

WESTBANK REALISTISCHE OPTIE VOOR NEARSHORING

De Palestijnen staan te trappelen

Tekst: Michiel Ytsma

Het afgelopen tijd is er hier en daar wat aandacht geweest voor de Palestijnse gebieden als optie voor outsourcing. 'Palestina goede optie voor IT-bedrijven', kopte bijvoorbeeld de site van *Het Financieele Dagblad* eind 2012. En tijdens een handelsmissie naar Israël en de Palestijnse gebieden afgelopen december volgden tien deelnemers van zes verschillende bedrijven een ict-programma op de Westbank. *Outsource Magazine* reisde mee en ontdekte dat er zeker mogelijkheden zijn.

De Palestijnse gebieden hebben veel werkloze en goedopgeleide ict'ers in huis. Bovendien wordt er hoogwaardige software ontwikkeld voor binnen- en buitenland. Aan de andere kant zijn de bedrijven klein en loopt het gebied ondanks een spectaculaire groei nog achter op andere nearshorebestemmingen.

INDRUKWEKKENDE GROEI VAN DE SECTOR

De Palestijnen hebben ict ontdekt als kans om zich uit de ellende te werken. Het aandeel van de sector groeide van 0,8 procent van het bruto binnenlands product in 2008 naar 6,4 procent in 2011. Paul Tjia van GPI Consultancy, die de handelsreis coördineert, heeft deze groei het afgelopen jaar van dichtbij meegemaakt. "Toen ik hier in 2000 voor het eerst kwam, had de *Palestinian Information Technology Association* (PITA) 24 leden", vertelt hij de Nederlandse ondernemers. "Nu zijn dat er 150." Toch is 83 procent van de Palestijnse ict-bedrijven kleiner dan vijftig werknemers. Ondanks de sterke groei van de sector, is er dus vergeleken met andere nearshore-locaties in bijvoorbeeld Oost-Europa nog nauwelijks aanbod van organisaties met enige omvang. De ruim dertig veelal kleinere bedrijven die aanschuiven tijdens een lunch met de Nederlandse ondernemers, bieden een breed spectrum aan producten voor verschillende markten aan. Zo richt de ene ondernemer zich op applicaties voor de gezondheidszorg, is er een andere die zich bezighoudt met remote sensing/GIS en een derde is het eerste Palestijnse datacenter voor cloud computing gestart.

INTERNATIONAAL OPERERENDE BEDRIJVEN

Een bezoek aan de internationaal opererende bedrijven Jaffa.net, Asal en Exalt staat ook op het programma. Ze werken voor bedrijven als Cisco, Intel en HP. Asal is met 120 man personeel de grootste van de drie en biedt softwareontwikkeling en kwaliteitstesten. Daarnaast bouwt het bedrijf websites en test het hardware. Exalt focust op applicaties en oplossingen voor mobiele telefonie: iPhone, iPad, Android,

Symbian en Windows. En daarnaast op webdevelopment in Flash, Flex, GWT, AJAX en HTML5. Jaffa.net ontwikkelt betalingssystemen voor mobiele telefonie en hoogwaardige managementtools, onder andere voor het onderwijs. Jan Bakker, mede-eigenaar en -directeur van het Nederlandse softwarebedrijf Avisi, ziet zeker kansen en houdt de optie open om in de toekomst samen te werken. "Deze directeuren hebben in de VS voor goede bedrijven gewerkt." Om echt te oordelen moet Bakker eerst de output bekijken of een pilotproject opzetten. "Maar de gestructureerde manier waarop ze de processen organiseren, de geautomatiseerde kwaliteitscontrole en het meten van de mate van testbaarheid van de software doet vermoeden dat het goed zit."

HANDELSBRUG MIDDEN-OOSTEN IN KINDERSCHOENEN

De 'gateway' naar de Golfregio is een voordeel van de Palestijnse gebieden, zo promoten PITA en de Palestijnse ondernemers fanatiek. Het is een aantrekkelijk idee. Olie landen in de Golfregio bulken van het geld. De verwachting is dan ook dat ze de komende jaren vele miljarden in ict blijven investeren. Bij de ict-bedrijven blijkt dat ze opdrachten in omliggende landen en dan met name Jordanië hebben uitgevoerd. Van een heel nauwe band met de olie landen lijkt nog geen sprake, hoewel er dus wel wat contacten zijn. Zo heeft Jaffa.net in Saoedi-Arabië een schoolmanagementsysteem gebouwd. Directeur van de Palestijnse IT-associatie PITA en oud-minister Mashhour Abudaka is hoopvol over de toekomst. "Het staat nog aan het begin. Volgend jaar hebben we tien perfecte voorbeelden."

Zijn organisatie is een database aan het opzetten van invloedrijke Palestijnen in de Golfregio. Hassan Kassem, voorzitter van PITA, schetst de Nederlandse bedrijven een scenario voor de toekomst. "Wie in deze regio wat wil, kan samenwerken met onze bedrijven. Wij maken er een lokaal en Arabisch ict-product van en samen gaan we richting de Golfregio."

