

“ONDER DE INDRUK”

# Bangladesh vecht zich met IT omhoog



Tekst: Michiel Ytsma

Chaos en armoede op straat schrikken ondernemers die deelnemen aan de handelsmissie naar Bangladesh in eerste instantie af. Maar daarna is er verwondering. “We waren onder de indruk van een land met veel potentie.”

“Op weg van het vliegtuig naar het hotel dacht ik: dit is een *complete waste of time*”, lacht IT-ondernemer Thomas Østergaard Nielsen van het Deense bedrijf Klestrup Partners. De meeste deelnemers aan een IT-handelsmissie naar Dhaka, de hoofdstad van Bangladesh, delen deze indruk. Deze in februari door het International Trade Centre (uit Genève) georganiseerde handelsreis werd via het Centrum voor Bevordering van Import uit ontwikkelingslanden (CBI, Rotterdam) met Nederlands ontwikkelingsgeld gefinancierd. Bangladesh kampt met een negatief imago. De chaos en armoede op straat schrikt gelijk af, maar het land heeft veel potentie. “Eenmaal in de bedrijven waren we onder de indruk van de drive van de mensen en de technische kwaliteit van het werk”, verwoordt Jaco de Vries van het Nederlandse bedrijf Omnext de ervaring van de deelnemers.

#### KOSTENBESPARING

De meeste Nederlandse bedrijven laten hun IT of IT-gedreven bedrijfsprocessen in India uitvoeren. Kostenbesparing was en is de voor hen de belangrijkste reden om hun software duizenden kilometers van huis te laten programmeren. Daarnaast speelt de zoektocht naar kundige en in Nederland vaak schaarse arbeidskrachten mee. Softwareprogrammeur is in Nederland niet bepaald een beroep dat op verjaardagfeestjes enthousiasme onder de aanwezigen losmaakt. Wie in ons land toch voor dit vak kiest, doet dit bijna altijd met de ambitie om projectmanager te worden. Vooral het productiewerk, het schrijven en onderhouden van de softwarecode wordt daarom in India uitgevoerd, waar het een gerespecteerde en in verhouding goedbetaalde baan is. Door de groei van de industrie in dit land wordt de druk op de arbeidsmarkt echter steeds groter. De prijzen stijgen en er zijn grote Indiase softwarebedrijven ontstaan die weinig meer verschillen van westerse internationaal opere-

rende bedrijven. Bedrijven als Capgemini en Atos Origin hebben daarnaast ook hun eigen productiecentra in het land opgezet.

Logisch dus dat veel bedrijven zoeken naar alternatieven voor dit Aziatische land. Buurland Bangladesh is een van de landen waar de offshore software-industrie groeit. Het land is voor het eerst genoemd in de top dertig van bestemmingen in de jaarlijkse lijst van Gartner. Volgens het onderzoeksbureau blinkt Bangladesh vooral uit in kostenbesparing. Een programmeur verdient gemiddeld 5.000 dollar per jaar. Voor 10.000 dollar staat er een manager een jaar lang aan het roer. Het behoeft geen uitleg dat dit een schijntje van de Nederlandse prijzen is en dat het bedrag aanzienlijk lager is dan in buurland India.

#### RODE LOPER

Het International Trade Centre stelde voor de deelnemende Deense en Nederlandse bedrijven een lijst van veertig potentieel interessante bedrijven op. De eerste dag had veel weg van speeddating, waarbij de deelnemers maximaal een half uur met vertegenwoordigers van Bengalese bedrijven spraken. De dagen erna gingen de Nederlanders en Denen op bezoek bij de voor hen interessante bedrijven.

Twee van de deelnemers aan de han-

## Bangladesh lijkt zeer geschikt voor het midden- en kleinbedrijf

delsreis zijn Jaco de Vries en Frans van den Berg, eigenaren van Omnext, een Nederlands bedrijf dat een soort MRI-scan van geprogrammeerde software maakt om klanten te laten zien waar eventuele risico's in de code zich bevinden. Bij een bezoek aan het kantoor van IT-bedrijf Spectrum zijn beiden aangenaam verrast door de ontvangst. De vijf hoogste leidinggevendenden zitten klaar om hen, de eigenaren van een slechts dertig werknemers tellende organisatie, te ontvangen. Het uitgebreide gesprek duurt bijna twee uur. Er is een rondleiding door de twee gebouwen van het bedrijf en er wordt ruim de tijd genomen voor het maken van een groot aantal groepsfoto's. De IT-bedrijven in Bangladesh zijn maximaal honderdvijftig programmeurs groot, maar het merendeel is veel kleiner. Dit maakt het land zeer geschikt voor het midden- en kleinbedrijf.

