



Verslag ICT Marktdialoog 4 februari 2019

Expertendebat 1: Uitdagingen in de keten

Tijdens het eerste expertendebat wordt dieper ingegaan op de verschillende schakels in de keten. Circulair aankopen van ICT geeft immers inzicht in alle loops: van ontginning tot ontmanteling.

Aan tafel zit een diverse groep van experts. De industrie van Belgische technologiebedrijven wordt vertegenwoordigd door Patrick Van Den Bossche van Agoria. Closing the Loop en Coolrec zijn twee initiatieven die een circulaire oplossing aanbieden binnen een specifieke schakel van de ICT-keten, zij worden vertegenwoordigd door Reinhardt Smit en Sophie Heyns. Ook zitten Eelco Fortuijn van Electronics Watch, voorvechter van een eerlijke ICT-productieketen en Jozef Smet, aankoper bij Belfius, mee aan tafel.

Circulair ICT, een mooi ideaal, maar is de sector klaar voor een circulaire toekomst? Er is op internationaal niveau al veel aan het bewegen rond 'fair en circulair' ICT stelt **Patrick Van Den Bossche van Agoria**, maar de grootste uitdaging is het eindeleven. Er worden heel veel producten niet hergebruikt of gerecycleerd (bijv. smartphones blijven in de lade liggen na gebruik), maar concrete gegevens hieromtrent zijn nog niet beschikbaar. Gelukkig leasen veel bedrijven ICT en dus kopen ze geen producten aan. Dit zal hopelijks impact hebben op de markt en ervoor zorgen dat producenten het model van hun ICT-apparatuur hieraan aanpassen. Circulariteit is volgens Van Den Bossche echter van belang over de gehele keten en niet enkel de bedrijven dragen hier de verantwoordelijkheid voor. Hij gelooft bovendien ook sterk in de kracht van 'fair' en is er van overtuigd dat een eerlijke ICT-productieketen mogelijk is. We kunnen volgens hem echt het verschil maken door samen te werken met lokale organisaties, waar er tot op heden veel fout loopt. Hij is dan ook niet meteen voorstander van de terugtrekking uit bepaalde regio's. Dit vergroot de kans op meer schrijnende toestanden, omdat bijvoorbeeld China de markt daar overneemt.

Er bestaan gelukkig al verschillende initiatieven die inzetten op circulariteit binnen een specifieke schakel van de ICT-keten. Een van die initiatieven is **Closing the Loop**. **Reinhardt Smit** legt uit dat Closing the Loop op vlak van circulair ICT oplossingen creëert door smartphones een tweede leven te geven. 70% van de hergebruikte smartphones komt in ontwikkelingslanden terecht. Closing the Loop zorgt ervoor dat deze apparaten op het einde van hun gebruiksleven naar hier worden gehaald om vervolgens gerecycleerd te worden. **Coolrec** is een recyclagebedrijf gespecialiseerd in het

terugwinnen van grondstoffen uit elektronica, vertelt **Sophie Heyns**. De schadelijke stoffen worden uit het product verwijderd en vervolgens worden alle kostbare grondstoffen eruit gehaald. Hierbij streven ze naar een zo hoog mogelijke waarde. Volgens haar is er op die manier geen waardeverlies en werken ze circulair in plaats van lineair. Samen met andere stakeholders binnen de keten wordt dan naar een gepaste oplossing gezocht voor die materiaalstromen. Coolrec staat dicht bij de producent, aangezien zij de herwonnen grondstoffen leveren aan de producenten die ze opnieuw inzetten bij productie.

‘Circulair’ is echter niet de enige vereiste. ICT zou ook ‘fair’ moeten zijn. **Eelco Fortuijn van Electronics Watch** is ervan overtuigd dat we kunnen streven naar meer transparantie in de keten. Dit kunnen we echter niet alleen, samenwerken is de boodschap. Er zijn steeds meer transparantietoolkits die we kunnen hanteren. Zo beschikt Electronics Watch over de ‘public buyer toolkit’. Die bevat allerlei (voorbeeld)documenten die aankopers kunnen gebruiken voor hun aanbesteding. Het streven naar eerlijk ICT is een moeilijk proces, maar er worden toch al stappen gezet door de gezamenlijke aanpak, mede dankzij Electronics Watch. Zij helpen aankopers dus om eerlijker en duurzamer aan te kopen door te onderhandelen met grote merken. Ook kaarten ze onzure situaties in landen buiten Europa aan, om zo via monitoring de arbeidssituaties te verbeteren.

