



Notulen van het colloquium
Single Market Forum 2017/2018

“How to seize the opportunities that will arise from the digital revolution?”

23 april 2018, Egmontpaleis

Organisatie: FOD Economie

Rapportage: Agence Alter

Inhoud

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Inleidende zitting | 3 |
| 2. | Uiteenzetting van de Europese Commissie, Unit Grow.F.3: "KETs, Digital Manufacturing and Interoperability" | 5 |
| 3. | Discussiepanel over cyberveiligheid | 7 |
| 3.1. | Uiteenzettingen en discussies | 7 |
| 3.2. | Vragen vanuit de zaal..... | 10 |
| 4. | Rondetafelgesprek over het thema "immateriële financiering en digitalisering van de kmo's" | 11 |
| 4.1. | Discussies | 11 |
| 4.2. | Vragen vanuit de zaal..... | 12 |
| 5. | Gelijktijdige workshops | 14 |
| 5.1. | Workshop 1 "Digitalisering en arbeidsmarkt" | 14 |
| 5.2. | Workshop 2 "Internet of Things (IoT) en gegevensbescherming" | 19 |
| 5.3. | Workshop 3 "Bewustmaking en begeleiding van de kmo's op weg naar digitalisering" | 23 |
| 6. | Verslag van de workshops in plenaire vergadering | 28 |
| 6.1. | Workshop 1 "Digitalisering en arbeidsmarkt: kansen voor de toekomst?" | 28 |
| 6.2. | Workshop 2 "Internet of Things (IoT) en gegevensbescherming" | 29 |
| 6.3. | Workshop 3 "Bewustwording en begeleiding van de kmo's op weg naar digitalisering" | 29 |
| 7. | Conclusies..... | 30 |

"De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België."

1. Inleidende zitting

Dit is het derde "Single Market Forum", georganiseerd door de FOD Economie, in samenwerking met de gewesten en met financiële steun van de Europese Commissie. Ter herinnering: het "Single Market Forum" heeft tot doel marktdeelnemers zoals ondernemingen, sociale partners, niet-gouvernementele organisaties, burgerorganisaties en overheidsinstanties bijeen te brengen. De bedoeling ervan is die deelnemers de mogelijkheid te bieden om het voorbije en toekomstige beleid te bespreken en goede praktijken uit te wisselen. Dit alles om bij te dragen tot de evaluatie van het Europese beleid en een rol te spelen in de opvolging en de tenuitvoerlegging van de interne markt

In deze editie 2017-2018 wordt gekeken hoe we de door de digitale revolutie geboden kansen kunnen benutten. **Jean-Marc Delporte, voorzitter van de Federale Overheidsdienst (FOD) Economie, K.M.O., Middenstand en Energie** had het in zijn inleidende toespraak over die disruptie die ook als "vierde industriële revolutie" kan worden omschreven. Deze omwenteling, die reële kansen biedt, brengt ook een aantal uitdagingen met zich mee: het risico dat er arbeidsplaatsen worden vernietigd als gevolg van de automatisering (een OESO-studie¹ van 2018 wijst uit dat 14 % van de huidige banen in gevaar zou komen), misbruik en frauduleus gebruik van de gegevens van burgers zoals onthuld door het "Cambridge Analytica"-schandaal. Daarom is het belangrijk dat de overheidsdiensten steun kunnen bieden aan bedrijven – met name kleinere bedrijven –, zodat zij zich aan die situatie kunnen aanpassen. Het gaat erom die uitdagingen als kansen te zien.

Op basis van die vaststelling kon **Didier Gosuin (Défi), de Brusselse minister van Economie en Werkgelegenheid**, zich uitspreken over het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat hij presenteerde als het "*centrum van de Belgische IT-economie*". 7,6 % is het aandeel van de digitale technologieën in het bbp van Brussel. Meer dan 2000 ondernemingen in de sector van de Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) zouden in de hoofdstad gevestigd zijn. In Brussel telt het digitale ondernemerschap 400 startups met zo'n 3.000 werknemers. Hoewel Brussel aanvankelijk de digitale ommezwaai miste, lijkt het een inhaalslag te hebben gemaakt. Digitale Brusselse programma's zoals het NextTech Plan² zijn sindsdien van start gegaan. Er resteren nog andere uitdagingen: vrouwen zijn bijvoorbeeld zeer slecht vertegenwoordigd in de digitale sector; we hebben het over een percentage van 20 % van de vrouwen die in Frankrijk werkzaam zijn. Dan is er nog de kwestie van de gegevens die op het internet achterblijven en de manier waarop ze worden gebruikt. "*Wij zijn de eerste medepligtigen aan wat er gebeurt met de gegevens die we op internet achterlaten*", benadrukt de minister.

Pierre Rion, voorzitter van de Conseil du Numérique wallon, volgt hem hierin. Voor hem is de vaststelling duidelijk: Europa en België hebben al een groot deel van de economische kansen gemist die digitale technologie biedt. De meeste bedrijven in de sector zijn Amerikaans of Chinees. In vergelijking met de rest van Europa is België slechts gedeeltelijk voorbereid op deze overgang. Ons land ligt volgens hem vaak onder de beste prestaties. Onze overheidsdiensten zijn bijvoorbeeld "ondergedigitaliseerd". Wat het Belgische onderwijsstelsel betreft, verklaart de OESO dat de sector niet is voorbereid op grote veranderingen in zijn werkpatronen, terwijl een herkwalificatie van de beroepsbevolking noodzakelijk is.

¹ Nedelkoska, L. and G. Quintini (2018), Automation, skills use and training, OECD Social, Employment and Migration Working Papers, no. 202, OECD Publishing, Paris <http://dx.doi.org/10.1787/2e2f4eea-en>.

² <https://nexttech.brussels/>.

Op Waals niveau toont de "Baromètre³ de l'Agence du Numérique", gewijd aan de digitale maturiteit van Waalse ondernemingen, aan dat het zuiden van het land nog een lange weg te gaan heeft. Terwijl 90 % van de ondernemingen IT gebruikt en een internetverbinding heeft, wordt bij bijna 50 % van de bedrijven met een website de prestaties van hun site niet opgevolgd. Ten slotte is deze monitoring vaak beperkt tot het opstellen van statistieken over het aantal unieke bezoeken en bezochte pagina's. Slechts 7 % van de ondernemingen met een site analyseert hun conversiepercentage of maakt een profiel van hun bezoekers. Dit gebrek aan opvolging ontnemt bedrijven een concurrentievoordeel. Het plan "Digital Wallonia"⁴, dat in 2015 werd goedgekeurd en over een periode van vier jaar 503 miljoen euro bedraagt, zou de digitale versterking van de bedrijven moeten verzekeren. Het is gebaseerd op vijf assen: de digitale economie, de economie gebaseerd op digitale technologieën, de digitalisering van de openbare diensten, infrastructuur en opleiding, waar de Waalse - en Franstalige - achterstand het grootst is. Momenteel worden verschillende maatregelen ten gunste van bedrijven uitgevoerd: diagnosemiddelen over de digitale maturiteit, "bedrijfscheques"⁵, waardoor beroep kan worden gedaan op diensten van erkende dienstverleners, demonstratiecentra en het W.IN.G-fonds⁶ voor digitale starters.

En de werkgelegenheid? Voor Pierre Rion kan niet worden voorspeld of de theorie van Schumpeter van "creatieve vernietiging" in de context van de digitale revolutie zal standhouden. Toch blijkt uit de meest recente studies dat 8 tot 10 % van de huidige jobs door robotisering beïnvloed zouden kunnen worden. Aan de andere kant zou deze robotisering moeten leiden tot een toename van de groei. Om deze overgang tot een succes te maken, moet een samenleving zich echter voorbereiden en adequate maatregelen nemen om het scheppen van nieuwe banen te vergemakkelijken. Er moet ook rekening mee worden gehouden dat de overgang menselijke en sociale schade veroorzaakt. De genomen maatregelen moeten er dan ook voor zorgen dat deze schok wordt afgezwakt.

Deze uitdagingen staan op de agenda van het Nationaal Pact voor strategische Investerings⁷ ontwikkeld door de federale overheid.

Ter afsluiting van deze inleiding nam **Anne-Marie Sassen, Deputy Head of Unit A2 "Technologies & Systems for Digitising Industry"** van DG "Communication Networks, Content and Technology", van de Europese Commissie, het woord.

Anne-Marie Sassen begint met een vaststelling: de betrokkenheid van een onderneming bij digitalisering is afhankelijk van de locatie, de omvang, maar ook de sector waarin het bedrijf actief is. In België heeft 35 % van de ondernemingen een hoge mate van digitalisering, waardoor ons land op Europees niveau op de vierde plaats staat. Er zijn echter verschillen in België zelf. Zo zijn 80 % van de grote bedrijven gedigitaliseerd, tegenover 30 % van de kleine bedrijven. Hetzelfde kan worden gezegd van de activiteitensectoren: ondernemingen die actief zijn in de

³ Barometer 2016 van de digitale maturiteit van Waalse bedrijven
<https://content.digitalwallonia.be/post/20180410160909/Brochure-Barometre-maturite-entreprises-2016.pdf>.

⁴ <https://www.credendo.com/nl>

⁵ <https://www.cheques-entreprises.be/web/>.

⁶ <http://www.wing-digitalwallonia.be/>

⁷ <https://premier.fgov.be/nl/presentatie-%E2%80%9Cnationaal-pact-voor-strategische-investering-%E2%80%9D>

”De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België.”

groothandel of de productie kennen een hoge mate van digitalisering, terwijl bijvoorbeeld de bouw gekenmerkt wordt door een relatief laag percentage.

Het zijn deze verschillen die de Europese Commissie ertoe hebben gebracht om, in partnerschap met de lidstaten, nationale digitaliseringsplannen aan te moedigen. Op Belgisch niveau verwelkomt Anne-Marie Sassen trouwens het 4.0-initiatief “Made different⁸” betreffende de industrie dat door Vlaanderen en Wallonië gedragen wordt. Ze moedigt ook een vorm van bundeling en uitwisseling van ervaringen aan. De problemen zijn enorm, dus we kunnen ze niet in ons eentje oplossen. Tweemaal per jaar hebben de lidstaten hierover een ontmoeting met de Commissie.

De huidige veranderingen gaan voor de kmo's zo snel dat zij het moeilijk vinden om te volgen en te zien wat voor hen voordelig kan zijn. Om de kmo's te helpen steunt de Commissie “Digitale Innovatiehubs” (DIH) in heel Europa. Het doel van deze hubs is met name aan te tonen dat digitalisering gunstig kan zijn voor de kmo's. De kmo's kunnen deze digitalisering “uitproberen” en zich bewust worden van de betekenis ervan. Als het bedrijf eenmaal de wens heeft geuit om te digitaliseren, moet een manier worden gevonden om deze transformatie te financieren. Dit is soms ingewikkeld: banken zijn momenteel terughoudend om in bepaalde “immateriële” technieken te investeren. Het doel van “DIH” is derhalve ook om ondernemingen te helpen bij de voorbereiding van hun argumenten ten aanzien van banken. Tot slot moeten we overwegen om de vaardigheden van de werknemers te ontwikkelen op basis van een innovatief ecosysteem en rekening houdend met de behoeften van de ondernemingen. Anne-Marie Sassen wees er ook op dat, gezien de uitdaging die digitalisering met zich meebrengt, regionale, nationale en Europese initiatieven op dit gebied gecoördineerd moeten worden. “Digitale Innovatiehubs” kunnen niet alles oplossen, maar er moeten ook andere middelen worden gebruikt en gecoördineerd. Anne-Marie Sassen verwees naar de door de Commissie opgestelde catalogus⁹ waarin een groot gedeelte van deze hubs zijn opgenomen.

Ten slotte moet worden opgemerkt dat de Europese Commissie regelmatig workshops organiseert waaraan initiatiefnemers uit verschillende “DIH's”, industriëlen, onderzoekcentra, expertisecentra, overheden en politieke vertegenwoordigers deelnemen.

2. Uiteenzetting van de Europese Commissie, Unit Grow.F.3: “KETs, Digital Manufacturing and Interoperability”

Voor Andrei Brunis, van de Europese Commissie, Unit Grow.F.3: “KETs, Digital Manufacturing and Interoperability”, is Europa het pad naar digitalisering iets later ingeslagen dan zijn concurrenten. De huidige top 5 van bedrijven is uitsluitend samengesteld uit digitale bedrijven... niet-Europees, namelijk Microsoft, en de beroemde Google, Amazon, Facebook, Apple (GAFA), allen “digital natives”. Terwijl “eenhoorns” in het bijzonder aanwezig zijn in de Verenigde Staten, speelt Azië de komende jaren een voortrekkersrol. Er zijn echter sectoren in Europa die goed presteren, zoals de industrie en het onderzoek. Maar op digitaal gebied loopt het nog steeds achter. De digitalisering van bedrijven blijft in Europa eveneens lager dan

⁸ <http://madedifferent.be/>

⁹ <http://s3platform.jrc.ec.europa.eu/digital-innovation-hubs-tool>

in de Verenigde Staten, waar deze ook sneller gaat. Meer in het algemeen hebben kmo's behoefte aan een betere toegang tot vaardigheden, technologie, investeringen en expertise.