“De kleinschaligheid hier is voor ons aantrekkelijk”, vertelt De Vries dan ook enthousiast in de taxi die zich door het constante verkeersinfarct een weg terug naar het hotel baant. “Ook als kleine partij word je heel serieus genomen en ligt de rode loper uit. Als er iets misgaat in een project kunnen wij de CEO bellen om het te regelen. Voor India zijn wij een veel te kleine partij, dan krijg je deze aandacht en toewijding niet.”

Anton Sprangers van het grote internationaal opererende bedrijf Vanderlande Industries zoekt tijdens deze trip naar de beste manier van outsourcing en hoe hij daarbij zijn intellectueel eigendom kan beschermen. “Veel bedrijven zijn met 20 en 30 medewerkers te klein om onafhankelijk aan ons te leveren. Maar er zijn enkele middelgrote bedrijven met 100 tot 200 medewerkers die goed kunnen passen.”

De chaos en armoede op straat doet de deelnemers dus op de eerste dag sterk twijfelen aan het nut van deze onderneming. Eenmaal op bezoek bij de bedrijven valt op hoe professioneel deze meestal zijn. Het bedrijf

Grameenphone IT heeft een modern kantoorgebouw met flexplekken waar de gemiddelde Nederlandse organisatie een puntje aan kan zuigen. De directeur heeft lange tijd in het Westen gezeten en dat is goed te merken aan zijn leiderschapsopvattingen. Hij houdt kantoor in een open ruimte zonder deuren en nodigt zijn werknemers uit om hem te allen tijde aan te schieten. Dat is overigens een uitzondering in een land waar het volstrekt normaal is om ondergeschikten bot te commanderen. Zo bezoeken delegatieleden ook bedrijven waar de werknemers als haringen in een ton aan het programmeren zijn. Maar over het algemeen treffen ze moderne bedrijven aan. "Ik was verbaasd over de technische mogelijkheden en de gelijkwaardige partner die tegenover me zat", vertelt een van de Deense deelnemers. "De managers hebben vaak in Amerika of Europa gestudeerd en gewerkt. Dat is goed te merken." Een mening die tijdens de evaluatie kan rekenen op instemmend geknik. En hoewel de hiërarchische cultuur de Nederlanders en Denen af en toe doet fronsen, biedt het bij het programmeren van software ook veel voordelen. Zo bekent De Vries: "In Nederland willen programmeurs graag hun creativiteit kwijt. Dat ze hier gewoon doen wat je zegt, is af en toe wel erg lekker. Daarnaast dwingt het ons tot discipline. Wij moeten heel precies aangeven wat we willen en daardoor rationeler nadenken over het product dat we willen."

#### BELEMMERINGEN

Het eerder genoemde Gartner-rapport benoemt ook aandachtspunten. Zo scoort Bangladesh slecht op infrastructuur, veiligheid van intellectueel eigendom en Engelse taalvaardigheid. Toch vormt dit voor de delegatieleden geen belemmering om met Bengalese bedrijven in zee te gaan. De vraag is daarbij natuurlijk hoe een specifieke offshorepartner met deze kwesties omgaat. Veel bedrijven hebben een aggregaat voor als de stroom uitvalt

en een extra draadloos zogenaamd WiMAX-abonnement voor als het kabelinternet eruit ligt.

De kennis van het Engels onder de bevolking is over het algemeen inderdaad matig. Het uitleggen aan een rijksjabebestuurder waar de reis naartoe gaat, behoeft al snel een grote groep druk discussiërende omstanders om er uiteindelijk uit te komen. En ook hoger opgeleiden spreken niet altijd goed Engels, hoewel dit van bedrijf tot bedrijf sterk uiteenloopt. Het derde punt van aandacht is veiligheid van intellectueel eigendom: Bangladesh staat op de tweede plek op de lijst van onveilige landen. Volgens Paul Tjia, offshorespecialist bij GPI Consultancy en medeorganisator van de reis, vormt dit geen belemmering om softwarecode in Bangladesh te laten schrijven. "China is de koning van het kopiëren en ook daar zijn veel westerse bedrijven actief." Zo is het prima mogelijk om programmeurs in een afgeschermd omgeving te laten werken, zonder toegang tot gevoelige data.