Wat denken de aankopers hier nu van? **Jozef Smet** vertelt dat **Belfius** zoveel mogelijk probeert te kiezen voor ‘managed services’. Voor smartphones zien ze bij Belfius in leasing een oplossing. Het grote voordeel is dat de producten terug gaan naar de dienstverlener. Verder is Belfius ook geïnteresseerd in refurbished materiaal.

Aankopers zijn dus wel degelijk geïnteresseerd in ‘circulaire en faire’ alternatieven. Dat is een goede zaak, want de alternatieven bestaan. Langs de ene kant hebben we initiatieven zoals Coolrec en Closing the Loop die binnen specifieke schakels van de ICT-keten inspelen op circulariteit. Langs de andere kant hebben we Electronics Watch die samen met publieke instellingen streeft naar een eerlijkere ICT-toeleveringsketen.

Expertendebat 2: Circulaire verdienmodellen met focus op product-service

Tijdens dit tweede debat wordt het circulaire verdienmodel ‘product-as-a-service’ onder de loep genomen en gaan we op zoek naar andere modellen die de transitie van bezit naar gebruik mogelijk maken. Aan tafel zitten Virginie Versavel van CHG-Meridian (internationale dienstverlener van o.a. circulaire ICT-oplossingen), Alain Braeckmans van Arrow Value Recovery (internationaal bedrijf met o.a. refurbished ICT-materiaal), Jeroen Raeijmaekers van Q-Lite (bedrijf dat circulaire displays aanbiedt) en ook hier weer een aankoper, Liesbeth Taverniers van de provincie Antwerpen.

‘Product-as-a-service’ betekent dat je het product niet koopt, maar huurt, legt **Virginie Versavel** van **CHG-Meridian** uit. Dit gebeurt door het precies formuleren van wat je wenst. Het is echter niet altijd gemakkelijk om anderen te overtuigen dat je geen eigenaar moet zijn en dat ‘product-as-a-service’ circulair kan zijn. CHG-Meridian trekt aankopers over de streep door merkonafhankelijk te werken en in te zetten op traceerbaarheid. Volgens Versavel wordt een product circulair als het een vervolgleven kent, traceerbaar en merkonafhankelijk is. Jammer genoeg evolueert ICT-apparatuur volgens Versavel vaak zo snel dat er geen tweedeleven meer mogelijk is.

Arrow Value Recovery daarentegen is specifiek bezig met het refurbishen van ICT-materiaal (tablet, pc, laptop...). **Alain Braeckmans** legt uit dat Arrow Value Recovery daarbij veel belang hecht aan dataveiligheid. Ze registreren de producten die bij hen binnenkomen en wissen de data. Het

verdienmodel achter Arrow is de laatste tijd erg veranderd. Er gaat steeds meer aandacht naar milieuvriendelijkheid, traceerbaarheid en transparantie. Het verdienmodel zit volgens hem dus steeds meer in de dienstverlening, waarbij andermaal samenwerking erg belangrijk is. Arrow Value Recovery zit dus tussen de eindgebruiker en het recyclagebedrijf in.

Q-Lite is een bedrijf dat inzet op circulaire displays waarin, volgens circulair medewerker **Jeroen Raeijmaekers**, het bedrijf erg uniek is. Zij stellen zich dus in het begin van de keten al de vraag: 'Hoe worden de materialen die wij gebruiken geproduceerd en gerecycleerd?' Op basis hiervan passen ze het design van hun producten aan zodat die makkelijk te herstellen, hergebruiken en recyclen zijn. Ze geven bij de productie ervan bijvoorbeeld de voorkeur aan schroef- en kliksystemen in plaats van onderdelen aan elkaar te lijmen. Op die manier probeert Q-Lite de cirkel rond te maken.