Geconfronteerd met deze situatie noemt Andrei Brunis een aantal uitdagingen voor de kmo's in Europa. Ten eerste weet een kleine structuur, gezien het grote aantal initiatieven op dit niveau, vaak niet waar de beste informatie te vinden is. Dit heeft de Commissie ertoe aangezet zich in te zetten voor de vereenvoudiging van het nieuwe meerjarig financieel kader 2021-2027. Ten tweede komen er nu voortdurend nieuwe technologieën op de markt. Structuren met beperkte personeelsmiddelen hebben het moeilijk om nieuwe technologieën toe te passen/testen. Ten derde moeten managers en werknemers ook blijf geven van bepaalde vaardigheden. Andrei Brunis wijst ook op de toegang tot investeringen, cyberveiligheid en business-to-business praktijken. Verschillen van grootte tussen grote marktdeelnemers zoals de "GAFA" en kleine structuren kunnen tot wrijving leiden. *"Een dergelijke concentratie van waarde werd niet meer gezien sinds de grote monopolies van het einde van de 19e eeuw"*, benadrukt hij over deze grote bedrijven. Vooraleer toe te voegen dat deze grotere omvang hen in staat stelt om zich beter aan te passen aan de huidige nieuwe situatie.

Andrei Brunis licht vervolgens de door de Europese Commissie opgezette acties toe: het algemene kader in de vorm van de strategie voor de digitale eengemaakte markt (Digital Single Market Strategy), het industriebeleid van de EU dat tot doel heeft de industrie te transformeren en te digitaliseren, en de maatregelen voor de kmo's, respectievelijk in het kader van het COSME-programma (Competitiveness for Small and Medium Enterprises) en het Horizon 2020-programma. Ook het Europees Strategisch Investeringsfonds kan een rol spelen. Meer in het algemeen heeft de Digitale Top van Tallinn in 2017 de noodzaak benadrukt om meer te investeren in nieuwe technologieën, met name kunstmatige intelligentie. Binnen het financiële kader van het meerjarenplan 2013-2020 van de EU is 35 miljard euro gereserveerd voor digitale transformatie. Voor het volgende meerjarenplan willen veel stakeholders dat dit cijfer stijgt tot 70 miljard.

De Europese Commissie werkt aan ecosystemen zoals de "Digital Innovation Hubs" maar ook de "Digital Cities Challenge". Dit programma moedigt steden aan om digitaal te gaan werken in hun betrekkingen met het bedrijfsleven, maar ook in hun eigen beheer, zoals overheidsopdrachten. Bovendien werkt de Commissie momenteel aan een nieuwe strategie voor vaardigheden in Europa. Deze strategie is gebaseerd op de volgende constatering: de nieuwe economie vereist andere vaardigheden, een ander loopbaantraject en samenwerking op het niveau van de onderwijssystemen. Andrei Brunis haalt ook bewustmakingscampagnes aan, zoals Wafify, om de aandacht van de kmo's te vestigen op de mogelijkheden die digitalisering biedt. Instrumenten zoals het Digital Transformation Monitor Scoreboard 2018¹⁰ laten de vooruitgang zien die is geboekt bij de digitalisering van de industrie en de kmo's.

Tot slot publiceert de Europese Commissie binnenkort een mededeling over kunstmatige intelligentie, die tot doel heeft een kader vast te stellen voor toekomstige actie op dit niveau. Verder heeft Europa ook bepaalde maatregelen op het gebied van cyberbeveiliging genomen

¹⁰ <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/dem/monitor/scoreboard>.

”De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België.”

in het kader van de Richtlijn Network and Information Security (NIS)¹¹ en de Algemene Verordening Gegevensbescherming¹² (AVG). Deze is gebaseerd op bepaalde beginselen: transparantie, minimalisering van gegevens, beperking van doeleinden en bewaring, integriteit en vertrouwelijkheid. *Het doel is dat de consument zich niet meer bekommert om wat er met zijn gegevens gebeurt in een wereld die werkt op basis van deze brandstof...*”, zegt Andrei Brunis. Alvorens te specificeren dat deze verordening van toepassing is op alle ondernemingen, ongeacht of zij al dan niet uit de Europese Unie komen, indien zij economische activiteiten uitoefenen in het kader van de EU. Er is voorzien in uitzonderingen voor kmo's: indien gegevensverwerking geen deel uitmaakt van hun kernactiviteit, zijn bepaalde delen van de richtlijn niet van toepassing, zoals de verplichting om een "Data Protection Officer" aan te stellen.

3. Discussiepanel over cyberveiligheid

3.1. Uiteenzettingen en discussies

Volgens **Walter Coenraets, diensthoofd bij de Federal Computer Crime Unit (FCCU) van de Federale Politie**, zijn de bedreigingen die voortvloeien uit de digitalisering bekend: malware, spam, account hacking, phishing, ... Meer in het algemeen kunnen we ook digitale fraude noemen, zoals fraude met internetbankieren, cyberspionage, cybersabotage en ten slotte digitale afpersing. In dit geval ziet een kmo al zijn diensten geblokkeerd totdat hackers een bepaald bedrag eisen om zijn systeem te deblokkeren.

Al deze soorten aanvallen kunnen geldelijke en/of politieke redenen hebben. Het aantal aanvallen neemt toe, maar het is moeilijk om exacte cijfers te geven. Simpelweg omdat er geen inventarisering bestaat en kleine en middelgrote ondernemingen niet graag over dit onderwerp willen communiceren uit angst voor hun reputatie. Deze aanvallen kunnen de activiteiten van de kmo's in gevaar brengen. Tot slot is er natuurlijk de financiële schade. Met betrekking tot schade aan de reputatie van structuren veroorzaakt door diefstal van hun gegevens, is uit recente cijfers gebleken dat 80 % van de beleggers weigert te investeren in bedrijven die door piraterij zijn getroffen. Aangezien hun klanten ze niet langer als betrouwbare structuren beschouwen, lopen ze ook het risico dat 1/3 van hen verdwijnen.

Uit gegevens die eerder dit jaar door "De Tijd" zijn gepubliceerd, blijkt dat één op de dertien bedrijven de afgelopen vijf jaar slachtoffer is geweest van cybercrime. De omvang van de schade ligt over het algemeen tussen de 10.000 en 20.000 euro. Een belangrijk detail: cybercriminelen kunnen dit jaar in toenemende mate kleinere structuren aanvallen die minder goed voorbereid zijn op dergelijke incidenten, omdat investeringen duur zijn.

Voor wat betreft de toekomst ziet Walter Coenraets ransomware (gijzelingsprogramma's) en cryptoware (programma's die gegevens coderen zonder dat de gebruiker het weet) als de meest voor de hand liggende bedreigingen. Volgens Europol zal dit fenomeen waarschijnlijk

¹¹ Richtlijn (EU) 2016/1148 van het Europees Parlement en de Raad van 6 juli 2016 houdende maatregelen voor een hoog gemeenschappelijk niveau van beveiliging van netwerk- en informatiesystemen in de Unie

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32016L1148>.

¹² [Verordening \(EU\) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG \[algemene verordening gegevensbescherming\]](#).

nog toenemen, met name door valse facturen. De door piraten geëiste bedragen worden steeds hoger, soms uitgedrukt in Bitcoin. Sommige cybercriminelen hebben zelfs een helpdesk ontwikkeld om het slachtoffer te helpen bij het uitvoeren van de transactie. Walter Coenraets citeert ook "Social Engineering" dat misleiding gebruikt om een bedrijf te overtuigen om informatie te onthullen die het normaal niet zou meedelen. Een bekende bank is op deze manier onlangs 70 miljoen euro kwijtgeraakt. Hij voegt eraan toe dat smartphones een favoriet doelwit zijn van hackers. In de context van het internet van dingen zijn er ook risico's. Hackers kunnen verbonden objecten gebruiken om het bedrijfsnetwerk binnen te gaan.

De bestrijding van cybercrime kost veel geld. Samenwerking tussen de openbare en private sector is noodzakelijk. Walter Coenraets benadrukt ook het belang van het indienen van een klacht om het fenomeen beter te kunnen bestrijden. "*Phishing lijkt niet veel, maar kan ons in staat stellen om iemand te pakken voordat hij een grotere zet doet*", waarschuwt hij.

Phedra Clouner, plaatsvervangend directeur van het Centrum voor Cyberveiligheid België (CCB) en Jan De Blauwe, Senior Manager bij BNP Paribas Fortis en voorzitter van de Cyber Security Coalition (CSC) hebben vervolgens over het volgende onderwerp gesproken: "Onlinevalstrikken vermijden en samenwerken om zich tegen cybercriminaliteit te beschermen".

Phedra Clouner herinnert dat het CCB werd gecreëerd naar aanleiding van diverse cyberveiligheidsincidenten. Het Centrum rapporteert rechtstreeks aan de eerste minister en coördineert alle actoren op het vlak van cyberveiligheid op Belgisch niveau (politie, parket, inlichtingendiensten) met het oog op een coherente aanpak. Het CCB formuleert voorstellen met betrekking tot het wettelijk kader. Het is in het bijzonder verantwoordelijk voor de omzetting in Belgisch recht van de Richtlijn Network and Information Security (NIS). Het verzorgt, in samenwerking met het Coördinatiecentrum, het crisisbeheer in geval van cyberincidenten. Het informeert en sensibiliseert het publiek. Ten slotte geeft het advies over goede praktijken bij het gebruik van normen en standaarden op het gebied van cyberbeveiliging, zowel voor de overheid als voor het bedrijfsleven. Sinds begin 2017 maakt het Centrum ook deel uit van het Computer Emergency Response Team (CERT), de operationele kracht van het CCB, die concreet samenwerkt met slachtoffers van misdrijven.

Jan De Blauwe legt op zijn beurt uit dat: "de Cyber Security Coalition een coalitie is die in 2014 is opgericht op basis van een simpele constatering: we hebben allemaal belang bij samenwerking op het gebied van computercriminaliteit. De CSC bestaat uit 65 leden uit de private, publieke en academische sector. Het doel is om kennis te verzamelen".

Na deze presentatie voegt Phedra Clouner nog toe dat het CCB veel meldingen ontvangt van burgers of bedrijven, vooral over malware, phishingpogingen en ransomware. Ze wijst er echter op dat het moeilijk is om een overzicht te hebben van het fenomeen en ze bevestigt dat bedrijven - groot of klein - inderdaad terughoudend zijn om incidenten te melden uit angst dat dit een negatieve invloed zou hebben op hun imago.

Gevraagd door de moderator van de debatten, bevestigt Margareta Vermeylen, adviseur-generaal bij het Kmo-Observatorium KMO's van de AD K.M.O.-beleid van de FOD Economie, dat de strijd niet op voorhand verloren is. Cyberveiligheid vereist zeker materiële investeringen van ondernemingen, maar ze hangt ook af van reflexen en eenvoudige maatregelen die voor en/of door kmo's moeten worden genomen om de risico's tot een minimum te beperken.

"De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België."

Charles Ronlez, apotheker en ICT-consultant bij de Algemene Pharmaceutische Bond (APB) - de federale koepel van beroepsverenigingen - wijst op een bewustwording van de risico's van cybercriminaliteit in de farmaceutische sector, in het bijzonder sinds apothekers verplicht zijn zich te automatiseren (2010). "*Er is sprake van vertrouwen in het systeem. Kunnen we vertrouwen op een proces van uitwisseling van gevoelige gegevens?*", vraagt hij zich af. **Jef Cools, adviseur bij de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de kmo**, treedt hem bij. Volgens hem blijkt uit alle beschikbare cijfers dat de kmo's en zelfstandigen steeds voor meer uitdagingen komen te staan. Hij benadrukt echter dat deze digitalisering ook voordelen met zich meebrengt. **Kurt Ceuppens, Managing Director bij NVISO** (adviesbureau op het gebied van IT-veiligheid), geeft aan dat cyberveiligheid in deze context deel uitmaakt van deze noodzakelijke transformatie. Hij benadrukt het belang van een goede follow-up van incidenten - de NVISO-diensten zijn dit jaar al tien keer nodig geweest - hoewel hij van mening is dat de kmo's nog niet sterk getroffen zijn. Hij wijst erop dat de dreiging permanent is: je kunt jaren zonder incidenten gaan voordat je wordt getroffen. Het geval van MaerskLine (zeevervoer) illustreert deze situatie goed. Het is een groot, goed beheerd bedrijf met een afdeling cybercrime. Het werd echter getroffen door een incident dat 200 miljoen euro kostte. Phedra Clouner wijst er in dit verband op dat het steeds eenvoudiger wordt om, met name op het darknet, de middelen te verkrijgen om een cyberaanval uit te voeren. Tegelijkertijd is de bewustwording toegenomen en worden er ook steeds meer incidenten gemeld.

Margareta Vermeylen vraagt zich af hoe de kmo's zich tegen dit soort bedreigingen kunnen beschermen. Phedra Clouner antwoordt dat er eenvoudige maatregelen kunnen worden genomen: sterke wachtwoorden gebruiken, back-ups maken, systemen updaten, werknemers sensibiliseren, ... Jan De Blauwe benadrukt ook dat de kmo's zich zorgen moeten maken over deze kwestie. Ze moeten nadenken over hoe ze hun veiligheid kunnen organiseren. Het gaat voor hen over de noodzaak om een analyse uit te voeren, een verantwoordelijke aan te wijzen en de onderaannemers te vragen wat zij aan hun kant doen op het gebied van cyberveiligheid. Voor Jan De Blauwe is er op dit moment te veel informatie over dit onderwerp, vandaar de noodzaak om de informatie te structureren, meer gerichte brochures te publiceren.

Jef Cools zegt dat ook binnen de kmo's de mentaliteit moet veranderen. Deze moeten incidenten melden waarmee zij worden geconfronteerd. Vooraleer te wijzen op een inconsistentie: "*Als er een diefstal is in een huis of op kantoor, beschuldigt men de dief. Terwijl we in het geval van een cybercriminaliteitsprobleem geneigd zijn het bedrijf de schuld te geven van het feit dat het zichzelf niet voldoende zou beschermd hebben*". Voor Jef Cools moeten kmo's als slachtoffers worden beschouwd, net zoals hetgeen gebeurt bij een fysieke diefstal.