#### DE OVERHEID

De overheid zegt de belemmeringen te willen aanpakken. 'Digital Bangladesh in 2021' is het streven dat *prime minister* Sheikh Hasina Wazed tijdens haar herverkiezingscampagne uitsprak. De overheid is bijvoorbeeld bezig om de lacune in wetgeving over intellectueel eigendom op te vullen. In iedere deugdelijke zakelijke overeenkomst wordt natuurlijk aandacht aan geheimhouding besteed. "Maar het is heel lastig om dit vervolgens af te dwingen", legt de succesvolle jonge ondernemer Emram Hasan van het bedrijf Right Brain Solutions uit. "Het maken van wetgeving is nu een speerpunt van de overheid. Maar vervolgens leg je een zaak voor aan een rechter die nog nooit van intellectueel eigendom heeft gehoord." Niet onbegrijpelijk dat een land dat kampt met zo veel uitdagingen zich in de juridische praktijk wat minder druk maakt om dit soort niet levensbedreigende misdrijven.

## "De overheid is hier een probleem"

Op het gebied van infrastructuur is de overheid druk bezig met de aansluiting op een tweede zeekabel en zij biedt buitenlandse investeerders belastingvoordelen.

Ondanks deze inspanningen is Cees Nieboer van het Nederlands bedrijf Hawar IT hard in zijn oordeel: "De overheid is hier een probleem." Zijn bedrijf uit het Friese Bolsward is al tien jaar succesvol actief in het Aziatische land. Inmiddels heeft het bedrijf veertig fte in Bangladesh en daarom is een groter kantoorpand nodig. Directeur Nieboer verbaast zich over de gang van zaken: "We moesten iemand fulltime een jaar in dienst nemen om alle vergunningen rond te krijgen. Het duurt extra lang omdat wij niet bereid zijn ambtenaren wat extra's toe te stoppen." Er zijn volgens hem nog heel wat ondernemersblokkades uit de weg te ruimen. Maar de nuchtere Fries lijkt in het algemeen geen groot fan van de overheid. "Het aanvragen van een Nederlands visum voor een van mijn werknemers in Bangladesh was de eerste keer ook een grote uitdaging."

Ontmoetingen met overheidsfunctionarissen ondersteunen de conclusie van Cees Nieboer. Een bezoek aan de door de Bangladesh Association of Software and Information Services (BASIS) georganiseerde IT-beurs Soft-expo is prominent onderdeel van deze handelsreis. Tijdens het hoofdseminar over de industrie in Bangladesh, waar veel westerlingen aanwezig zijn, komt de secretaris van het ministerie van Handeslzaken te laat binnen. Tijdens zijn 'speech' legt hij uit dat hij door zijn late aankomst niet kan inhaken op de verhalen van zijn voorgangers en dat hij verder niks te vertellen heeft. Hij sluit de gênante vertoning af

met de opmerking dat IT voor Bangladesh heel belangrijk is, praat daarna nog even door de lezing van de Nederlandse ambassadeur heen en verlaat de zaal. De minister van IT is ook even kort aanwezig op een seminar van Hawar IT. Deze in een traditioneel gewaad geklede en op sandalen lopende excellentie is een grote onbekende voor Nieboer. "I am the minister of IT", legt hij aan hem uit en vertrekt daarna zonder iets bij te dragen. 's Avonds laten deze heren zich uitgebreid in het zonnetje zetten tijdens een groots opgezet galadiner met veel show en camera's. De vicepresident van Dhaka's Kamer van Koophandel vormde het enige overheidslichtpuntje. Nurus Kabir hield een vlammend betoog over de mogelijkheden van Bangladesh en stortte zich na afloop van het hoofdseminar vol overgave met zijn visitekaartjes in de groep Nederlanders en Denen.