Ook tijdens dit tweede expertendebat zit er een aankoper aan tafel, namelijk **Liesbeth Taverniers van de provincie Antwerpen**. De provincie is immers al langer bezig met 'as-a-service' en is ervan overtuigd dat circulair ICT een oplossing kan bieden op lange termijn. Volgens Taverniers biedt as-a-service niet de garantie op circulariteit, daar zijn bijkomende afspraken voor nodig. Een tiental jaar geleden leasde de provincie reeds smartphones en laptops, waarbij alleszins geen transparantie was over het vervolg leven van de producten. De impact op het budget hangt vooral af van abonnementsprijzen, want ICT wordt vandaag al (afgezien van enkele uitzonderingen) gezien als werkingskost in plaats van investeringskost. Het vraagt wel een omscholing van het interne personeel. De overheid staat bovendien positief ten opzichte van refurbishing. Ze hebben er bij de provincie Antwerpen nog niet echt ervaring mee (buiten voor een kleine aankoop van tablets te gebruiken door de vrijwilligers in een campagne), maar ze zijn wel refurbishing-mogelijkheden (voor netwerkinfrastructuur) aan het bekijken. De vraag leeft of er bij het personeel draagvlak is voor refurbished producten (zeker voor smartphones). Ook vragen ze zich bij de provincie af of er een groot genoeg aanbod van gelijke toestellen zal zijn en hoe het zit met de garantie van de apparaten. Het is moeilijk om het grootste knelpunt rond circulariteit aan te duiden, circulariteit is immers zo breed. de organisatie heeft impact op levensduurverlenging, maar minder op circulair ontwerp bijvoorbeeld.

Het is inderdaad moeilijk om in de veelheid van informatie over 'fair en circulair' ICT je weg te vinden. Tijdens de discussie volgend op de debatten wordt vooral gesproken over het al dan niet invoeren van statiegeld op smartphones, over hardware die niet mee kan met de steeds veranderende software en er wordt de vraag gesteld naar de mogelijkheid van een Vlaamse duurzaamheidsbarometer (vs. bestaande kaders zoals TCO Development). Er is nog veel werk aan de winkel en hierbij is samenwerking tussen alle schakels van de ICT-keten cruciaal.

Marktonthoeting

Sessie smartphone en laptop

Deelnemers:

Geert Vanden Broeck - HBplus

Stijn Absillis - Belfius

Kim Claes - CATAPA

Reinhardt Smit - Closing the Loop

Lauren Maes - BOS+ Tropen

Bert Wauters - Digipolis Gent

Ellen Raes - Digipolis Gent

Liesbeth Taverniers - provincie Antwerpen

Yente Lauryssen - Q-Lite

Jeroen Raeijmaekers - Q-Lite

Kris De Vos - Bechtle Direct

Patrick Reusens - Econocom Lease

Bianca Bruyneel - Vandenabeele

Geert Mertens - Universiteit Antwerpen

Filip Ceulemans - Econocom

Amran Jama - SNEW

Jeroen Doesburg - SNEW

Virginie Roegiers - Econocom Lease

Christian Levie - Econcom

Virginie Versavel - CHG-Meridian

Didier Appels - Close the Gap

Patrick Van Den Bossche - Agoria

Verslagnemer: Karolien Burvenich - CATAPA

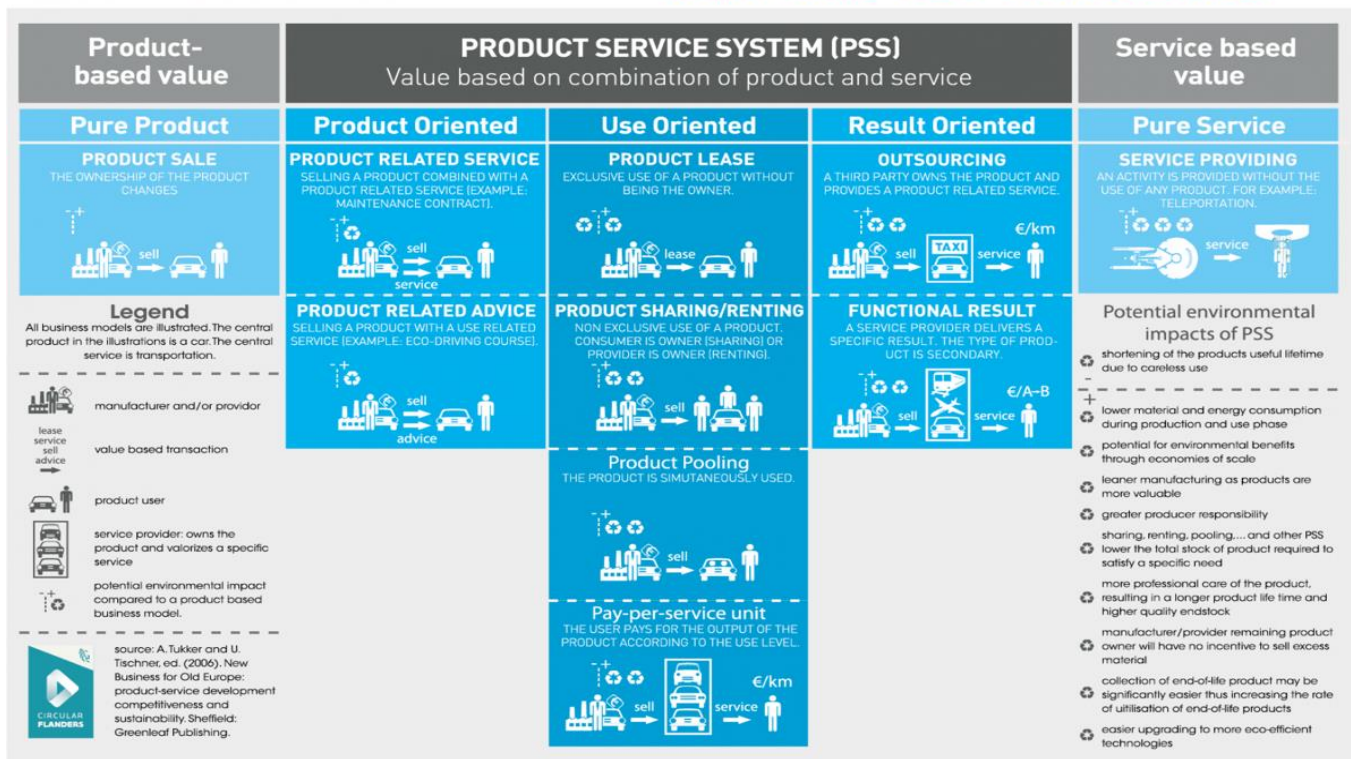
Facilitator: Dimitry Strybos - Circular Hub

- 1) ICT-as-a-service heeft veel potentieel. De aankoper definieert de behoefte (i.e. communicatie) en de leverancier behoudt de eigendom over het product. De 'total cost of ownership' (TCO) van de communicatie ligt bij de leverancier. Zo wordt de producent gestimuleerd om een zo duurzaam mogelijk product te ontwerpen (bijv. efficiënt gebruik van kostbare metalen). Daarnaast is inzicht in de verschillende loops cruciaal, zodat het toestel effectief na leasing nog verder gebruikt wordt en/of een juiste eindeleven verwerking krijgt. De mogelijke diensten binnen ICT-as-a-service kunnen gaan van 'Choose Your Own Device' (CYOD) tot hersteldiensten of vlootbeheer.
- 2) Een uitdaging voor aankopers bij ICT-as-a-service is het budgetbeheer. ICT wordt dan niet langer geboekt als investeringskost, maar wel als werkingskost. Zo zijn er geen investeringspieken meer, maar wel langere looptijden. Deze administratieve procedure/omslag is nodig zodat de dienst ook effectief kan afgenomen worden.
- 3) Om de levensduur van een product te verlengen, is een efficiënte hersteldienstverlening noodzakelijk. Enerzijds ligt hier een uitdaging bij de toestellen zelf, aangezien deze steeds minder repareerbaar worden. Anderzijds houdt dit een uitdaging in voor het interne beleid

binnen een bedrijf/organisatie. Door gebrek aan (voldoende) hersteldiensten wordt het toestel vaak vervangen i.p.v. gerepareerd. Daarenboven schrikken de hoge administratiekosten van bijv. het opvragen van offertes voor herstel potentiële klanten af. Hierbij aansluitend, vele bedrijven zetten al in op het geven van een vervangtoestel tijdens de reparatieperiode, zodat het najagen van de nieuwste modellen geen drijfveer is voor de werknemers.

- 4) Leveranciers daarentegen vragen van de aankopers een sterkere eis voor duurzaamheid bij de aankoop van hun producten, bijvoorbeeld via de gunningscriteria in het bestek (nog beter: vertaling van de behoefte in functionele opdrachtbeschrijving en/of in technische eisen). Dit zou een belangrijke stimulus voor de sector zijn.
- 5) Fairheid en transparantie binnen de ICT-keten zijn en blijven een serieuze uitdaging. Gelukkig zien interessante initiatieven zoals Electronics Watch en de Green Electronics Council het daglicht.