Jef Cools benadrukt ook de noodzaak om een veiligheidsbeoordeling uit te voeren: het gaat erom te bepalen wat het risico is, welke methodes toe te passen zijn en tegen welke kosten. Het proces is hetzelfde, of het nu gaat om een kmo of een grote onderneming. De antwoorden zullen echter van geval tot geval verschillen. Jan De Blauwe stelt dat het in dit verband moeilijk is om aan te tonen dat een investering in cybersecurity wel of niet de juiste is. Het is een kwestie van intuïtie. Hij merkt op dat 7 of 8 % van het IT-budget in het algemeen aan dit soort acties moet worden besteed. En de kmo's zijn niet in staat schaalvoordelen te behalen. In deze context biedt de "cloudtechnologie" een toegang tot technologie tegen een lagere kostprijs.

3.2. Vragen vanuit de zaal

Hoe werkt het CCB samen met organisaties die de kmo's vertegenwoordigen?

Phedra Clouner antwoordt dat het CCB alleen bewustmakings- en opleidingsmateriaal aan kmo's verstrekt. Het centrum werkt ook samen met de Cyber Security Coalition of federaties zoals de Union des Classes Moyennes (UCM) of de Unie van Zelfstandige Ondernemers (Unizo). Om een concreet voorbeeld te geven: het CCB werkt momenteel aan de ontwikkeling van webinars - er is ook een gids - voor kmo's over belangrijke thema's op het gebied van cyberbeveiliging, zoals incidentenbeheer en bewustmaking over de verschillende soorten bedreigingen. Het CCB heeft met Unizo samengewerkt om zich op de behoeften van kmo's te richten.

Een lid van het publiek herinnerde aan de opmerking van Andrei Brunis over grote digitale bedrijven *"een dergelijke concentratie van waarde is niet meer gezien sinds de grote monopolies van het einde van de 19e eeuw"*. Wat doet de Commissie aan deze situatie, afgezien van de boetes die weinig gevolgen hebben voor de grote concerns?

Anne-Marie Sassen (Europese Commissie) geeft toe dat boetes klein kunnen lijken in verhouding tot de grootte van de betrokken ondernemingen. Zij wijst er echter op dat bedrijven nog steeds zullen proberen deze te vermijden. Zij verklaarde ook dat de Commissie controleert of er geen oneerlijke concurrentie is. De Commissie is echter niet in staat om te zeggen: *"Dit bedrijf is zo groot, dat we er zo'n boete aan opleggen"*. Zij kan niettemin op basis van een klacht handelen. Op een ander gebied probeert de Commissie de kmo's te helpen zich te ontwikkelen. Er zijn inderdaad veel startups, maar niet genoeg scale-ups. Het doel van de Commissie is de toegang tot financiering te vergemakkelijken, zodat bedrijven in Europa kunnen blijven.

"Hoe zit het met de bedrijfs certificering?", vraagt Magareta Vermeylen.

Charles Ronlez geeft toe dat dit een manier is om de gegevensbescherming doeltreffender te maken. Volgens hem moeten kmo's een gemeenschappelijke verplichte basis delen om aanwezig te zijn in de digitalisering van een sector. Hij belicht de uitdagingen die resulteren uit de interoperabiliteit tussen verschillende bedrijven en de daaruit voortvloeiende uitwisseling van informatie. Het is op dit niveau dat er certificaten moeten worden opgesteld om het operationaliseren van deze uitwisselingen te sturen.

Jef Cools wijst erop dat labels een toegevoegde waarde kunnen hebben. Het certificeringsproces is echter vaak duur. Hij wijst er ook op dat grote ondernemingen van kmo's kunnen eisen dat ze over een dergelijk certificaat zouden moeten beschikken. Voor Jef Cools kan een certificaat een toegevoegde waarde hebben, maar de kwestie moet sector per sector worden bekeken. We moeten ervoor zorgen dat de kosten voor kmo's aanvaardbaar zijn. Phedra Clouner dringt er vervolgens op aan dat de verantwoordelijkheid op dit niveau wordt gedeeld. Softwareleveranciers moeten ook hun verantwoordelijkheid nemen en de kmo's beveiligingsadvies en beveiligde producten aanbieden.

"De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België."

4. Rondetafelgesprek over het thema "immateriële financiering en digitalisering van de kmo's"

4.1. Discussies

Rond de tafel zijn aanwezig:

- **Filip Lacquet**, lid van de Participatiemaatschappij Vlaanderen (PMV) (Groepsmanagementcomité – bedrijfsfinanciering),
- **Géraldine Lantin**, Senior Business Banking Expert bij Belfius Bank en Verzekeringen,
- **Claire Munck**, CEO van Be Angels/Women Business Angels Club (waarbij 250 privé-investeerders uit het Brussels Gewest en het Waals Gewest zijn aangesloten), en
- **Damien Lourtie**, General Manager van de "Fonds numérique W.IN.G" bij Digital Wallonia (twee jaar geleden gecreëerd door het digitale plan in het Waals Gewest).

Om de discussie op te starten vraagt Margareta Vermeylen welke financieringsmogelijkheden deze verschillende belanghebbenden aan de kmo's bieden en of deze voor alle kmo's beschikbaar zijn. "*We financieren alles, mits er een bewezen of te verwachten terugbetalingscapaciteit is*", vertelt Géraldine Lantin (Belfius Bank en Verzekeringen) als introductie. Wat de digitalisering betreft, merkte Géraldine Lantin op dat de onderneming een lening wordt toegekend indien zij aantoonbaar is in staat om deze terug te betalen. Dat hangt af van haar balans, haar financiële structuur. Als het digitaliseringsproject een kostenbesparing en/of omzetsijging genereert, kan dit ook werken. Zij voert verder aan dat wanneer we digitalisering financieren, we het immateriële financieren; dit roept vragen op m.b.t. de financiële garanties ten opzichte van de lening. Zij herinnert eraan dat in België een veelheid van instrumenten oplossingen biedt op dit niveau: PMV, de Sowalfin in Wallonië, het Brussels Waarborgfonds of Europese fondsen zoals het "European Investment Fund" (EIF), ...

Op de vraag of veel leningaanvragen afkomstig zijn van kleine ondernemingen antwoordt Géraldine Lantin dat er niet genoeg zijn. "*Ik ben nogal verbaasd over het kleine aandeel van de financiering dat voor dit doel wordt aangevraagd*". Zij suggereert dat voor een groot deel van deze behoeften misschien naar zelffinanciering wordt gestreefd. Ook verwacht zij dat de vraag op dit niveau zal toenemen. Een opmerking: het weigeringspercentage voor leningen m.b.t. digitalisering is hetzelfde als voor andere soorten aanvragen. Zij wijst er ook op dat het voor start-ups soms moeilijker is om een financiering te verkrijgen waarvoor alternatieve oplossingen kunnen worden gevonden.

Géraldine Lantin noemt als een van de hinderpalen voor de bankfinanciering de moeilijkheden bij de juiste vastlegging van de bedragen en bij het meten van de door digitalisering verwachte winst. Voor haar moet het project zo worden gepresenteerd dat de bankier de toegevoegde waarde duidelijk kan identificeren.

Op de vraag welk aandeel hulpmiddelen zoals crowdlending, crowdfunding of business angels in de financiering kunnen innemen, verklaart Géraldine Lantin dat op het niveau van crowdfunding er vele dossiers voor startups zijn. Deze hebben betrekking op fasen waar de bankier niet kan tussenkomen, zoals de onderzoeks- en ontwikkelingsfase - de bankier is eerder aanwezig in de fase van commercialisatie. Voor Géraldine Lantin is crowdfunding een belangrijke hefboom voor het opbouwen van eigen vermogen.

4.2. Vragen vanuit de zaal

Hoe maakt u uw bankkantoren bewust van de problematiek van de digitale transformatie?

Géraldine Lantin zegt dat de CEO van Belfius een aanpak nastreeft die zeer gericht is op mobiel bankieren en digitale transformatie. Daarom heeft de bank een studio ontwikkeld dat een dochteronderneming is en via het verwerven van deelnemingen in fintech's investeert. Belfius heeft ook het concept "Smart Belgium" ontwikkeld met als doel "*ecosystemen tussen klanten te creëren zodat ze verder gaan in wat "smart" is: ecologie, digitalisering, alles wat innovatie betreft*". Zij vestigt ook het aandacht op het bestaan van incubators. Daarnaast investeert de bank in durfkapitaalfondsen zoals het W.IN.G. fonds of "The Birdhouse", een startup- en scale-up-incubator, waarvan een van de partners Belfius is. Deze instrumenten, die gericht zijn op digitalisering, zijn bedoeld om tegemoet te komen aan de kapitaalbehoeften van de kmo's op dit gebied. Meer in het algemeen speelt de bank in op complementariteit. "*We weten dat we het niet helemaal alleen kunnen, we verwijzen aanvragers ook door naar W.IN.G., Innoviris*" verklaart ze. "*Het is noodzakelijk om de rol van partner van het bedrijf te spelen om hem oplossingen te kunnen aanbieden*".

"Welk beleid wordt door de verschillende regeringen ontwikkeld?", wenst Margareta Vermeulen te weten

Damien Lourtie (W.IN.G.) legt uit dat het fonds is gevestigd bij de Société Régionale d'Investissement de Wallonie (S.R.I.W.) en een budget van ongeveer 1 miljard euro beheert. Het fonds wordt geconfronteerd met grote kmo's die de uitdaging van digitalisering aangaan. Het idee is om de oprichting van een ecosysteem aan te moedigen, zoals voor Belfius. "*We proberen jonge bedrijven op te starten en onze eerste partner is Belfius*", vervolgt Damien Lourtie. W.IN.G. werkt ook samen met het netwerk Be Angels aan het opzetten van private/publieke financiering. Volgens Damien Lourtie is voor een jong bedrijf het aanvragen van een lening via een bank vrij hypothetisch. "*Voor een start-up kan het riskant zijn om met de terugbetaling van een lening te beginnen. Het is daarom noodzakelijk om voorrang te geven aan partnerschappen en geleidelijke financiering, in het bijzonder op het vlak van digitalisering*", besluit hij.

Is de ICO - fondsenwerving in cryptomunten - een veelbelovend alternatief voor digitale start-ups en scale-ups? Waar staan we in België op dit gebied?

Filip Lacquet (PMV) benadrukte dat dit een onderwerp is dat aandacht verdient. Ook al ziet PMV nog niet hoe producten op dit niveau gemaakt kunnen worden. De markt moet rijper zijn om belangstelling te wekken. Claire Munck, op haar beurt, legt uit dat Be Angels onlangs een eerste aanvraag heeft ontvangen om deel te nemen aan een ICO. ICO's zijn erg duur en gezien wat Be Angels financiert - pre-zaai- en zaai-fase van projecten - heeft het voor hen op dit moment geen zin om eraan deel te nemen. Voor haar is dit een gebied dat nog steeds zeer slecht begrepen wordt door ondernemers en particuliere investeerders. Dit is dus nog geen stabiel alternatief voor de financiering van startups.

"Welke soorten projecten worden gefinancierd?", vraagt Margareta Vermeulen.

Géraldine Lantin legt uit dat het gaat om hardware, software, netwerkinfrastructuren. Claire Munck wijst erop dat haar structuur "Be Angels" een beetje van alles financiert (een derde van de investeringen in digitale en nieuwe technologieën in de traditionele industrieën en zelfs human resources, een derde in (e-)gezondheid en een derde in andere sectoren). Filip Lacquet

”De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België.”

is van mening dat een onderscheid moet worden gemaakt tussen twee soorten ondernemingen: de ondernemingen voor wie de digitalisering het bedrijfsmodel vormt en de andere. Voor de eerste kan het Business Angels Netwerk Vlaanderen (BAN Vlaanderen) een oplossing zijn. PMV is een samenwerking aangegaan met BAN Vlaanderen om leningen te verstrekken. Zij verstrekt ook garanties om banken aan te moedigen leningen te verstrekken. Voor bedrijven van het tweede type, die zich willen aanpassen aan de digitalisering, is het geven van garanties voor bankleningen ook een oplossing. W.IN.G. heeft beslist om te investeren in "b to b" terwijl "b tot c" gevaarlijker is. Géraldine Lantin geeft aan dat er veel projecten zijn op het gebied van e-commerce. Ze benadrukt ook het belang van coaching voor een succesvol financieel plan. Filip Lacquet voegt eraan toe dat er in België heel wat oplossingen zijn om startups te ondersteunen en te helpen: subsidies, business angels, netwerken, durfkapitaal. Op Belgisch en Europees niveau ontbreekt het echter aan mechanismen ter bevordering van scale-ups. Filip Lacquet wijst erop dat Spotify genoodzaakt is naar de kant van de VS te kijken om het nodige kapitaal te vinden.

Zijn banken wettelijk verplicht de kmo's in kennis te stellen van de door de overheid voorgestelde steunmaatregelen voor financiering?

Géraldine Lantin herinnert eraan dat er geen verplichting is, maar dat er meer en meer instrumenten worden ingevoerd voor actoren en klanten. De commercieel medewerker van de bank kan fungeren als schakel naar een "centraal punt", zoals Sowalfin, dat het mogelijk maakt om een oplossing te vinden. Daarnaast weet de bank ook wat er bestaat en gebruikt ze deze informatie op haar intranet. Als de bank niet kan ingaan op een financiering, probeert ze tot slot in een kredietcommissie, ondanks alles, vooruit te komen en oplossingen te vinden. Belfius werkt ook aan een internetplatform dat de onderneming kan adviseren volgens haar balansprofiel, haar schuldenlast, haar solvabiliteit, de ratio's beschikbaar op het niveau van de Balanscentrale; de bedoeling is om te zorgen voor een zekere transparantie. Volgens Damien Lourtie is er veel informatie voor de kmo's. De acties, het debat en de boodschap moeten echter worden vereenvoudigd.

