



IT &amp; TELECOM



## Ondernemers ontdekken outsourcen naar Afrika

10-04-2009 | Gepubliceerd 15:04  
14-04-2009 | Laatst bijgewerkt 13:58

**India is een bekende bestemming om werk naar uit te besteden. Maar vooral voor het midden- en kleinbedrijf biedt Afrika ook voldoende kansen. Al is er nu nog maar een handjevol ondernemers dat werk uitbesteedt naar het 'donkere continent'.**

Budgetboekers is zo'n voorbeeld. Het bedrijf dat boekhouddiensten uit handen neemt, heeft een productiecentrum in Pretoria. In Nederland werken drie mensen voor het bedrijf, in Pretoria werken gemiddeld tien medewerkers die Nederlandse financiële documenten verwerken. "Mensen die het Afrikaans als eerste of tweede taal hebben, kunnen heel gemakkelijk met de Nederlandse taal en systemen werken", vertelt Budgetboekers-directeur Tim Paymans.

"Zuid-Afrika zit in dezelfde tijdzone als Nederland, waardoor we dezelfde kantooruren hebben. Tel daarbij op dat Zuid-Afrika een grote werkloosheid en een hoog opleidingsniveau kent en je begrijpt waarom ik tevreden ben", aldus Paymans.

Budgetboekers zit al drie jaar in Pretoria. "We hebben een Nederlandse directeur aangesteld, iemand die het land snapt. Die weet dat Hilversum een stad is en niet een zelfstandig naamwoord. Natuurlijk zijn er soms ook wat problemen. We hebben wel eens twee dagen geen internet gehad omdat er ergens een telefoonpaal was omgewaaid, of dat mensen de telefoonkabels hadden opgegraven voor het koper."

### Reclamehoofdstad van Afrika

Ook Dirk Schluter, mede-eigenaar van het bedrijf PDF-productions, noemt de connectiviteit het belangrijkste obstakel in het uitbesteden. Maar hij is eveneens enthousiast over Zuid-Afrika. Zijn bedrijf laat het vormgeven van een aantal tijdschriften doen door medewerkers in Zuid-Afrika.

Schluter kwam in Kaapstad terecht via het bedrijf Plant Hosting, dat hostingactiviteiten outsourcet naar Kaapstad. "Maar voor vormgeving is de stad ook heel geschikt. Kaapstad is de reclamehoofdstad van Afrika, er zitten echt hele goede ontwerpers." Schluter schat dat het uitbesteden van de productie ongeveer de helft van de kosten scheelt.

### Niet het nieuwe India

Maar om Afrika nu te bestempelen als het nieuwe India gaat nog wat ver. Paymans en Schluter zijn pioniers. Het aantal Nederlandse bedrijven dat werk uitbesteedt naar Afrika is nog op een hand te tellen.

Ook grote bedrijven hebben het continent nog niet echt ontdekt, maar ze houden de ontwikkelingen in de gaten. "Afrika is voor ons nog een blinde vlek", vertelt Jaques Brook, Associate Professor Innovation Strategies & Emerging Markets aan het Maastricht School of Management en partner bij Ordina.

"Er is in het algemeen een groeiende interesse om in Afrika te investeren. Maar er zal meer onderzoek gedaan moet worden naar hoe Afrika zich als groeiemarkt de komende jaren zal ontwikkelen. Dit zal inzichten bieden aan bedrijven om te kunnen investeren", aldus Brook.

### Zou-kunnen-fase

Volgens Bob van der Bijl, directeur van de Netherlands-African Business Council, zit outsourcen naar Afrika nog in de "zou-kunnen-fase", zo meldt hij op de Discover the Lion workshop over IT in Afrika. Toch is hij optimistisch: "In Afrika zit een enorme economische groei en het kennis- en opleidingsniveau ligt heel hoog."

Dat ziet ook Paul Tjia, consultant bij GPI Consultancy en expert op het gebied van outsourcing. "Neem bijvoorbeeld Kenia, daar zit veel universitair geschoold personeel. Maar de meerderheid moet aan de slag als leraar of taxichauffeur. Er zit geen binnenlandse IT-markt."

Een van de obstakels voor outsourcing, de slechte telecomverbindingen, behoort binnenkort waarschijnlijk tot het verleden. Verschillende partijen zijn bezig met de aanleg van onderzeese kabels, om de oostkant van Afrika met de rest van de wereld te verbinden.

### Nog geen infrastructuur

Vooraf voor het midden- en kleinbedrijf ziet Tjia veel kansen: "De infrastructuur die grote bedrijven nodig hebben, ontbreekt nog. Er zijn simpelweg nog geen bedrijven die dat soort capaciteit kunnen leveren. Maar voor kleinere bedrijven kan het aantrekkelijk zijn om zich er als een van de eerste te vestigen."