Jan Bakker van Avisi denkt dat het

mogelijk is om Palestijnen in te zetten voor het aanpassen van zijn producten aan de regio en voor consultancy op locatie. "Ik vraag me dan wel af hoe makkelijk de mensen deze gebieden uit komen in verband met Israëlische grenscontroles." Het Nederlandse bedrijf 42windmills houdt zich veel bezig met onderwijsapplicaties en is op zijn beurt zeker geïnteresseerd in de activiteiten van Jaffa.net in Saoedi-Arabië. Maar het stelt ook: "Het kan een optie zijn, maar ik vraag me af op wat voor posities de Palestijnen in die Arabische landen precies zitten." Het is ten slotte opvallend dat Qatar de nieuwe hightechstad Rawabi meefinanciert, die op dit moment op de Westbank uit de grond wordt gestampt. Bovendien is de projectorganisatie van deze stad naar eigen zeggen in overleg met buitenlandse technologiebedrijven om zich er te vestigen.

PALESTIJNSE GEBIEDEN SCOREN GOED OP ONDERWIJS

Rond de 2.000 ict-specialisten studeren jaarlijks af aan dertien universiteiten op de Westbank en in Gaza. Door de moeilijke omstandigheden is er sprake van een diaspora van Palestijnen die opleidingen volgen en werkervaring opdoen in het buitenland. Hassan Kassem, voorzitter van PITA,

"WIJ MAKEN ER EEN ARABISCH ICT-PRODUCT VAN EN SAMEN GAAN WE RICHTING DE GOLFREGIO"

vertelt de Nederlandse ondernemers: "Veel professoren op de universiteiten zijn daardoor gepromoveerd in de Verenigde Staten op actuele ict-onderwerpen."

Studies van de VN, de Europese Commissie en de Wereldbank ondersteunen deze claims. "Palestinians are the most educated population in the Middle East and North Africa region", staat in een rapport van de Wereld-



Op de werkvloer bij Asal Technologies.

bank te lezen. “Doordat helaas maar 30 procent van de afgestudeerden in computerscience een passende baan vindt, hebben bedrijven het voor het uitkiezen en is het verloop laag”, voegt Kasseem eraan toe.

Een in 2013 door het internationaal ict-outsourcingsadviesbureau Avasant uitgevoerd onderzoek toont aan dat de universiteiten de curricula van computerscience- en ict-gerelateerde opleidingen wel moeten aanpassen aan actuele eisen in de markt. Desondanks hebben afgestudeerden in de Palestijnse gebieden volgens het rapport een set technieken en vaardigheden in huis die uniek is voor ‘kleinere opkomende locaties’. Ook concludeert Avasant dat Engels gangbaar is en dat de sector ‘zeer concurrerend is op het kostenaspect’.

ONDERNEMEN IN CONFLICTGEBIED

Ondanks de spectaculaire groei blijft het negatieve nieuws over het conflict met Israël een echte doorbraak frustreren. Wel gaan deze berichten meestal over Gaza. Dit omheinde gebied aan de kust met bijna een half miljoen inwoners is een minder voor de hand liggende optie. Het in Rijnsburg gevestigde bedrijf Lighthouse laat IP-data in Gaza vertalen en invoeren door het bedrijf Unitone. Een project waarbij fysiek contact niet nodig is, blijkt dus zeker moge-

lijk. Bovendien levert het bonuspunten op voor het hoofdstuk maatschappelijk verantwoord ondernemen in het jaarverslag van ieder bedrijf.

Ondernemers die besluiten in Palestina te investeren, kunnen daarnaast rekenen op steun van de Nederlandse overheid vanuit het ontwikkelingssamenwerkingbudget. De Brit Jerry Marshall heeft een callcenter met 88 werkplekken op de Westbank gerealiseerd. Er zijn inmiddels twintig Palestijnen aan de slag. Hij kreeg ongeveer een ton voor het opzetten van zijn bedrijf Transcend Support vanuit het Private Sector Investment-fonds. Het Dutch Good Growth-fonds van 750 miljoen komt ervoor in de plaats, waarbij de gift een lening tegen gunstige voorwaarden wordt.

De combinatie van Israëlische technologie in het zogenaamde hightech-cluster Silicon Wadi op nog geen uur van het Palestijnse arbeidspotentieel biedt ook kansen. De wat grotere Palestijnse bedrijven pronken met hun internationale klanten. In de praktijk komt dit in veel gevallen neer op een nauwe samenwerking met Israëlische werknemers van die internationale bedrijven in Tel Aviv. Deze Palestijnse ondernemers hebben dan ook nauwelijks last van vertraagde import van hardware en moeizame zakenreizen. Bovendien komen ze in aanraking

met innovaties van de Israëlische ict-sector, die bekendstaat als een van de meest ontwikkelde in de wereld.

