



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### Impact sourcing in de Filipijnen

*Geografische spreiding van digitaal werk*

Oprins, J.; Beerepoot, N.

#### Publication date

2018

#### Document Version

Final published version

#### Published in

Geografie

[Link to publication](#)

#### Citation for published version (APA):

Oprins, J., & Beerepoot, N. (2018). Impact sourcing in de Filipijnen: Geografische spreiding van digitaal werk. *Geografie*, 27(3), 24-25. <https://geografie.nl/artikel/impact-sourcing-de-filipijnen>

#### General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

#### Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

ICT for Development (ICT4D) was lang gericht op het beter toegankelijk maken van informatie- en communicatie-technologie voor kansarmere groepen in ontwikkelingslanden. De laatste tijd is de aandacht verschoven naar *impact sourcing*, het benutten van ict om deze groepen een baan te bieden.

**I**mpact sourcing is de verzamelnaam voor initiatieven gericht op het rekruteren en trainen van gemarginaliseerde groepen voor digitaal leverbare diensten elders in de wereld. Het kan bijdragen aan economische ontwikkeling in achtergebleven regio's doordat voor digitaal werk toegang tot het internet voldoende is.

In *Geografie* september 2014 schreven we al over de internationale uitbesteding (*offshore outsourcing*) van diensten naar ontwikkelingslanden. Softwareontwikkelaars in India, administratief medewerkers in de Filipijnen, en ook klantenservicemedewerkers



Kan ict in landen als de Filipijnen ook werk verschaffen aan nieuwe, kansarmere groepen?

aanmerking als daar betrouwbare (digitale) infrastructurele voorzieningen beschikbaar zijn, en werknemers die voldoende opgeleid zijn. Ook is het lastig goede managers te vinden voor zeer afgelegen locaties. De ambitie om werk te verplaatsen naar gebieden waar de behoefte (of de impact) het grootst is, wordt hierdoor vaak ondergeschikt aan de ambitie succesvol te opereren in de markt voor offshore outsourcing.

Vóór de komst van Visaya KPO was Tanjay een rustig provincie-stadje waar visserij en de verbouw van suikerriet de voornaamste inkomstenbronnen waren. Er zijn twee lokale instellingen voor hoger onderwijs, maar er was nauwelijks werk voor afgestudeerden. Hoger opgeleiden verhuisden daarom vaak naar steden als Metro Manila en Cebu City of naar het buitenland. De unit begon in 2013 met twintig werknemers. Toen Visaya KPO naast Accenture nog twee commerciële klanten wist te contracteren, groeide het personeelsbestand uit naar ruim honderd mensen. Het werk dat zij verrichten is eenvoudig: *virtual assistance*, medische transcriptie en telefonische dienstverlening. Afgezien van de locatie en het label impact sourcing is er weinig wat Visaya KPO onderscheidt van reguliere backoffices. De werknemers zijn hoog opgeleid en de *on-the-job*-training van vaardigheden is beperkt.

De positieve impact voor de lokale gemeenschap zit 'm vooral in de indirecte effecten. Jong-afgestudeerden hoeven niet langer naar grotere steden te trekken voor werk, waardoor gezinnen samen in één huis kunnen blijven leven. Daarnaast vormen honderd werknemers die gemiddeld € 180 tot € 320 per maand verdienen, een behoorlijke stimulans voor de lokale economie. Het gemiddelde lokale salaris is namelijk € 60-80 per maand. Het initiatief zorgt voor indirecte werkgelegenheid in ondersteunende diensten zoals *catering* en *security* en stimuleert de professionalisering ervan. Door alleen hoger opgeleiden te rekruteren, en de training van kansarmere groepen geen grote prioriteit te geven, zal het initiatief echter snel tegen de grenzen van de lokale groei aanlopen. Ook kan het initiatief juist migratie stimuleren wanneer werknemers van Visaya KPO zien dat ze in Metro Manila en Cebu City veel meer kunnen verdienen voor hetzelfde werk.