Is het een voordeel dat een kmo door een incubator of een programma is gegaan om gemakkelijker financiering te krijgen?

Voor Géraldine Lantin is het antwoord "ja". "Goede ideeën zijn er overal," legt ze uit. Maar vanuit de juiste vraagstelling ontwikkelde en goed doordachte ideeën laten toe zich met een rijper project te presenteren aan de bankier, de business angel, het crowdfundingbedrijf. Filip Lacquet gaat akkoord. "Er is al een filtering gebeurd, het dossier wordt voorbereid, ... Dit maakt het gemakkelijker om het bedrag van de financiering te bepalen (de bedrijven onderschatten vaak hun financieringsbehoeften) en het juiste type van financiering," merkt hij op.

Géraldine Lantin meldt dat de website [Wikipreneurs.com](https://wikipreneurs.com/)¹³ de meeste van de bestaande steuncellen opsomt.

Hoe kan meer durfkapitaal uit het buitenland worden aangetrokken, gezien het feit dat er in België te weinig ondersteuningsstructuren zijn en dat een project dreigt te worden terzijde geschoven als het niet bevalt?

Damien Lourtie wijst erop dat de strategie van de SRIW eenvoudig is: investeren in beleggingsfondsen. Het W.IN.G.-fonds financiert 16 % van de voorgestelde projecten, wat al een goed aanvaardingspercentage is. Filip Lacquet geeft een gelijkaardig antwoord: in 2005/2006 lanceerde PMV Arkimedes, een fonds van fondsen. In dit kader werden 14 fondsen gefinancierd.

¹³ <https://wikipreneurs.com/>

Het doel is duidelijk: de wereld van durfkapitalisten uitbreiden. En het werkt in sommige sectoren. Claire Munck merkt op dat de sector van business angels erop aandringt bescheiden te blijven: investeerders vergissen zich veel. Een ander aandachtspunt: het ecosysteem. Business angels komen zeer vroeg tussen in de ontwikkelingsfase van een bedrijf en dit is een zeer belangrijk punt. Ze voegt eraan toe dat Be Angels een fonds heeft opgericht om de fase "post-business angels" en de fase "pre-venture capital" af te dekken. "*Tussen het moment waarop de kinderziekten voorbij zijn en het moment waarop het grote contract nog niet werd binnengehaald en/of de 'mijlpaal' nog niet is bereikt, is het moeilijk om zich in België te herfinancieren*", legt ze uit. Daarnaast probeert Be Angels ook haar leden te helpen deuren te openen in de rest van de wereld.

Denkt u dat kmo's ambitieus genoeg zijn in hun digitaliseringsprojecten?

Voor Géraldine Lantin is het antwoord "nee". "*De ondernemer heeft de kwaliteiten van zijn gebreken*", merkt ze op. *Hij heeft zijn kop in het stuur, hij wil vooruitgaan. Maar hij is niet vooruitziend genoeg, hij kijkt niet genoeg naar de toekomst...*". Het is de taak van de banken en accountants om het vraagstuk van de visie te adresseren met het bedrijfsleven. Ze hebben ook succesverhalen nodig waarmee ze zich kunnen identificeren. Bedrijven zouden ook kunnen profiteren van het bundelen van vaardigheden (bv. een gemeenschappelijke CTO).

5. Gelijktijdige workshops

5.1. Workshop 1 "Digitalisering en arbeidsmarkt"

De digitalisering van de economie kan leiden tot een proces van vernietiging en het scheppen van banen. Maar ze kan ook kansen creëren op deze arbeidsmarkt, mits over deze veranderingen wordt nagedacht.

Hoe kan ervoor worden gezorgd dat de bevolking over de juiste ICT-vaardigheden beschikt om bij te dragen tot een succesvolle digitale overgang? Wat zullen de gevolgen van automatisering en robotisering zijn? Hoe kan men op deze evoluties anticiperen? Welke rol kunnen het bedrijfsleven, de overheid, de werknemers en andere partners spelen om bij te dragen tot deze ontwikkeling? Dit zijn de vragen die **VRT-journalist Steven Rombaut** aan het begin van deze workshop lanceerde. Deze vragen moeten worden gezien in de context van het verslag 2016¹⁴ van de Hoge Raad voor de Werkgelegenheid (HRW), waarin de automatiseringsmogelijkheden voor ongeveer 39 % van de banen werden beoordeeld. Een andere studie¹⁵ (Arntz Mélanie et al, 2016) schatte dit percentage dichter bij de 7 %, aangezien automatisering niet volledige beroepen kan betreffen, maar eerder specifieke taken. In ieder geval verandert digitalisering in de toekomst waarschijnlijk de manier van werken en alle uit te voeren taken radicaal. Meerdere sprekers probeerden deze verschillende aspecten in hun presentaties aan te kaarten.

¹⁴ <http://www.werk.belgie.be/publicationDefault.aspx?id=45084>.

¹⁵ OECD, *The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries: A Comparative analysis*, Social, Employment and Migration Working Papers No. 189
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/5jlz9h56dvq7-en.pdf?expires=1531727374&id=id&ac-name=quest&checksum=44A1B8620A10F770896D067DD6179E19>.

”De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België.”

De uitdagingen van digitalisering

Johan Hanssens, secretaris-generaal van het Departement Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI) van de Vlaamse Regering, leidt dit thema in. Voor deze gesprekspartner is het voorspellen van de effecten van digitalisering op de arbeidsmarkt een nieuwe academische discipline. Volgens een ander OESO-onderzoek¹⁶ dreigt 46 % van de tewerkstelling in België geautomatiseerd te worden. Een studie van ING België¹⁷ toont aan dat de automatisering reeds een impact heeft op de arbeidsmarkt. Het document vergelijkt, over de periode 2013-2016, de evolutie van het aantal personen die bepaalde functies uitoefenen, in verhouding tot de technologische vooruitgang in hun sector. Het aantal administratieve medewerkers daalde met 7 %. Deze categorie had een automatiseringskans van 93 %. Daarentegen is de werkgelegenheid in de groep van "intellectuele" beroepen toegenomen. De kans op automatisering was slechts 14 %. Er bestaat dus een correlatie tussen de waarschijnlijkheid van automatisering van een beroep en de impact op de werkgelegenheid. *"Gelukkig betekenen deze nieuwe technologieën ook dat er nieuwe behoeften en dus nieuwe banen zullen ontstaan"*, benadrukt Johan Hanssens. Dit mechanisme verhoogt ook de productiviteit en dus de koopkracht en de vraag naar nieuwe goederen en diensten.

Voor Johan Hanssens roept de uitdaging van de digitalisering op de arbeidsmarkt drie vragen op met betrekking tot:

- Polarisatie: hooggekwalificeerde banen zijn per definitie meer gevraagd, terwijl de laaggekwalificeerde banen vaak afhankelijk zijn van mensen en fysieke locaties. Is middelhooggeschoold werk dus het meest bedreigd?
- Het probleem van de ongelijkheid: in België zijn goedbetaalde industriële banen verdwenen. Dit banenverlies is zeker geabsorbeerd door de groei van de tertiaire sector, maar zijn deze banen qua koopkracht gelijkwaardig?
- Loopbaanontwikkeling: zijn de overheden en/of werkgevers voldoende voorbereid? Hoe kan de permanente vorming worden aangepast? Zijn er voldoende incentives om een opleiding te volgen?

Gevolgen voor de organisatie van handel en arbeid

Saskia Van Uffelen, uitgenodigd als **CEO van Ericsson Benelux**, is onze "Digitaal Kampioen" en ze vertegenwoordigt België bij de Europese Commissie. In het eerste deel van haar presentatie gaat ze in op de gevolgen voor de organisatie van het bedrijfsleven: *"Vandaag zijn er 60 miljard objecten aangesloten: pc's, smartphones, pacemakers, auto's, huizen, ... Deze koppeling die lang beperkt is gebleven tot financiën en logistiek strekt zich nu uit over alle sectoren. Alles en iedereen is met elkaar verbonden en dit heeft invloed op de manier waarop bedrijven zich organiseren. Individuen wisselen met elkaar (juiste of onjuiste) informatie uit, maken op basis daarvan keuzes en nemen beslissingen. Bedrijven kunnen dus niet langer aan particulieren voorschrijven wat ze moeten kopen. Dit vraagt meer flexibiliteit van de ondernemingen. Vroeger maakte een bedrijf businessplannen voor de lange termijn. Vandaag de dag telt men de lange termijn in weken!"*

¹⁶ Nedelkoska, L. and G. Quintini (2018), *Automation, skills use and training*, OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 202.

https://www.oecd-ilibrary.org/employment/automation-skills-use-and-training_2e2f4eea-en

¹⁷ ING Focus - Arbeidsmarkt - Jobverlies door automatisering op de Belgische arbeidsmarkt, 16 april 2018,

<https://www.ing.be/Assets/Documents/INGFocusArbeidsmarktNL.pdf>.

Volgens **Saskia Van Uffelen** zijn de bedrijven zich nog onvoldoende bewust van de disruptie in actie: "*Sommige bedrijven zeggen dat ze aan digitale transformatie werken, maar gebruiken gewoon nieuwe technologieën om kosten te besparen en hun marges te verhogen. Ze lopen het risico een stap te ver te gaan*". De Digitaal Kampioen benadrukt dat de "zakelijke" organisatiemodellen aan het verdwijnen zijn ten gunste van nieuwe modellen die geanticipeerd moeten worden. "*Het Uber-probleem deed zich voor in Brussel omdat men nooit had gedacht dat een taxi van een (beroeps)bestuurder zou kunnen worden gescheiden. De aanwezigheid van Uber heeft gestoord en het is dit soort verstoringen die moeten worden voorzien en overwonnen*". Airbnb stelt de manier van huurbelastingen innen in vraag. Amazon Go verandert ingrijpend de klassieke business door geen extra winkel aan te bieden, maar een platform waarop concurrenten samen zijn ondergebracht. De ondernemingen zijn niet altijd klaar voor deze veranderingen. Zo verkeert de automobielsector in moeilijkheden omdat de doelstelling blijft om steeds meer auto's te verkopen, terwijl volgens Saskia Van Uffelen het aantal in het verkeer zijnde auto's afneemt. Ook de gas-, elektriciteits- en watersector veranderen snel. "*We bouwen huizen die meer energie produceren dan ze verbruiken. Het economische model gaat in de richting van een gedeelde samenleving, waar ik mijn energie die ik niet noodzakelijkerwijs van conventionele leveranciers heb gekocht, aan mijn buurman verkoop*".

Bovendien zorgt de technologische ontwikkeling ervoor dat ondernemingen zich ontwikkelen in sectoren waar ze traditioneel niet aanwezig waren, wat hen ertoe zal aanzetten hun strategie ten opzichte van hun concurrenten te heroverwegen: "*Vandaag de dag verkoopt Philips straatverlichting, maar ook beveiligingscamera's en radio's. We moeten af van een verticale visie per sector om transversale commerciële kansen te kunnen grijpen. Ericsson werd opgericht in 1876. Soms denken we dat we de enigen zijn die telecom maken. Het is belangrijk om niet zoals voorheen "eenvoudige" partnerschappen aan te gaan, maar na te denken over onze langetermijntoekomst om een economisch model op te zetten dat ons kan versterken*". En om af te ronden verklaart ze: "*Er zijn disrupties in de manier waarop we "handel drijven" en we moeten werken rekening houdend met het hele ecosysteem*".

In een tweede deel gaat de spreekster in op de impact op de organisatie van het werk. Volgens Europese bronnen zou 65 % van de huidige banen binnen twee jaar kunnen verdwijnen. Dit betekent niet 65 % minder banen, maar eerder dat de inhoud van de banen zal veranderen en er nieuwe vaardigheden nodig zullen zijn. "*Opleiding zal van essentieel belang zijn om 65 % meer werkloosheid te voorkomen. Bij Ericsson probeer ik vaardigheden te ontwikkelen die vandaag nuttig zijn voor de werknemers, maar die voor hen in twee jaar ook van nut zullen zijn, voor mijn bedrijf of elders, hier of in andere sectoren. Vandaag de dag zijn veel mensen met potentieel werkloos, terwijl er in bepaalde sectoren een gebrek is aan deze vaardigheden*", verklaart de Digital Champion. Volgens deze expert zijn "gemiddelde" jobs niet de enige die bedreigd worden door automatisering. Ook hooggekwalficeerde beroepen kunnen worden getroffen. Ze onderstreept ook het belang van de integratie van oudere werknemers in deze dynamiek: "*Het is niet alleen om economische redenen van belang om de uitdagingen van het digitale tijdperk aan te gaan, maar ook om te voorkomen dat de kloof tussen arm en rijk, tussen degenen die tot de digitale wereld behoren en degenen die zullen worden uitgesloten, groter wordt*".

De Digital Champion benadrukt ook de noodzaak om te investeren in de ontwikkeling van vaardigheden voor ethiek en veiligheid: "*Dit is een enorme druk voor ondernemingen en een enorme uitdaging voor de juristen. Vandaag de dag is er niets gedefinieerd om de veiligheid*

"De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België."

van de 4.0 industrie (auto's, huizen, aangesloten industrieën, enz.) te verzekeren. In een verbonden wereld komt gevaar niet langer van onze directe omgeving, maar van overal ter wereld!".

