

Myrthe Ubels schrijft met 'de Pen'

Mijn kijk op het migreren van werk naar landen als de Filipijnen? Deze vraag kreeg ik van Lorain Giesbers, in de vorige alumninieuwsbrief. De vermoedelijke reden voor deze vraag is het feit dat ik in de IT outsourcing werk en vanuit deze rol met verschillende "delivery teams" werk, verspreid over de hele wereld. Met deze teams zorgen we dat de IT voor klanten (over het algemeen grote corporates in ons geval) geleverd wordt als een dienst. Op dezelfde wijze als schoonmaak en catering vaak uitbesteed wordt, gebeurt dat ook op grote schaal in de IT.

Het zo goedkoop en efficiënt mogelijk willen maken van een productieproces, is niets nieuws. Met name in arbeidsintensieve productieprocessen, is het zo laag mogelijk houden van de arbeidskosten key. Omdat veel services per definitie arbeidsintensief zijn, lijkt het een logische keuze om voor arbeidskracht uit te wijken naar landen waar de lonen lager zijn. Maar wat is de impact precies?

Tuurlijk is het makkelijker om met zijn allen in een ruimte iets te bespreken, maar het is verbazingwekkend wat voor een goede, collegiale band op te bouwen is met mensen die je enkel dagelijks over de telefoon spreekt. Dus wat dat betreft, geen probleem. Daarnaast helpen de tijdverschillen om 24X7 diensten te leveren en ben ik over het algemeen ontzettend onder de indruk van het arbeidsethos en de gedrevenheid van de mensen in India en de Filipijnen. Daarnaast zie je dat daar lokaal overheid, universiteiten en bedrijven samenwerken om educatie en arbeid zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten – wat zich absoluut terugbetaalt. In dergelijke landen zijn diensten één van de belangrijkste exportproducten.

Zijn er dan geen nadelen? Uiteraard wel. Culturele verschillen blijven bestaan (betekent een ja echt ja? Ben je boos als je direct bent?). Ook het volledige kunnen begrijpen van het type klant waar je voor werkt en wat de impact is van een IT outage is lastiger. Zelfs als je dan een foto stuurt van een leeg schap, of een rij vrachtwagens zegt dat nog weinig – die praktijken zijn wellicht normaal in India.

Er is nog zoveel dat ik hier over zou willen zeggen; de interessante statusverschillen; het feit dat Oost-Europese landen net zo sceptisch zijn over Aziatische landen als Nederlanders over Oost-Europa waren jaren geleden; de waarde van de mensen af en toe naar Nederland halen en natuurlijk de invloed die het heeft op innovatie. Helaas zijn mijn woorden op, dus sluit ik enkel af met het antwoord op de vraag. Ik sta positief tegen het migreren van arbeid naar dergelijke landen. Wel geloof ik sterk dat er nog een 'emancipatieslag' moet plaats vinden, om de volledige (innovatieve) capaciteit van deze arbeidskrachten te benutten.

Na de commerciële stukjes in de laatste brieven, zou ik graag de pen willen doorgeven aan Mathijs Harmsen die een PhD doet in de duurzaamheid. Matti – is de wereld nog te redden?