#### NICHEMARKT

Impact sourcing laat zien hoe ict ingezet kan worden om werk te verschaffen aan nieuwe, kansarmere groepen. Kán, want hierboven bespreken we enkele van de voornaamste dilemma's die dit tot nu toe verhinderen. Impact sourcing zoals het in de Filipijnen plaatsvindt, is qua werk en werknemers niet voldoende onderscheidend van reguliere backoffices. Net als in India zijn de initiatieven vooral gericht op het rekruteren van relatief goedkoop talent in nieuwe gebieden. Hoewel geografische spreiding van werk tot meer evenwichtige economische groei kan leiden, zijn de huidige initiatieven zoals in Tanjay te beperkt om op landelijk niveau substantieel bij te dragen aan de bestrijding van jeugdwerkloosheid en armoede. Hiermee lijkt impact sourcing een nichemarkt te blijven. Dit neemt niet weg dat de initiatieven, hoe schaars ook, een groot verschil maken voor lokale werknemers en hun families. •

# Impact sourcing in de Filipijnen

## GEOGRAFISCHE SPREIDING VAN DIGITAAL WERK

in Suriname participeren in de wereldwijde arbeidsmarkt voor digitaal leverbare diensten. Veruit het populairst is India, waar de activiteiten zich concentreren in de zes grootste steden, niet in de meer rurale regio's. De sector biedt vooral werkgelegenheid aan hoger opgeleide werknemers. Schaarste aan geschikte mensen leidt echter tot stijgende lonen, en het personeelsverloop is hoog. Dit maakt dat bedrijven op zoek gaan naar andere locaties en nieuwe groepen werknemers voor digitale dienstverlening. Via impact sourcing proberen commerciële bedrijven toegang te krijgen tot nieuw en relatief goedkoop talent en tegelijkertijd invulling te geven aan hun maatschappelijke doelstellingen.

#### AMBITIES

Impact sourcing past in ontwikkelingsstrategieën gericht op het versterken van sociale en economische participatie. Het biedt jongeren training, werk en carrièreperspectieven op plekken waar werkgelegenheid in de formele sector vaak beperkt is. Hiermee kan impact sourcing bijdragen aan het bereiken van doelstelling 8 van de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties

voor 2030: 'Het bevorderen van duurzame en inclusieve economische groei, volledige en productieve werkgelegenheid en fatsoenlijk werk voor iedereen'.

Multinationals als Accenture, Microsoft en Deloitte hebben impact sourcing ontdekt als strategie om maatschappelijke activiteiten te ontplooiën die dicht bij hun expertise en kernactiviteiten liggen. Deze concerns krijgen echter vaak het verwijt dat hun impact sourcing-initiatieven er vooral op gericht zijn toegang te krijgen tot goedkoper, maar hoogopgeleid personeel in nieuwe, meer rurale, gebieden. Het trainen van kansarme jongeren zodat meer mensen toegang hebben tot ict-gerelateerd werk, zou minder prioriteit hebben.

#### TANJAY

De Filipijnen zijn de afgelopen vijftien jaar uitgegroeid tot een van de meest prominente internationale bestemmingen voor de offshoring van dienstenactiviteiten. Inmiddels werken bijna één miljoen Filipino's in de offshore outsourcingsector, die gespecialiseerd is in telefonische dienstverlening en andere *backoffice*-

activiteiten. Dit heeft Manila de titel *call centre capital of the world* opgeleverd.

Impact sourcing heeft nog een bescheiden omvang in de Filipijnen. Er zijn vier initiatieven die bij elkaar werk bieden aan ongeveer 450 werknemers. Zo heeft Visaya KPO ruim 100 werknemers in Tanjay, een stad met 79.000 inwoners in de provincie Negros Oriental. De initiatiefnemer is Accenture, een wereldspeler in outsourcing van diensten, met inmiddels zo'n 35.000 werknemers in Metro Manila en Cebu City. Accenture legde contact met de lokale subcontractor Visaya KPO, die in 2013 de unit in Tanjay opzette.

#### DILEMMA

Voor Accenture was van belang dat de locatie een voldoende snelle internetverbinding en een ruim aanbod van potentiële werknemers bood. Daarom koos het concern geen al te rurale locatie voor de impact sourcing-unit – een dilemma waarmee veel initiatiefnemers van impact sourcing worstelen. Het streven is om bestemmingen te bereiken waar de sociale en economische impact het grootst is. Maar tegelijkertijd komt een locatie pas in