"De digitale revolutie gaat verder dan de economische kwestie. Het moet worden gezien als een verandering in de samenleving die wereldwijd moet worden aangepakt", besluit Saskia Van Uffelen.

Meer creativiteit in de banen van morgen

Fons Leroy, adjunct-directeur van de VDAB, volgt Saskia Van Uffelen op. Hij begint met een anekdote om de angsten die robotisering kan oproepen te relativiseren: *"Ik was vorige week op het Wereldcongres van begeleidende diensten. Het vraagstuk van de digitalisering wordt aan de orde gesteld. Een Duitse collega toonde vier Spiegel-covers: een uit 1974, een uit 1982, een uit 1999 en een uit 2017. De gepresenteerde boodschap veranderde niet: het werk zal massaal verdwijnen door de toenemende automatisering. Dit bericht verschijnt vandaag nog steeds. Ondanks dit automatiserings- en robotiseringsproces zijn er nog nooit zoveel mensen op de arbeidsmarkt geweest.* De impact van de digitalisering is uiteraard zeer belangrijk op de toekomstige arbeidsmarkt, maar het is niet het enige element waarmee rekening moet worden gehouden, voorspelt Fons Leroy. De globalisering, demografische ontwikkeling, grotere culturele diversiteit en klimaatverandering zijn andere factoren die de arbeidsmarkt ontwrichten. *"De wereldwijde uitdagingen waar we voor staan, bepalen hoe we in de toekomst werken. De impact van klimaatverandering op het werk kan groter zijn dan digitalisering. Maar daar is niet genoeg onderzoek naar gedaan"*, zegt hij.

Net als Saskia Van Uffelen constateert Fons Leroy dat de huidige modellen waarschijnlijk verouderd raken en dat er snel nieuwe paradigma's ontstaan. *"We gaan sneller van de ene baan naar de andere, we combineren de statuten en zien nieuwe verschijnen, we worden geconfronteerd met nieuwe economische ontwikkelingen zoals de circulaire economie, deeleconomie, ... Dit roept vragen op over de huidige paradigma's van waaruit naar werk wordt gekeken, zoals het zeer sterke paradigma van werkzekerheid. Een grote uitdaging voor morgen is om te laten zien dat er ondanks de huidige paradigmawisseling altijd een vorm van solidariteit is in de digitale samenleving"*. Als verantwoordelijke van een structuur die werkzoekenden begeleidt, is Fons Leroy zeer geïnteresseerd in de evolutie van vaardigheden die minder gericht zullen zijn op het beheersen van een onderwerp. *"De waarde van een diploma zal zeer beperkt zijn. Maar de vaardigheden van de 21e eeuw zullen minder met techniek en technologie te maken hebben dan we denken. In deze globale wereld van diversiteit wordt van werknemers verwacht dat ze sociaal en cultureel kapitaal hebben om met verschillende culturen en generaties te werken. Van creatieve mensen wordt verwacht dat ze problemen gemakkelijk oplossen, verbonden zijn en anders communiceren"*.

De VDAB probeert deze reflectie al te integreren in de opleiding die ze organiseert voor werkzoekenden. *"Vandaag worden zeer functionele opleidingen georganiseerd zodat de persoon direct operationeel is op de arbeidsmarkt. Dit is de zogenoemde "Quick Activation". Bij de VDAB daarentegen denken we na over hoe we onze opleiding kunnen verrijken met al deze vaardigheden van de 21e eeuw om mensen op lange termijn te integreren op de arbeidsmarkt. We moeten deze reflectie integreren in het onderwijs, binnen de overheid en het bedrijfsleven"*.

Voor Fons Leroy kunnen technologische veranderingen ook een kans zijn om een inclusieve arbeidsmarkt voor mensen met een handicap te creëren en werknemers in staat te stellen langer en in hun eigen tempo te werken.

Inspelen op de angsten van robotisering

Peter Timmermans, gedelegeerd bestuurder van het Verbond van Belgische Ondernemingen (VBO), sluit het panel van de uiteenzettingen. Voor hem is de angst die de robotisering oproept voelbaar bij de werknemers. *"Veel mensen vragen me: zal ik deze baan morgen nog hebben? Ik denk dat de vraag meer zal zijn: wat zal mijn job zijn?"*

Peter Timmermans deelt in bepaalde opzichten de vrees van het publiek. Voor de gedelegeerd bestuurder van het VBO brengt de digitalisering van de arbeidsmarkt drie soorten risico's met zich mee. De eerste is de controle van de mens op de machine. *"De beurscrisis in 2008 is kunnen ontstaan doordat financiële instellingen hun producten baseerden op wiskundige en fysieke modellen die geen mens in vraag heeft gesteld. Economie is een menswetenschap, geen exacte wetenschap"*. Het tweede gevaar ligt in de individualisering van de arbeidsverhoudingen. *"Er wordt al jaren gezegd dat videoconferenties de toekomst zijn omdat ze meer communicatie mogelijk maken! Dit probleem van individualisering doet zich ook voor in de onderwijswereld. We horen dat de uitdaging niet langer is om kennis te verwerven, maar om te leren hoe je er op de juiste manier toegang toe kunt krijgen. Persoonlijk ben ik van mening dat het onderwijs moet leren om op een collectieve manier na te denken en bepaalde problemen aan te pakken"*. Ten slotte beschouwt de gedelegeerde bestuurder van het VBO de professionele transitie als een onderschat probleem in de ondernemingen: *"Bij interprofessioneel overleg of raadpleging binnen de ondernemingen is dit vaak de laatste bezorgdheid en dit is een fout"*.

Debatten over de verantwoordelijkheid van de actoren

Nicolas Pettiaux, docent informatica aan de Ecole supérieure d'informatique (Haute école Bruxelles-Brabant), vraagt zich af wat de rol van het onderwijs in deze overgang is. Saskia Van Uffelen antwoordt. Zij vergelijkt het management van een school met dat van een bedrijf: *"De directies van de instellingen hebben een essentiële rol. De verantwoordelijkheden van een schoolhoofd zijn dezelfde als die van een CEO. Ze moeten een businessplan opstellen, managementwijzigingen doorvoeren met hun teams, communiceren met een zeer divers publiek"*. Voor Peter Timmermans heeft het laten rusten van deze verantwoordelijkheid op de schoolhoofden zijn beperkingen, want het onderwijs is een wereld waar de weerstand tegen verandering groot kan zijn. *"Om de school naar een nieuwe cultuur te brengen, moet het project op grotere schaal worden overwogen"*.

Een deelnemer stelt ook de vraag van de individuele verantwoordelijkheid aan de orde. Voor Peter Timmermans moet de cultuurverandering ook van de werknemers komen: *"De verandering moet worden begeleid, maar niet gedwongen zijn. Ze moeten het gevoel hebben dat er iets gaat veranderen, dat het de moeite waard is en dat ze niet verplicht zijn."* *"Er is een grote verantwoordelijkheid in hoede van de werknemers"*, bevestigt Fons Leroy. *"Als we de arbeidsmarkt van gisteren en vandaag vergelijken, is de scheiding tussen individuele en beroepsvaardigheden kleiner geworden. En de verantwoordelijkheid van individuen die zich moeten inzetten is toegenomen."* Steven Rombaut vraagt het panel naar de rol van de ondernemingen. *"Veel mensen zitten op de verkeerde plek"*, zegt Saskia Van Uffelen. *In veel bedrijven zijn er briljante ingenieurs die op de verkeerde plaats zitten om transformaties in gang te zetten. Er is ook een reële behoefte aan een verjonging van de raden van bestuur. We moeten bevoegdheden geven aan de mensen die in de organisaties zitten, maar ook aan degenen die hen controleren: ondernemingen, overheden, de financiële wereld"*.

"De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België."

5.2. Workshop 2 "Internet of Things (IoT) en gegevensbescherming"

"Zijn de burgers en de beroepsbeoefenaars op de hoogte van de verwerking van de gegevens die via de gekoppelde objecten worden verzameld?". Dit ondanks het feit dat de algemene verordening gegevensbescherming (AVG), die op 25 mei 2018 in de hele Europese Unie in werking is getreden, bepaalde richtsnoeren bevat. Met deze vraag lanceert **Lionel Anciaux, partner-oprichter van IoT Factory**, deze workshop gewijd aan het internet van dingen en gegevensbescherming.

Om dit probleem te illustreren, gebruikt hij het voorbeeld van temperatuursensoren die in woningen zijn geïnstalleerd. Overdag houden deze instrumenten een temperatuur van 18 graden, wanneer de bewoners afwezig zijn. 's Avonds kan het oplopen tot 21 graden als de bewoners teruggekeerd zijn en besloten hebben om te verwarmen. "*Hierdoor kan iemand mijn gedrag afleiden. Ik vertrek om 8:00 uur 's ochtends, ik kom rond 18:00 uur terug...*", vervolgt hij. Daarnaast kunnen er meerdere tussenpersonen zijn tussen het bedrijf dat de gegevens verzamelt en het bedrijf dat ze gebruikt. Het is daarom moeilijk om een globaal overzicht te hebben van de gehele keten.

Voor **Lionel Anciaux** is een ander probleem het koppelen van verschillende gegevens, met name uit open data, die tegenwoordig met elkaar kunnen worden gecombineerd om heel wat informatie af te leiden.

Tot slot onderstreept hij ook de noodzaak om rekening te houden met het probleem van piraterij. Wat gebeurt er als de gegevens voor andere doeleinden worden gebruikt dan deze waarvoor ze voorzien zijn? Google weet bijvoorbeeld zo ongeveer alles over de gebruikers: wat ze doen, waar ze naartoe gaan, wie hun vrienden zijn. Wat zou er gebeuren als deze gegevens werden gehackt?

Gebruiken in plaats van "captatie"?

Om deze verschillende vragen te beantwoorden, is **Bruno Schröder, National Technology Officer voor Microsoft België en Luxemburg**, de eerste die het woord voert. Allereerst merkte hij op dat er op beveiligingsniveau al ISO-normen bestaan. De ISO 17788-norm serialiseert de gegevens op basis van het gebruik dat ervan gemaakt wordt. De ISO 19944-norm specificeert de mate van anonimisering van gegevens en de gevolgen van elk niveau van anonimisering.

In deze context is het voor **Bruno Schröder** niet zozeer het verzamelen van gegevens dat een probleem vormt, maar veeleer het gebruik ervan. "*Momenteel richt iedereen zich op het bestaan van de gegevens, hun "captatie"*", legt hij uit. Op persoonlijk vlak is hij voorstander van de vrijheid van "gegevenscaptatie", gekoppeld aan een zeer strikte controle op het gebruik dat ervan wordt gemaakt. In die zin lijkt de AVG hem een stap in de goede richting. "*Het feit dat moet worden aangegeven wat er met de gegevens wordt gedaan, maakt het mogelijk om een controle uit te oefenen. De AVG introduceert een goede balans: je kunt de gegevens capteren, maar je kunt er niet zomaar alles mee doen...*".

In dezelfde geest identificeert **Béatrice de Mahieu, Chief Innovation Officer bij CoStation**, een dubbele uitdaging: hoe kunnen we ervoor zorgen dat bepaalde gegevens toegankelijk zijn, met name om diensten op te zetten die nuttig zijn voor de burgers, zonder een "*volgende stormloop naar olie*" te veroorzaken, waarbij iedereen zich op die manier verrijkt. Dit brengt **Lionel Anciaux** ertoe zich de volgende vraag te stellen: zijn er persoonlijke gegevens die in

open data toegankelijk zijn? Een vraag die bevestigend wordt beantwoord: een lid van het publiek geeft het voorbeeld van een burger die een stedenbouwkundige vergunning aanvraagt bij zijn gemeente en die zeer waarschijnlijk enkele weken later in zijn brievenbus reclame ontvangt van bouwondernemers...

Geconfronteerd met deze bevindingen gaat de zaal in op de kwestie van het informeren van burgers en bedrijven. **Bruno Schröder** merkt op dat de tijd die nodig is om een technologie te integreren, d.w.z. de tijd tussen het verschijnen van een technologie en de tijd waarop de burgers begrijpen wat er op het spel staat, ongeveer tien jaar is en vaak na een "ramp" komt. "We hebben het nu over Cambridge Analytica, terwijl de eerste discussies die ik heb gehad over de betrouwbaarheid van gegevens dateren van 2008," bevestigt hij.

Dit punt brengt hem ook tot de volgende overweging: ondanks de al genoemde kanttekeningen kan het gebruik van gegevens tot positieve vooruitgang leiden. "We kunnen ongelooflijke conclusies trekken uit openbare gegevens, legt hij uit. Bij Microsoft hebben we twee technische demonstratoren gecreëerd die illustreren wat er te vinden is als we een geschikt data-exploitatiebeleid hebben". Zo kan vijf tot vijftien procent van de mensen die binnen de drie jaar alveesklierkanker ontwikkelen worden opgespoord. "De gebruikte gegevens zijn op geen enkele manier medisch: de detectie is gebaseerd op de trefwoorden die de persoon die wordt getest in de zoekmachine "Bing" heeft ingevoerd", legt hij uit. Ook voor longkanker zijn de resultaten opmerkelijk: 12 % detecties anderhalf jaar van tevoren. "Het is de reeks trefwoorden over een lange periode die het mogelijk maakt om patronen te identificeren, merkt **Bruno Schröder** op. In principe weten we met de hulpmiddelen die we tot onze beschikking hebben niet wat we zullen vinden en met welke gegevens. Maar je kunt ongelooflijke dingen vinden. In het licht van het huidige verzet van het maatschappelijk middenveld kunnen we ons echter genoodzaakt zien om te stoppen met het verzamelen van gegevens, omdat het gevoel van catastrofe voorrang heeft op de rest". Alvorens dat hier opnieuw te specificeren, is de kwestie van het gebruik van de gegevens een prioriteit: "Het is essentieel dat artsen dit kankeronderzoek kunnen doen, maar niet de verzekeringen".