#### COMPUTER SCIENCE

De apathie van de meeste overheidsfunctionarissen staat in schril contrast met de energie van en in de bedrijven. Daarover is Nieboer dan ook zeer te spreken: "Bangladesh mag trots zijn. De mensen werken hard, zijn toegewijd en willen heel graag leren." Het land zit in de lift met een economische groei van 6 procent. Met een bevolking van meer dan 160 miljoen mensen is het arbeidspoten-

**"De mensen werken hard, zijn toegewijd en willen graag leren"**

tieel onuitputtelijk. Op dit moment studeren 5.000 computertechnenuten jaarlijks af aan de universiteit. Met de groeiende vraag naar hoogopgeleide werknemers is het een kwestie van tijd voordat dit getal stijgt. Studenten kiezen hun opleiding voornamelijk op basis van carrièremogelijkheden. Op de vraag waarom hij computer science is gaan studeren, geeft student Muhammad Amin dan ook bondig antwoord: "There are jobs." Talentvolle studenten vinden vaak vóór hun afstuderen al een baan die in verhouding veel geld oplevert. In Bangladesh verdient namelijk een groot deel van de bevolking minder dan een dollar per dag. De directeur van de Bangladesh University of Engineering en Technology (BUET), professor Mostofa Akbar, wijst op het voordeel hiervan: "Door de carrièremogelijkheden kiezen de beste studenten voor een studie computer science."

De grotere technische universiteiten hebben het curriculum van hun technische opleidingen grotendeels een-op-een overgenomen van dat van de Amerikaanse topuniversiteiten. Een punt van aandacht is het gebrek aan praktijkervaring van de studenten. Nieboer: "Ze komen hier bij ons in het bedrijf en denken dat ze hun kennis van de meest moderne technologie kunnen gaan toepassen. Maar het meeste werk dat wij doen is onderhoud aan legacy: oude softwaresystemen die klanten niet vervangen zolang dat niet nodig is." Het valt in veel bedrijven op dat ze nieuwe software voor de iPhone schrijven, in de hoop dat een van deze applicaties een goudmijn blijkt te zijn. Dit opportunisme is ook zichtbaar onder werknemers. Voor alle bedrijven is het een grote uitdaging om het verloop laag te houden. Door de lage lonen is een vertrek naar Europa of de VS heel aantrekkelijk. Cees Nieboer heeft een goede tip: "We richten ons op de groep studenten net onder de top en vragen sterk door naar motivatie en familiebanden. Anders dien je slechts als springplank naar Amerika."

#### LUISTEREN NAAR DE WENSEN

Tijdens het afsluitende seminar van deze handelsreis is Paul Tjia duidelijk over de toekomst. "Bangladesh moet veel tijd investeren in marketing en duidelijk maken waar het goed in is." Bedrijven doen alles om opdrachten binnen te slepen. Hun productportfolio doet daarbij vaak niet onder voor de hoeveelheid gerechten op het menu van een Chinees restaurant. *No problem*, is de veelgehoorde reactie op kritische vragen. Tijdens het bezoek aan Leadsystems vraagt Omnext: "Wat verwachten jullie van ons als klant?" De CEO kijkt even verbaasd en bast dan: "*We just want projects, projects, projects. And then we want money, money, money.*" Tijdens de gesprekken met de bedrijven valt op dat Bengalezen nauwelijks vragen stellen en vooral veel aan het woord zijn. "Mensen zijn hier zo *eager for business* dat ze vaak niet luisteren", is Østergaard Nielsens ervaring. Maar het is veelzeggend dat Hawar IT al tien jaar in Bangladesh zit en blijft groeien. Alle deelnemers aan deze IT-reis vinden dan ook een geschikte handelspartner om een proefproject mee te starten. Of Bangladesh als ict-handelsbestemming bedrijven op grote schaal aantrekt, zonder door ontwikkelingsgelden gesubsidieerde handelsreizen, hangt af van de mate waarin het leert luisteren naar de wensen van de markt. Het moet zich daarbij zoals India neerzetten als IT-merk om zo het imago van meelijwekkend arm rampenland tegen te gaan. De werkmentaliteit is het probleem niet, zo maakt de directeur van IT-bedrijf Relisource, Mahabub Alam, treffend duidelijk: "*We have to fight and work hard to survive. It is a big struggle, but we are going up.*"

Michiel Ytsma is freelance journalist.