Een van de bedrijven die naar Afrika kijkt als mogelijk uitbestedingsland is software-ontwikkelaar Javra. Het bedrijf heeft goede ervaringen met nieuwe markten. In 2006 besloot Javra een deel van de software-ontwikkeling te outsourcen naar Nepal. Inmiddels werken er tachtig mensen op de vestiging in Kathmandu.

### Vanaf duizend man

"Markten als India en China zijn voor een groot deel al ontgonnen door de grote concerns, daar gaat het vanaf duizend man. Als kleine onderneming kom je daar nauwelijks tussen. Maar in Nepal zijn we een van de grootste IT-bedrijven. We kunnen dus heel makkelijk aan goed personeel komen en ook de overheid is ons heel gunstig gezind", vertelt Rene Verspuij, hoofd sales en marketing bij Javra.

Maar het kan volgens Tjia nog best even duren voordat Afrika zich ontwikkelt tot een volwaardige outsource-bestemming. "De meerderheid van de bedrijven kent Afrika niet. Niemand promoot het. Ik zie heel weinig vooruitgang."

De reden daarvan is het imago van het continent. "Afrika heeft nog steeds een heel slecht imago, en het is moeilijk aan te tonen wat de kwaliteit is van de geleverde diensten. Bij een product als bloemen is het heel gemakkelijk te zien, maar voor servicemarketing is dat lastig", aldus Tjia.

### Zeer lange termijn

Arno IJmker, bij Quint Wellington Redwood gespecialiseerd in outsourcing, is wat sceptischer. "Wij bekijken landen op een aantal punten: politieke stabiliteit, klimaat, opleidingsniveau, kosten, corruptie en de wisselkoersen. En de meeste Afrikaanse landen staan nog op rood. Het is een kwestie van



Al het nieuws van waarde, nu altijd bij de hand

Nieuw

### UITBESTEDEN NAAR AFRIKA

Hoeveel werk er nu precies wordt uitbesteed naar Afrika is onduidelijk. Cijfers zijn er niet.

Ook veel werk dat vanuit het westen wordt uitbesteed naar India, wordt vanuit daar doorbesteed naar bedrijven in Afrika.

Er zitten wel een aantal grote bedrijven in Afrika, zoals Microsoft, Google en IBM, maar dat zijn eigen kantoren. Er wordt geen werk geoutsourcet.

Grote Amerikaanse concerns hebben Afrika al ontdekt. Botswana, Mozambique en Ethiopië hebben callcentra voor de klantenservice van Amerikaanse organisaties. Enquêteurs in Ghana doen telefonisch onderzoek naar de consumpties van Amerikaanse huishoudens.

Grootste obstakel voor groei van de outsource-activiteiten is nu nog de connectiviteit. De internetverbindingen zijn slecht en duur. Daar komt waarschijnlijk snel verandering in. Er worden diverse initiatieven ontplooid om onderzeese kabels aan te leggen.

de heel lange termijn."

**LAURA WALBURG**

[laura.walburg@z24.nl](mailto:laura.walburg@z24.nl)

**Tips?** Bel 088-592 81 02, of mail [redactie@z24.nl](mailto:redactie@z24.nl)

## Sitemap

### Home

### Z24 Geld

Experts  
Auto's & Reizen  
Bankzaken  
Belastingen  
Beleggen  
*Z24 Beurs*  
*Z24 Fondsen*  
Carrière  
Z24 Banen  
Geld & Ondernemen  
Huizen & Wonen  
Pensioen  
Geld & Levensloop  
*Studie*  
*Relatie*  
*Geld & Ondernemen*  
*Vaste baan*  
*Kinderen*  
*Zorg*  
Handig  
*Miljonairscalculator*

### Bedrijven

Beurs  
Finance  
IT & Telecom  
Media & Reclame  
Detail/groothandel  
Zakelijke dienstverl.  
Voeding & Drank  
Chemie & Farma  
Transport & Vervoer  
Industrie  
Bouw & Vastgoed  
Energie

### Economie

Nederland  
Europa  
Wereld  
Ondernemen  
*Geld & Ondernemen*

### Analyse

### Z24 Beurs

### Z24 Fondsen

### Bijzaken

Hebbedingen  
Lifestyle  
Rich & Famous

### Over Z24

Contact  
Adverteren  
RSS  
Abonnement  
FD  
Laatste  
Nieuws (24  
uur)  
Nieuwsbrief