AVG: welk effect?

De AVG wordt door de verschillende deelnemers aan de workshop als een goed initiatief gezien. Bedrijven zijn nu verplicht om de verzamelde gegevens te inventariseren.

Met de AVG blijft het verzamelen van gegevens mogelijk, maar daarvoor is de toestemming van de mensen vereist. "De verzamelaar van gegevens moet waarschuwen dat hij dergelijke gegevens zal capteren en gebruiken, benadrukt **Bernard Schröder**. Maar op dit moment is het moeilijk te voorspellen wat je in de gegevens gaat vinden, wanneer je onderzoek doet... "Je zou me vijf jaar geleden hebben verteld dat alle in Google ingevoerde trefwoorden verzameld worden om kanker te diagnosticeren, ik zou het niet hebben geloofd en ik zou het niet hebben geaccepteerd. Er is dus een knoop..." zegt hij. Hoe kunnen we in het kader van een onderzoek de reden voor het verzamelen van gegevens verklaren als we niet weten wat we daar zullen vinden? Gelukkig voorziet artikel 89 van de AVG in drie uitzonderingen op de toepassing van de verordening: archivering, statistieken en onderzoek. Indien de lidstaat een wet publiceert die de uitoefening van deze laatste uitzondering regelt, is het mogelijk om een afwijking van de AVG te krijgen. "De Belgische overheid werkt echter aan deze wet, die de toestemming voor het uitvoeren van onderzoek naar persoonlijke gegevens zal vergemakkelijken," legt Bruno Schröder uit, alvorens het onderscheid tussen de fase van onderzoek naar gegevens en de exploitatiefase te benadrukken. "Wat betreft de onderzoeksfase is het interessant dat het niet

"De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België."

nodig is om te weten wie er achter de gegevens zit; deze kunnen geanonimiseerd zijn. De onderneming kan dus haar algoritme ontwikkelen en zodra het klaar is kan ze zich terug wenden tot haar klant voor de operationele fase door te zeggen: "Ik heb zo'n algoritme ontwikkeld waarmee ik dit en dat kan identificeren, wilt u mij toestemming geven om uw gegevens in deze context te gebruiken?". Dit alles is altijd gebaseerd op ISO-normen. "Het gebrek aan vertrouwen is vaak te wijten aan de indruk dat het werk wordt ingekaderd door wettelijke bepalingen die op de hoek van een tafel werden ineengeknutseld, legt hij uit. Hier kan je verwijzen naar een internationale norm en ervoor zorgen dat het onderzoek wordt ingekaderd door de ISO-norm X".

Frédéric Jourdain, oprichter van **Thingsplay**, vraagt zich af of de AVG Europese bedrijven niet zou kunnen afremmen ten opzichte van hun Amerikaanse of Aziatische concurrenten die er niet onder zouden vallen. Voor Bruno Schröder: als Europa de Verenigde Staten niet meer kan inhalen op de gebruikelijke gebieden van de GAFAs, gelooft hij dat het AVG de Europeanen juist een voorsprong kan geven, vooral in de meer lokale IOT. "Bij Microsoft hebben we al onze clouddiensten afgestemd op de AVG-normen, omdat we geloven dat het de juiste standaard is. Op de lange termijn zal dit een voordeel zijn... Ik durf te wedden dat over vijf jaar alle gebruikers zullen vragen om normen van het AVG-type" durft hij te voorspellen.

Béatrice de Mahieu benadrukt vervolgens een belangrijk punt: hoewel er tot nu toe veel is gezegd over de toepassingen van de AVG voor de gegevens verzameld via smartphones, enz., is er weinig gesproken over de AVG in de context van het IOT. Voor **Bernard Schröder** zou dit niet veel veranderen: het zal altijd nodig zijn dat de verzamelaar van gegevens zijn redenen uiteenzet. "Verzamelingen van gegevens in de context van het IoT hebben vaak een zeer specifiek gebruik," merkt hij op. *Het is dan belangrijk dat hij de verleiding weerstaat om iets anders met hen te doen...*".

Ondanks alles een veiligheidsprobleem

Toch blijft de veiligheid een punt van zorg. **Bernard Schröder** illustreert dit feit met een toepassing waarvan de functie eenvoudig is: de chronometer. Om deze eenvoudige taak te volbrengen, vereist de applicatie toegang tot een grote hoeveelheid informatie op de telefoon. "Ik heb slechts een "stopwatch" toepassing gevonden die geen toegang tot mijn internet, camera, microfoon nodig heeft. Al deze toepassingen zijn bedoeld om toegang te krijgen tot mijn gegevens. Men moet dus altijd voorzichtig zijn als men zo'n toepassing installeert. Vaak is dit de primaire motivatie van ontwikkelaars. Er zijn niet veel mensen die enthousiast zijn over het ontwikkelen van een stopwatch", benadrukt hij.

In deze context merkt **Frédéric Jourdain** ook op dat er vandaag de dag veel verbonden objecten zijn die geen bi-directionele communicatie vereisen, d.w.z. dat de overdracht van gegevens van buiten naar het object toegestaan is. Ze zijn dus niet hackbaar, ook al kunnen we de gegevens die ze terugsturen daadwerkelijk lezen. Dit brengt hem ertoe te zeggen dat er al instrumenten zijn tegen hacken. Hij wijst erop dat veel bedrijven geïnteresseerd zijn in een aantal certificeringen, met name voor onderdelen. "Ik zou graag over sensoren of AVG gecertificeerde kits beschikken", voordat hij toevoegt dat dit ook interessant zou zijn voor een televisie. Deelnemers reageren door erop te wijzen dat de verbonden objecten ook op verschillende niveaus kunnen worden beveiligd, per categorie "rood, oranje, groen", zoals bij energieverbruik. Agoria zou ook aan dit onderwerp werken. Een standaardisering van de gegevensnomenclatuur zou ook welkom zijn.

Vervolgens legt **Lionel Anciaux** uit dat "tracking" software, zoals Strava, ook legaal informatie kan verzamelen voordat er meer iconoclastisch gebruik wordt gemaakt van de gegevens zonder medeweten van de gebruiker. Dit brengt **Bernard Schröder** ertoe terug te keren naar de notie van maatschappelijke integratie van een technologie. Hij wijst er bv. op dat mensen gps gebruiken zonder zich zorgen te maken over het feit dat het hen lokaliseerbaar maakt... *"Zolang we niet in de maatschappelijke integratie van een technologie zitten, moeten we het publiek voorlichten over de risico's"*, legt hij uit.

Lionel Anciaux vraagt vervolgens wat er gedaan moet worden om deze maatschappelijke integratie te versnellen. *"Je moet concrete voorbeelden geven, je moet het illustreren"*, antwoordt **Bernard Schröder** en neemt het voorbeeld van zijn stopwatch. *"Er rust een morele plicht op technici om er zo snel mogelijk over te praten,"* benadrukt hij. Een opmerking die onontbeerlijk dreigt te worden bij de toekomstige accumulatie van verbonden objecten in woningen of bedrijven. Volgens **Lionel Anciaux**, kunnen wij uiteindelijk tot een punt komen waarop er een "tijdbom" ontstaat. *"Als we al een probleem hebben met het internet en de smartphone, zal het internet van de dingen de risico's exploderen"*, waarschuwt hij. Een observatie waarop **Bernard Schröder** reageert: *"Dat is waar de AVG hulp zal bieden, zegt hij. Als u een verbonden object koopt, moet dit worden vermeld. En de leverancier zal de uitdrukkelijke toestemming van de gebruiker moeten krijgen. Met de AVG is er geen enkele manier meer om een object op de markt te brengen zonder aan te geven wat er met de gegevens gebeurt en zonder dat de gebruiker uitdrukkelijk zijn toestemming geeft"*.

Op dit moment is dit nog niet het geval. **Lionel Anciaux** wijst erop dat het onmogelijk is om te weten wat er "achter" veel van de voor verkoop aangeboden sensoren zit. Het is niet bekend hoe de verzamelde gegevens worden gebruikt. Dit is een uitdaging, vooral voor bedrijven waar werknemers een aantal van deze sensoren zouden kunnen invoeren. Bedrijven die zich niet echt bewust lijken te zijn van de problemen die verband houden met deze situatie of de instrumenten die moeten worden ingezet om dit gevaar te bestrijden. **Bernard Schröder** noemt ook een techniek die zeer gewaardeerd wordt door de hackers: het laten leveren van een verbonden object aan een werknemer die met vakantie is, zodat dit object terechtkomt in de lokalen van het bedrijf in afwachting van de terugkeer van de werknemer. Een tijd waarin het object kan worden gebruikt om binnen het bedrijf gegevens te verzamelen.

Een voorbeeld is Nest, een door Google ontwikkelde toepassing die een reeks gegevens met betrekking tot het huis van de gebruiker bewaakt. Aangezien er een Google-account moet worden gebruikt om over de diensten van Nest te kunnen beschikken, vragen de deelnemers zich af of Google op die manier alle gegevens die door deze toepassing worden verzameld kan vergelijken met de gegevens van het account. Er komt dus een debat op gang over metagegevens. Een debat waarin **Bernard Schröder** opmerkt dat het huidige wettelijke kader zich alleen richt op gegevens, maar niet op de metagegevens die worden gegenereerd door ze te kruisen. *"Iedereen richt zich op het verzamelen van gegevens, maar niet op de metagegevens, wat een fundamentele fout is"*. *"De gegevens van Nest mogen slechts gedurende een beperkte tijd worden bewaard, maar deze tijd kan voldoende zijn om metagegevens te genereren die altijd zullen blijven bestaan"*. Metagegevens die uit zowat alles geproduceerd kunnen worden. **Lionel Anciaux** verwijst naar reisbureaus die gegevens verzamelen die op het eerste zicht onbelangrijk lijken, maar die, nadat ze door de molen van de creativiteit van sommigen zijn gegaan dat zouden kunnen worden...

Als conclusie voegt Bernard Schröder eraan toe: het misverstand over de uitdagingen kan ertoe leiden dat we niet *"de echte problemen aanpakken, waar het echt nuttig is, maar eerder*

"De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België."

kiezen voor een algemeen beleid, zoals "we gooien overal herbicide"...". Een algemeen beleid dat erop gericht is het verzamelen van gegevens tot een minimum te beperken, terwijl "het noodzakelijk is om het gebruik van de gegevens te bekijken en niet de captatie ervan". Vandaar het belang van bewustmaking van burgers en bedrijven - bijvoorbeeld via werkgeversorganisaties - over het gebruik van gegevens.

5.3. Workshop 3 Bewustmaking en begeleiding van de kmo's op weg naar digitalisering

Of het nu gaat om grote ondernemingen of kmo's, digitalisering lijkt een essentiële stap voor alle sectoren van de economie. Ze heeft immers een onmiskenbare invloed op de groei van de omzet van ondernemingen: hoe hoger de Digitale Transformatie Index, hoe hoger de omzet stijgt.

Een dergelijke transformatie roept vragen op en leidt tot veel angsten bij de ondernemers. Hoe zich aanpassen? Welke technologieën kiezen naargelang de bedrijfsstrategie? Bieden de gemaakte keuzes een reële meerwaarde in termen van concurrentievermogen en differentiatie? Met deze vragen begint **Renaud Delhaye, senior expert bij de Agence du Numérique** en moderator van deze workshop, de debatten.

De implementatie van dergelijke strategieën kan leiden tot veel omwentelingen (transformatie van productiemethoden, diensten, herpositionering van actoren binnen de structuur, ...). Deze digitalisering moet dus het onderwerp zijn van een weloverwogen beleid in het bedrijf, om de juiste technologieën te selecteren (kunstmatige intelligentie, internet van de dingen, big data, cloud) en deze vervolgens te implementeren naargelang het bedrijfsmodel dat specifiek is voor elke entiteit. De omvang van de onderneming zal uiteraard een essentieel criterium zijn, naast de kwestie van de betrokken sector van activiteit, de ontwikkeling en de huidige digitale rijpheid van de onderneming of de investeringsbehoeften en -capaciteiten. Om een dergelijke overgang tot een succes te maken zijn dus de besluitvormingsinstrumenten belangrijk.

Tijdens deze workshop worden de deelnemende ondernemers gevraagd om het woord te nemen om de geboekte vooruitgang op dit gebied van digitalisering toe te lichten. Hoe deden ze dat en waarom? Zijn zij (effectief) ondersteund geweest om deze overgang te maken? Welke goede praktijken kunnen zij delen? Welke valkuilen zijn ze tegengekomen? Meer in het algemeen ging deze workshop in op de elementen die de digitale transformatie van economische actoren zouden kunnen vergemakkelijken.