BUREAUCRATIE STAAT ECONOMIE IN DE WEG

Hoewel er voordelen zijn aan het outsourcen naar de Palestijnse gebieden, zijn er dus ook obstakels. Zowel buitenlandse als Palestijnse ondernemers op de Westbank klagen erover dat de Palestijnse Autoriteit de economie belemmert. Op de ranglijst ‘Doing Business 2014’ van de Wereldbank is de 138e plek (van de 189) voor de Westbank en Gaza dan ook veelzeggend. Nederlandse ict-bedrijven die overwegen om een eigen ontwikkellocatie of joint venture te openen, moeten hier niet lichtzinnig over denken.

Jerry Marshall ondervond dit bij het oprichten van zijn bedrijf aan den lijven. De bureaucratie viel hem erg tegen: “Het opzetten van de joint venture duurde lang en kostte veel geld.” Alleen al in Engeland was hij maanden bezig met het verkrijgen van vijf documenten die noodzakelijk zijn om in Palestina zaken in gang te zetten. Voor hem was het cruciaal dat hij een betrouwbare Palestijnse partner had. Marshall noemt ook een pluspunt: “Ik heb niks gemerkt van corruptie.” Tijdens een van de persconferenties tij-



Qatar is een van de financiers van de nieuwe hightechstad Rawabi, die op de Westbank uit de grond wordt gestampt.

dens de missie wordt de Palestijnse premier Rami Hamdallah gevraagd wat hij aan de bureaucratie doet. Hij mompelt wat over 'maatregelen' en 'belastingvoordelen', waarna hij benadrukt dat vooral Israël een goed functionerend businessklimaat in de weg zit.

MEER UITDAGINGEN VOOR PALESTIJNEN

De Israëlische overheid maakt het er inderdaad niet makkelijker op. Twee Nederlandse ondernemers in de delegatie vertellen dat ze meer dan een uur zonder informatie in een douanekamertje doorbrachten, voordat ze het vliegtuig in mochten. De Nederlandse directeur Kamassan Kaisiëpo van Lighthouse heeft twee keer zonder succes geprobeerd om Gaza te bereiken. "En toen we in Nederland een delegatie Palestijnse bedrijven op bezoek kregen, konden de mensen uit Gaza er ook niet bij zijn."

Tijdens de handelsmissie ontmoet hij directeur Saady Lozon van Unitone na een jaar samenwerken voor het eerst in levende lijve. Lozon heeft moeite met het slechte imago van het gebied: "In Gaza wonen niet alleen moordenaars. Als wij de kans krijgen, kunnen onze mensen de concurrentie met India en China aan." Daar komt volgens hem nog eens bij dat zijn werknemers goedkoper zijn dan werknemers op de Westbank.

Naast de bureaucratie en restricties op mensen en goederen, wijzen onderzoeksrapporten op het gebrek aan kapitaal en matige ict-infrastructuur als belemmeringen voor een florerende ict-sector in de Palestijnse gebieden. Zo is breedband internetverbinding duur en heeft het een beperkte snelheid. Dat komt omdat aanbieder en monopolist PalTel eerst moet inkopen bij Israëlische telecomoperators, zelf te weinig investeert in infrastructuur en Israël bovendien nieuwe ontwikkeling vertraagt. Ook de toegang tot 3G en 4G mobiel internet, noodzakelijk voor het testen van applicaties, is nog te beperkt.

NEARSHORE-OPTIE

Al met al is de Westbank een prima optie om de komende jaren in gedachten te houden voor outsourcing. De gebruikelijke nearshorevoordelen gaan hier ook op. Het is relatief dichtbij, er is slechts één uurtje tijdverschil, het kennisniveau is in orde en er zijn weinig cultuurverschillen. Daar komt nog eens bij dat het gebied zeer overzichtelijk is en dat door de soms uitzichtloze situatie de rode loper voor iedereen wordt uitgerold. Wel moet de Palestijnse overheid vaart maken met het creëren van een gunstiger ondernemersklimaat, zodat het vestigen van een eigen ontwikkelcentrum

aantrekkelijker wordt. De bestaande bedrijven zijn vooral interessant voor het Nederlandse mkb. Enkele uitzonderingen zijn volwassen genoeg voor het aangaan van joint ventures met grotere bedrijven. Ondanks de spectaculaire groei blijft dus het negatieve nieuws over het conflict met Israël een echte doorbraak frustreren. Jan Bakker van Avici is ondanks de politieke problemen vooral te spreken over de toegankelijkheid van de ict-sector. "De mensen zijn enthousiast en gastvrij. Ze willen hun land opbouwen en grijpen ict met beide handen aan."

Michiel Ytsma is journalist.

BRONNEN EN TIPS VOOR DOORLEZEN:
Palestinian ICT Market Penetration Study (juni 2013 door Avasant in opdracht van Agence Française de Développement).
Palestinian ICT Sector 2.0: Technology Sector Development Report and Recommendations Relevant to Regional and Global Market Opportunities (april 2013 in opdracht van EU en Mercy Corps).
Challenges Facing ICT in Palestine (2010 in opdracht van Norwegian Consultant Trust Fund en onder supervisie van de Wereldbank).
The Palestinian ICT Sector. A Three-Year Outlook. Based on Economic Indicators (mei 2009 in opdracht van USAID).
Economy profile for West Bank and Gaza 2014 (Wereldbank <http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/west-bank-and-gaza>).