemen. Er is een tekort aan personeel en het werven en behouden is lastig. De aanwezigen zijn het erover eens dat tegenwoordig salaris en een auto van de zaak niet meer de prioriteit heeft bij sollicitanten. Er wordt meer gekeken naar de aard van het bedrijf, opleidingen en het carrièreperspectief. Ook zie je meer en meer zzp-ers actief in de ICT. “Medewerkers willen in een informele sfeer werken en zich ontwikkelen bij een goed bedrijf,” zegt Wouter Verboom. Jurgen Appelo herkent zich in die opvattingen en voegt er aan toe dat zijn bedrijf zelfs verwacht dat medewerkers opleidingen of trainingen - in eigen tijd - volgen. Jan Mudde ervaart dat er daarnaast ruimte moet zijn voor de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers, bijvoorbeeld door rekening te houden met de levensfase en gezinsuitbreidingen. Afspraken hierover kun je vastleggen in persoonlijke ontwikkelingsplannen. Henk Bakker merkt op dat studenten de (goede) naam van het bedrijf, state of the art producten en de maatschappelijke functie van het bedrijf belangrijk vinden bij de keuze voor een werkgever. John Breedveld: “Wij merken dat HBO-ers bij sollicitatie kiezen voor een grote naam, daarom focussen we ons nu op MBO-ers en die zijn bijzonder gemotiveerd.” De aanwezigen vinden wel dat pas afgestudeerden die een plaatsje op de arbeidsmarkt zoeken zichzelf overschatten. Patrick van Mastricht: “Nu denken studenten nogal eens dat zij de het beleid van het bedrijf kunnen

Wouter Verboom, Nemesys Telecom & ICT Oud-Beijerland, [www.nemesys.nl](http://www.nemesys.nl)



Jurgen Appelo, ISM eCompany, Rotterdam, [www.ism.nl](http://www.ism.nl)



Jan Mudde, De Giessen Hardinxveld-Giessendam, [www.giessen.nl](http://www.giessen.nl)





Patrick van Mastricht, Detasource, Rotterdam, [www.detasource.nl](http://www.detasource.nl)



Henk Bakker, Hogeschool Rotterdam [www.hogeschoolrotterdam.nl](http://www.hogeschoolrotterdam.nl)



John Breedveld, Breecom Informatie Systemen, Barendrecht, [www.breecom-is.nl](http://www.breecom-is.nl)

bepalen, maar daar komen ze wel van terug." Jeroen van Rijswijk bevestigt dat studenten nogal eens een verkeerd zelfbeeld hebben en als zij hierop worden gewezen met onbegrip reageren. Het onderwijs vervult hierin een belangrijke rol. De kwaliteit van het onderwijs gaat achteruit vindt Patrick van Mastricht. "De link tussen het bedrijfsleven en MBO/HBO ligt teveel uit elkaar." Jurgen Appelo: "Studenten denken dat ze bij indiensttreding direct nieuwe software kunnen ontwikkelen, maar zij vergeten dat 80% van ons werk bestaat uit uitbreiding van bestaande software." John Breedveld: "Consultants willen meegroeien en hebben geen zin meer in het plegen van onderhoud."

"Dat er iemand weggaat, is niet erg," zegt Wouter Verboom. "Als je de vacature snel kunt opvullen, verfrist het alleen maar."

### Nijntje

Jan Mudde: "Om personeel binnen te halen, organiseren we regelmatig een inloopavond. Hier hebben we gemiddeld toch één medewerker per open huis op binnen kunnen halen." De ICT bedrijven aan tafel creëren eigen kweekvijvers en zorgen voor doorstroming. Op die manier proberen ze personeel binnen te halen en te houden. Het bedrijf van Patrick van Mastricht geeft studenten van een ROC de kans te werken en te studeren. Uit dit initiatief zijn goede resultaten behaald. Werken en leren biedt perspectief, voor zowel student als het bedrijf. Dit kan uiteraard op alle opleidingsniveaus plaatsvinden. De ontwikkelingen in de bedrijven gaat inmiddels ook door. De software wordt complexer en daarvoor zie je krachtenbundeling van mensen uit verschillende bedrijven. Mede gegeven het feit dat er steeds meer eenmansbedrijven

op langere projecten zitten. "Teams moeten eigenlijk tegenwoordig uit alleskunnners bestaan," zegt Jurgen Appelo. "Maar dit staat weer haaks op de specialisten die we inzetten," voegt hij hieraan toe. Onderhoud aan systemen wordt steeds belangrijker denkt Patrick van Mastricht. Ontwikkelingen zullen in tempo vertragen en bestaande systemen zullen veel meer worden aangepast. Onderhoud en uitbreiding zorgen sowieso voor nieuwe ontwikkelingen vindt Jan Mudde. "In het beheer van ICT vinden toch de meeste vernieuwingen plaats?" vraagt Henk Bakker zich af. Wouter Verboom bevestigt dit en denkt dat de functiebenamingen 'beheer' en 'helpdesk' een negatieve klank hebben, terwijl er juist meer aandacht voor onderhoud en beheer zou moeten zijn. Dit biedt namelijk groeikansen. "Misschien moeten we andere functiebenamingen bedenken," zegt hij. Patrick van Mastricht: "We hebben meer boswachters nodig. Hoe meer bos, hoe meer mensen er nodig zijn voor het onderhoud en dit is ook voor onze branche van toepassing. We moeten dus onderhoud en beheer spannender maken voor onze eigen medewerkers." Voor klanten ligt dit heel anders, hiervoor gelden andere maatstaven. Vanwege de toenemende complexiteit raken zij het spoor bijster. "In 'Nijntje' taal onze opdrachtgevers uitleggen wat ICT inhoudt en wat het voor hen kan betekenen zou al veel onbegrip wegwerken," besluit Jurgen Appelo. ■



Jeroen van Rijswijk, Enovation Capelle aan den IJssel, [www.enovation.nl](http://www.enovation.nl)



Chris Noordam Work for Fun!, [www.workforfun.nu](http://www.workforfun.nu)