Ervaringen op het terrein

Om deze workshop te beginnen, presenteert **Evan Laloux**, van **Laloux Store**, het succesverhaal van de huidige onlineverkoop van het vlaggenschipproduct van zijn bedrijf: jaloezieën. Laloux Store bestaat al 110 jaar; de zaak wordt meerdere generaties lang geleid als een traditioneel bedrijf, met een inhouseproductie op maat. Voor de vader van Evan Laloux leek de verkoop van jaloezieën onverenigbaar met het web, gezien het aantal materiële parameters waarmee rekening moet worden gehouden. En toch blijft zijn zoon hardnekkig: zoals **Evan Laloux** uitlegt: "*Het ging erom met nieuwe ideeën te komen, gebaseerd op de knowhow van het moederbedrijf, maar die zouden worden aangepast aan de huidige commercialisatiemethodes, namelijk de onlineverkoop. Ik heb deze activiteit dus parallel met de hoofdactiviteit ontwikkeld en vandaag is het een succes. De ervaring is ongelooflijk en heeft de cultuur van het bedrijf echt veranderd. Vanuit een hoofdzakelijk lokale activiteit gaan we nu buiten de Belgische grenzen, met ontwikkelingen in Frankrijk, Zwitserland en Luxemburg*". Voor **Evan Laloux** kunnen alle

producten en diensten online op de markt worden gebracht, maar een creatieve aanpak en een andere visie dan die van de anderen met specifieke voordelen, is nodig om tegemoet te komen aan de groeiende vraag naar thuiskoop op alle gebieden van de commerciële activiteit. *"Om dit te bereiken werden we begeleid door een webondernemer: deze ondersteuning is fundamenteel omdat het een specifieke business is, met een visie en een actieplan aangepast aan het web en het product. Het zijn vaak jonge mensen die aan het werk zijn, je moet naar hen luisteren"*.

De essentiële elementen om deze overgang tot een goed einde te brengen zijn volgens Evan Laloux: het ontmoeten van een digitale dienstverlener die geschikt is voor het project, het vinden van de nodige investeerders en subsidies, het luisteren naar de getuigenissen van bedrijven die deze digitale omschakeling al hebben meegemaakt en ervoor zorgen dat het project geïntegreerd wordt in de cultuur van het bedrijf door de interne weerstand te overwinnen.

Een ander getuigenis is dat van **Arnaud Bonnel**, van **Croc'In** en **Rolph & Rolph** (twee bedrijven gespecialiseerd in voedingsproducten voor professionals). Voor dit bedrijf werd de digitale transitie niet in een aparte entiteit uitgevoerd, zoals voor Laloux Online Store. Toen hij deze ambachtelijke bedrijven overgenomen heeft was het de uitdaging om iedereen mee te krijgen naar digitalisering, ook sommige werknemers zoals operatoren die nog nooit een computer in hun leven hebben benaderd. *"Er is dan ook een grote inspanning geleverd op het gebied van communicatie en pedagogie om deze aanpak zinvol te maken. Naast de kwesties van financiering en cybersecurity moeten we er vooral in slagen om het volledige personeel bij het digitaliseringsproces te betrekken"*.

Een interessante dimensie die geconstateerd wordt door een **ondernemer actief in de medische beeldvorming**, **Frédéric Lambrechts d'Osimis**: de beheersing van de codering. De mogelijkheid om een coderingsopleiding te volgen stelde hem niet in staat om zelf de digitalisering van zijn activiteit uit te voeren, maar om met volledige kennis van zaken met de codeurs te kunnen discussiëren en met hen in interactie te treden, rekening houdend met het eigen business model van het bedrijf. In het geval van deze start-up heeft de strategie gewerkt.

De voordelen van digitalisering

Volgens **Arik Azoulay**, oprichter en CEO van **26 lights**, een bedrijf dat gespecialiseerd is in de begeleiding van vele kmo's (met name in de digitale transitiefase van deze structuren), *"is het in de eerste plaats noodzakelijk om een onderscheid te maken tussen de creatie van een website voor een klant en de bredere opdracht van het verzekeren van de digitale transitie van een bedrijf. De onlineverkoop mag niet worden verward met een nieuwe interne werkwijze gericht op digitalisering. Verder staan de structuren die op ons beroep doen vaak op een belangrijk keerpunt in hun ontwikkeling: of de zelfstandige "multitasker" kan het niet meer alleen aan en staat voor de uitdaging van een structuur die groeit maar die moet worden geholpen om verder door te groeien; of we worden geconfronteerd met bedrijven ouder dan dertig jaar die een reeks problemen moeten oplossen, waaronder die van de digitalisering"*. Deze problemen kunnen van financiële aard zijn (gebrek aan overzicht van de boekhouding die wordt uitbesteed, personeels- en personeelsverloopproblemen, gebrek aan visie op het gebied van verkoop en marketing, enz.). Het proces van digitalisering van de structuur zal de verschillende kwesties uit het veld omvatten.

Evan Laloux komt terug op deze digitale transformatie, die niet noodzakelijkerwijs van invloed hoeft te zijn op de core business, maar die tot doel heeft de activiteit te stimuleren, efficiënter te maken door het creëren van een nieuw zakenmodel. Dit geldt met name voor het proces van

”De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België.”

het opstellen van offertes, veel snellere procedures voor het opstellen van ramingen. Om dit te kunnen doen, is het noodzakelijk om jonge “intrapreneurs” te vertrouwen. Volgens **Arik Azoulay** mag dit niet leiden tot een confrontatie tussen de oude en de nieuwe generatie, maar het is noodzakelijk om een zekere mate van risico te accepteren en de aanvankelijke angst te overwinnen, wat een menselijke begeleiding vereist. Maar volgens **Olivier Baert** van **MyDimm** (een bedrijf dat meubelsets op maat maakt) schakelt de oude generatie vaak alleen over naar de onlineverkoop van het bestaande product. Maar in het geval van MyDimm was het echter noodzakelijk om een spin-off te creëren om het bedrijf succesvol te digitaliseren, door de digitaliseringsprocessen verder te conceptualiseren.

De digitale transformatie van een bedrijf kan ook een grote impact hebben op het managementmodel: voor **André Offermans**, van **Ardennes-Etape** (een bedrijf gespecialiseerd in de onlineverhuur van vakantiehuizen uit het midden- en topsegment in de Ardennen), heeft het feit dat hij een website heeft ontwikkeld een enorme impact gehad op de ondernemingsstructuur, die is gegroeid van twee naar vijfenvijftig mensen. “*Deze belangrijke toename is te danken aan het online plaatsen van huurwoningen, door het internaliseren van de vaardigheden die nodig zijn voor deze digitale evolutie. Door geen gebruik te maken van externe dienstverleners is meer flexibiliteit en aanpassingsvermogen mogelijk geworden. Een ander groot intern project richtte zich ook op managementmethoden. Reflecties werden uitgevoerd op participatieve governance systemen zoals holacratie of sociocratie. Tot slot werken wij met verschillende “intrapreneurs”, elk met zijn eigen expertise, die de drijvende krachten zijn binnen het bedrijf teneinde zijn ontwikkeling in een nichemarkt te bevorderen*”. Een andere moeilijkheid die André Offermans aan de orde stelt, is het vinden van financiering voor immateriële activa. In 2001 bleek het moeilijk om 50.000 euro te vinden voor het opzetten van een website: dankzij de steun van het Waals Gewest kon toen de terughoudendheid van de banken, die vandaag misschien minder uitgesproken is, worden gecompenseerd.

Vandaar de reflectie van **Daniel Collet**, de **Waalse SME-envoy en ambtenaar bij de Waalse Overheidsdienst (Service public de Wallonie - SPW)**, die erop wijst dat een van de sleutels tot succes ligt in de generatiewisseling zowel bij de ondernemers als de financiers, die zich moeten aanpassen aan de nieuwe koopgewoonten van klanten. Fondsenbeheerders moeten meer openstaan voor de financiering van gedurfde projecten.

Digitalisering maakt het ook mogelijk om intern gebruik te maken van bestaande gegevens die tot dan toe niet werden gebruikt, maar die waardevolle besluitvormingshulpmiddelen kunnen blijken te zijn, benadrukt **Arik Azoulay**. In het geval van Ardennes-Etape heeft het data learning veel ruimte voor vooruitgang gecreëerd, met een uitgebreider gebruik van gegevens, om de consument op een meer gepersonaliseerde manier aan te spreken. De digitalisering heeft het ook mogelijk gemaakt de structuur nauwkeurig te beheren en zeer dicht bij de eigenaren te staan die dit bedrijf gebruiken voor hun verhuur.

Valkuilen ondanks alles

Hoewel digitalisering tot grote successen kan leiden, kunnen valkuilen en zelfs mislukkingen niet worden uitgesloten. Zoals **Arik Azoulay** opmerkt: “*We hebben ook een aantal mislukkingen gehad die vaak te wijten zijn aan een gebrek aan overtuiging. Sommige bedrijfsleiders hebben het over de wil tot digitale transformatie, want dat is de trend, maar ze zijn niet fundamenteel overtuigd van de toegevoegde waarde die het kan opleveren*”. **Evan Laloux** waarschuwt ook voor te veel haast bij de omzetting van digitale oplossingen, voorgesteld door grote bedrijven of leveranciers, die te technisch, te complex zijn. Een standpunt dat **Gaëtan Duyc-kaerts** van het **Atelier de l’Avenir** (houtskeletbouw) deelt, die de nadruk legt op de validatie

van de stappen zoals die zich voordoen en op het feit dat hij de berg niet in een keer wil beklimmen. Een ander aandachtspunt is het delen van de transitieprocessen met het hele team in alle fasen van de omzetting, met aandacht voor de gebruikte terminologie, die door iedereen gelijk begrepen moet worden.

Een ander advies is om niet te geloven dat elk beroep uniek is: soms zijn er standaardsoftwarepakketten die aangepast kunnen worden aan de behoeften van het bedrijf, zonder van nul te moeten beginnen. Het is daarom noodzakelijk om de juiste integrator te vinden, het gewenste resultaat te specificeren en niet voortdurend van standpunt te veranderen omdat het erg duur kan worden. **Olivier Haenecour, advocaat bij het advocatenkantoor Meritius**, waarschuwt echter voor de noodzaak om de juiste contacten te vinden door het voorbeeld aan te halen van een cliënt die een beroep had gedaan op een dienstverlener om algemene voorwaarden op te stellen voor een e-commerce site voor cosmetica. Deze dienstverlener had legatheken (open toegankelijke juridische documentenbestanden met commentaar) geraadpleegd om juridische oplossingen te vinden voor de behoeften van zijn cliënt, die ongeschikt zijn gebleken ten opzichte van de algemene verordening gegevensbescherming of die verwezen naar het Franse recht, en dus ongeschikt waren voor de behoeften van die cliënt. De kwestie van de AVG kwam bij deze gelegenheid opnieuw ter sprake in het debat, omdat voor het in overeenstemming brengen van de onderneming met de eisen ervan een vervelende analyse van alle procedures nodig kan zijn om de naleving ervan te controleren, maar het is ook een kans als een basisinstrument voor nieuwe processen.

Een andere moeilijkheid is de angst voor het verlies van menselijke waarde in het werk, zodra de digitalisering is doorgevoerd. Maar, zoals **Evan Laloux** opmerkt, "*heeft de tijd die vrijkomt door de digitalisering van bepaalde taken het mogelijk gemaakt om dichterbij de klant te staan, via telefoon, onlinechat die klanten in staat stelt om alle vragen te stellen, plannen, foto's toe te sturen, ... Dit soort communicatie met consumenten is een belangrijk aandachtspunt van onze activiteit geworden. Dit is één aspect van het verbeteren van de kwaliteit van onze bedrijfsprocessen, met bijvoorbeeld het online bestellen van monsters, wat een "pluspunt" is ten opzichte van onze concurrenten*".

Ten slotte wordt de behoefte aan een kwalitatieve begeleiding in ieder geval unaniem erkend, met het zoeken naar vaardigheden in gespecialiseerde vakbeurzen, georganiseerde bijeenkomsten waar deskundige getuigenissen kunnen leiden tot vruchtbare samenwerkingsverbanden. **Angelo Buttafuoco, Business Advisor 4.0 bij InnovaTech**, legt in dit verband ook de nadruk op een globale aanpak, met een behoefte aan gespecialiseerde deskundigen uit onderzoeks- en ontwikkelingscentra, universiteiten of particuliere bedrijven. InnovaTech staat ook ten dienste van Waalse bedrijven die technische en innovatieve projecten willen ontwikkelen en biedt een team van innovatiecoaches en opleidingen aan. Het organiseert evenementen rond innovatieve bedrijven.

Verwante onderwerpen

Op het gebied van technologisch toezicht verschillen de ervaringen van bedrijf tot bedrijf. Voor **Evan Laloux** is het belangrijk om te observeren wat andere bedrijven doen, door gespecialiseerde blogs te volgen en naar interessante sites te verwijzen. Onlangs heeft het team ook het technologisch toezicht verzorgd. Dit is belangrijk om zich comfortabel te voelen en competitief te blijven. **André Offermans, van Ardennes-Etape**, legt uit dat er "conso" trends zijn per sector. Daarom heeft elke afdeling een verantwoordelijkheid: "*Elke medewerker moet specifieke thema's opvolgen, gedurende een bepaald aantal uren per maand. Om de drie maanden wordt een deeldag georganiseerd om de jaarlijkse strategische oriëntaties uit te stippelen*". **Arik**

”De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België.”

Azoulay bevestigt deze rol als sensor die iedereen in een bedrijf kan spelen om informatie in te brengen. Het is ook de rol van human resources om de informatie van alle werknemers te waarderen. Voor meer specifieke reflecties kan het belangrijk zijn om een beroep te doen op deskundigen, maar niet alleen omdat zij de dingen door hun prisma heen zien. Tot slot kan het interessant zijn om eens per maand of eens per kwartaal afdelingen van andere bedrijven uit te nodigen om goede praktijken uit te wisselen. Wat **Angelo Buttafuoco** betreft, is hij van mening dat het toezicht houden essentieel is, door websites in de zoekbalk toe te voegen, door attent te blijven, door goede ideeën te verspreiden via een nieuwsbrief. Hij verwijst ook naar de mogelijkheid om gebruik te maken van een speciale toepassing, een specifieke toezicht-software, indien nodig een professionele tool met specifieke algoritmen om een concurrerend technologisch toezicht uit te voeren. Een aanpak die nog niet voldoende wordt toegepast in bedrijven, maar die tijd kan besparen en wordt gebruikt door sommige sectorale federaties die grootschalige toezichtdiensten hebben opgezet.

Samenwerking tussen bedrijven is een ander thema dat tijdens deze workshop aan de orde is gekomen: het delen van ervaringen en vaardigheden kan worden toegepast met coworking-ruimtes. De overheid stimuleert deze gedeelde ruimtes en er bestaan ook sectorale initiatieven op dit gebied. Ook op het gebied van de handelsbetrekkingen tussen bedrijven is een culturomslag aan de gang door de digitalisering: terwijl vroeger de ontmoetingen tussen handelaars vaak beperkt bleven tot zeer pragmatische kwesties, zoals de toegankelijkheid van winkels, openingstijden, parkeerplaatsen geven vandaag de dag de betrekkingen tussen ZKO aanleiding tot veel meer uitwisselingen, workshops en bedrijfsbezoeken. Voor **Virginie Hubain**, van **MIEU** (decoratieve artikelen), is de samenwerking tussen jonge ondernemers een feit en zij vormen een echte gemeenschap die diensten verleent en zichzelf promoot op sociale netwerken. Volgens **Charlie Feron**, van de **Waalse ICT-cluster (Infopole Cluster TIC)**, is het de bedoeling om banden aan te halen tussen bedrijven die al digitale diensten aanbieden en bedrijven die daarmee beginnen, met transversale thema's, het delen van vaardigheden, de mogelijkheid om bedrijven te inspireren via "use cases", transformatieprojecten.

In termen van opleiding is het een kwestie van het vinden van gekwalificeerd personeel, intern of extern, afhankelijk van de behoeften en mogelijkheden van het bedrijf. Het is soms interessanter om gebruik te maken van een student die gemakkelijk beschikbaar is, maar die na zijn afstuderen waarschijnlijk door grotere bedrijven wordt weggekaapt. Een andere mogelijkheid: sommige autodidacten die zich heroriënteren op dit soort functies. Het feit dat het bedrijf werd gedigitaliseerd en de bekendheid die dit met zich meebrengt, kan positieve gevolgen hebben op het vlak van spontane sollicitaties. Afhankelijk van de vaardigheden en profielen is het ook noodzakelijk om in te zetten op een trainingsaanbod, met interne opleidingen, wat helpt om gespecialiseerd personeel te behouden. De kwestie van de tweetaligheid is ook een barrière.

Aanbevelingen aan de overheid

Aan het einde van de workshop komen nog verschillende elementen aan de orde met betrekking tot de digitalisering van ondernemingen, waarvoor maatregelen van de overheid nodig zijn.

De kwestie van de connectiviteit en beschikbaarheid van optische vezels in het hele land is een echte uitdaging die Proximus vandaag niet noodzakelijkerwijs aanpakt (bijvoorbeeld in Belgisch Luxemburg). Er bestaat een dekkingsplan van zeer snel breedband voor industriezones, maar glasvezel wordt niet overal uitgerold om redenen van kosteneffectiviteit. De versnelling van de digitale transformatie van de kmo's hangt echter ook af van dit technologische vraagstuk.

Er moet opnieuw worden nagedacht over de verspreiding van institutionele communicatie over het imago van digitalisering. De clichés "Het maakt me bang", "Het is niet voor mijn bedrijf", "Te gevaarlijk" zijn hardnekkig. Communicatiecampagnes (ook via RTBF/VRT) moeten worden overwogen om dit imago te veranderen.

De arbeidskosten blijven een belangrijke belemmering en de kosten van het aanwerven van een ontwikkelaar kunnen een werkgever ernstig hinderen, vooral in het geval van een startende onderneming, omdat deze vaardigheden nog steeds schaars en dus duur zijn.

Wat de opleiding betreft, moet het jonge publiek meer bewust worden gemaakt van de codering. Dit zou ook het geval moeten zijn voor mind mapping. In Frankrijk en Nederland is dit aspect geïntegreerd in de basisopleiding. In België wordt het met name besproken in het kader van het plan "Digital Wallonia" en in de 'Pacte d'Excellence' (Uitmuntendheidspact), met een introductie tot algoritmes op de lagere school, om de roepingen te stimuleren.

Een andere optie is het voorzien van een echt strategisch plan voor digitalisering in het geval van bedrijfsovernames. De gewesten zouden op dit gebied steun moeten verlenen. In de financieringsplannen moet dit aspect worden benadrukt en moet de opname van een dergelijk plan worden vermeld.

Sommige specifieke sectoren besteden meer aandacht aan digitale technologie: dit is met name het geval in de juridische sector waar het gebruik van algoritmen en kunstmatige intelligentie zich zou kunnen voordoen. Dit roept echter vragen op over een strategisch plan omdat deze instrumenten niet noodzakelijkerwijs neutraal zijn, vandaar het belang van het creëren van openbare instrumenten. In de bouwsector loopt ons land achterop met betrekking tot BIM (Building Information Modeling), maar een aantal Europese oproepen tot het indienen van projecten maakt al gebruik van het digitale model als toegangscriterium. Dit vereist een bewustmaking en responsabilisering voor de gehele waardeketen.

6. Verslag van de workshops in plenaire vergadering

Ter afsluiting van deze conferentiedag hebben de drie moderatoren, Steven Rombaut, journalist bij de VRT voor workshop 1, Lionel Anciaux, oprichter van IoT Factory voor workshop 2 en Renaud Delhaye, senior expert bij het Agence du Numérique voor workshop 3, de lessen en andere discussies uit de drie middagworkshops plenair gepresenteerd.

6.1. Workshop 1 "Digitalisering en arbeidsmarkt: kansen voor de toekomst?"

De mogelijke vernietiging van bepaalde banen als gevolg van de digitalisering doet een zeer oude angst herleven: verdwijnt de werkgelegenheid gedeeltelijk als gevolg van de opkomst van machines?

Het is duidelijk dat de transformatie significant is en dat sommige functies verdwijnen. Zo zijn de administratieve functies bij ING Bank al met bijna 7 % afgenomen.

De deelnemers aan de workshop hebben geconcludeerd dat posities die emotionele intelligentie vereisen, zoals die in de wetenschappelijke of artistieke sector, minder impact hebben.

Men is het er ook over eens dat er banen worden vernietigd, maar er meteen nieuwe banen worden gecreëerd. Robotisering vereist ook arbeidsinzet.

”De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België.”

Ook wordt de loonkwestie aan de orde gesteld: leidt de stijging van de productiviteit door robotisering ook tot een loonsverhoging?

Er bestaat ook de vrees dat de kloof tussen degenen die de weg van de digitalisering “volgen” en degenen die deze niet kunnen inslaan, groter wordt.

Ten slotte moeten we voorbereid zijn. Estland heeft bijvoorbeeld al een e-governmentsysteem opgezet. In België wordt het onderwerp bestudeerd, maar er is nog geen actie ondernomen op dit gebied.

6.2. Workshop 2 “Internet of Things (IoT) en gegevensbescherming”

De deelnemers aan de workshop hebben zich afgevraagd of burgers zich bewust zijn van de verwerking van gegevens die verzameld worden door verbonden objecten.

Uit de analyse van soms “eenvoudige” gegevens en het kruisen ervan kan veel informatie worden afgeleid.

In deze context ligt het probleem voor sommige deelnemers niet zozeer in het feit dat er gegevens worden verzameld, maar veeleer in de manier waarop deze worden gebruikt, met name m.b.t. hun kruising.

Deze vragen onderstrepen het belang van het informeren van de burgers, die zich niet altijd zeer bewust zijn van deze kwesties. In dit verband wordt er gewezen op de “integratietijd” van een technologie door een bevolking, die naar schatting tien jaar duurt.

Het is belangrijk om te nuanceren: veel goede dingen kunnen ook voortvloeien uit het gebruik van gegevens.

In deze context lijkt de AVG de goede kant op te gaan: ze voorziet in uitzonderingen op de toepassing ervan, met name in de context van onderzoek.

De deelnemers merken op dat veiligheid wel een belangrijke kwestie blijft. Het is nu ingewikkeld om te weten wat er “achter” sommige verbonden objecten zit. Het is vaak niet bekend wat er met de verzamelde gegevens gebeurt.

Deze objecten vormen ook een bedreiging voor de ondernemingen. Deze voorwerpen, die via de werknemers in hun gebouwen worden binnengebracht, kunnen een gevaar vormen.

De AVG kan een oplossing zijn om deze bedreiging het hoofd te bieden. Ze vereist dat de consument ervan in kennis wordt gesteld dat hij of zij een verbonden object koopt. Bovendien moet de fabrikant melding maken van het toekomstige gebruik van de verzamelde gegevens en moet de consument zijn toestemming geven.

6.3. Workshop 3 “Bewustwording en begeleiding van de kmo's op weg naar digitalisering”

De deelnemers aan de workshop benadrukken dat de bewustwording niet moet worden gezien als een “omgekeerd” proces waarbij de kmo's hun informatie extern in plaats van intern zoeken.

Het is ook een manier om de relaties met hun klanten te verbeteren.

De bewustwording moet worden aangepast aan de levenscyclus van de ondernemingen. Men sensibiliseert een kmo op een andere manier als een groot bedrijf.

De deelnemers merken op dat de begeleiding over het algemeen goed verloopt. Alle instrumenten zijn aanwezig, het is alleen een kwestie van weten.

Er mag niet worden gearzeld om een beroep te doen op externe expertise.

De AVG is een gelegenheid om een audit van interne processen uit te voeren.

Het opzetten van een technisch en commercieel toezicht is erg belangrijk.

Wat de vaardigheden betreft moet er nooit worden gearzeld: de werknemer eerst in dienst nemen en dan intern opleiden.

7. Conclusies

Het is thans moeilijk te voorspellen wat de gevolgen van de digitalisering zullen zijn voor de werkgelegenheid, het bedrijfsleven en het economische weefsel. Zal deze "vierde industriële revolutie" leiden tot een vernietiging van banen? Zal ze daarentegen de mogelijkheid bieden om andere banen te creëren in een vergelijkbare of zelfs grotere proportie? Niemand lijkt in staat te zijn om deze vraag te kunnen beantwoorden. Zeker is echter dat bedrijven zich meer dan ooit moeten voorbereiden en aanpassen aan deze nieuwe situatie, zowel in België als in Europa. Voordat het te laat is... Het oude continent heeft de overgang naar digitalisering al gedeeltelijk gemist. Ter herinnering: de huidige top 5 van digitale bedrijven bestaat uitsluitend uit niet-Europese structuren.

Desondanks lijkt een aanzienlijk deel van de Belgische en Europese bedrijven zich nog steeds niet bewust te zijn van de belangen die op het spel staan. Tot deze "onvoorbereide" bedrijven behoren ook de kmo's die bijzonder kwetsbaar zijn. Terwijl grote structuren vaak beter bestand zijn om zich aan te passen, hebben kmo's met hun beperktere middelen, meer moeite om met deze nieuwe situatie om te gaan en de juiste informatiebronnen te vinden, die weliswaar zeer talrijk zijn. Er staan echter veel zaken op het spel, zelfs vanuit commercieel oogpunt. Voor de ondernemingen is een creatieve aanpak van digitalisering nodig om tegemoet te komen aan de groeiende vraag naar online winkelen in alle sectoren van het bedrijfsleven. Een ander aandachtspunt: veiligheid. Ook hier zijn vooral de kleine en middelgrote ondernemingen getroffen. Minder goed in staat om zich te verdedigen dan grote bedrijven, zijn ze nu een interessant doelwit voor hackers.

In het licht van deze bevindingen die als voorbeeld worden aangehaald, moeten bedrijven kunnen investeren in hun digitaliseringsprocessen of de invoering van specifieke beveiligingsinstrumenten. Helaas zijn banken soms terughoudend in het financieren van investeringen in wat als immaterieel wordt beschouwd. Anderzijds dienen de kmo's weinig financieringsaanvragen in bij de banken. Er zijn echter instrumenten beschikbaar - met name om bedrijven in staat te stellen zich zo goed mogelijk voor te bereiden op hun ontmoeting met bankiers, maar ook om aan de juiste deur aan te kloppen om zichzelf te kunnen financieren - maar die zijn vaak niet goed bekend. Ook hier komt de kwestie van de toegang tot informatie opnieuw aan de orde.

Het zou echter simplistisch zijn om alleen vanuit het economisch of markt oogpunt over digitalisering na te denken. Voor een groot aantal deelnemers is dit niet alleen een economische

”De voorwaarden creëren voor een competitieve, duurzame en evenwichtige goederen –en dienstenmarkt in België.”

kwestie, maar ook een sociale en zelfs een maatschappelijke kwestie. Door de uitdagingen van de digitale technologie aan te pakken kan worden voorkomen dat de kloof tussen degenen die tot de digitale wereld behoren en degenen die daarvan worden uitgesloten, groter wordt.

Er blijven ook vragen over wat er gebeurt met de gegevens die we op het internet achterlaten, of die verzameld worden door verbonden objecten die recentelijk onze huizen zijn binnengekomen. In dit verband verwelkomen de sprekers de nieuwe Europese verordening voor gegevensbescherming (AVG). Zij heeft een hoger niveau van bescherming van de burgers met betrekking tot de verwerking van hun persoonsgegevens ingevoerd. Zij heeft ook de aansprakelijkheid van de bij deze verwerking betrokken partijen vergroot. Dit is een pluspunt voor de bescherming van de burgers, maar misschien ook voor het concurrentievermogen van Europese bedrijven. En wat als consumenten over de hele wereld morgen vragen om producten te hebben die voldoen aan de AVG-normen? Dit zou de ondernemingen van het oude continent mogelijk een serieuze voorsprong geven ...