PRODUCT SERVICE SYSTEMS: MAIN AND SUB-CATEGORIES



Sessie server

Deelnemers:

Sophie Heyns - Coolrec
Danny Vrijssen - OVAM
Arjen Workum - Aliter Networks
Eelco Fortuijn - Electronics Watch
Wim De Greef - Dell EMC
Martijn Meurisse - Dell EMC
Maarten Withofs - BE Networks
Truike Geerts - CATAPA
Johan Van Damme - Facilitair Bedrijf
Helena Vandekerckhove - CATAPA
Joyce Drooghmans - ZNA
Mark Adriaenssens - Out of Use
Glenn Seuntjes - Canon
Yannic Weitz - Econocom
Annemie Marien - Karel de Grote Hogeschool
Stéphane Ost - Sun-Shine CVBA
Nóra Katona - CATAPA
Joris Verhaeghe - Econocom
Verslagnemer: Charlotte Dewilde - BBL
Facilitator: Mieke Pieters - The Global Picture

- 1) Server-as-a-service biedt een oplossing voor het probleem waarbij bepaalde onderdelen van de server hardware niet meer geleverd kunnen worden. Belangrijk hierbij is dat om een onafhankelijke onderhoudsdienstverlening gevraagd wordt. Dit is bijvoorbeeld niet het geval met de steeds populairdere cloud server. Of het nu gaat om server-as-a-service of niet, tracht steeds een terugnameclausule en upgradebaarheid/repareerbaarheid voor x jaren te integreren in je bestek of offerte.
- 2) Er is momenteel geen markt voor refurbished datacenters omwille van de grote risico's, maar wel voor servers en switches. Ook langs aanbodzijde wordt er weinig ingezet op refurbished. Zo zegt Wim De Greef dat Dell EMC geen refurbished servers aanbiedt, omdat de snelle toestroom aan nieuwe applicaties niet werkt op de verouderde servers.
- 3) Complexe processen waar heel veel verschillende apparaten in verbinding met elkaar en met software staan, biedt server-as-a-service veel mogelijkheden. Werk hiervoor samen met een dienstverlener en specificeer je behoefte vanuit functionaliteiten (bijv. geen tablet, maar wel connectiviteit met bepaalde apparaten en specifieke software).
- 4) Moet de gebruiksduur eigenlijk wel verlengd worden inzake circulair aankopen? Het kan namelijk soms duurzamer zijn om de gebruiksduur per gebruiker te verkorten, maar op die manier wel de totale levensduur te verspreiden over verschillende gebruikers. De onderhoudsdienstverlening moet dan ook bekeken worden over de hele keten van gebruikers. Nogmaals, het is noodzakelijk dat er voldoende inzicht in de volgende loops is door bijv. traceren via serienummers.

- 5) Over de fairheid van servers is nog weinig bekend. Electronics Watch doet wel al heel wat bewegen, maar werkt momenteel enkel samen met publieke instellingen.

Sessie reproductieapparatuur

Deelnemers:

Nico Vergaelen - Out of Use

Glenn Seuntjes - Canon

Jeroen Raeijmaeckers - Q-Lite

Johan Van Damme - Facilitair Bedrijf (Vlaamse Overheid)

Joyce Drooghmans - ZNA

Liesbeth Taverniers - provincie Antwerpen

Annemie Marien - Karel de Grote Hogeschool

Danny Vrijsen - OVAM

Verslaggever: Charlotte Dewilde - BBL

Facilitator: Mieke Pieters - The Global Picture

- 1) Door de behoefte duidelijk te omschrijven (bijv. printen op derde verdieping met max. 20m wandelafstand) en met aandacht voor verschillende gebruikersprofielen kan veel circulaire impact gecreëerd worden. Zo wordt er op bepaalde verdiepingen intensiever geprint of zijn er tijdens bepaalde periodes printpieken die opgevangen kunnen worden door een samenwerking met lokale kopiecenters.
- 2) Algemeen willen aankopers meer inzicht in de volgende loops bij as-a-service. Naast as-a-service, is pay-per-unit is ook een veelgebruikt concept waarbij er wordt betaald per print.
- 3) Verder is er ook vraag naar een gecombineerde dienstverlening waarbij printers samen met printpapier worden aangeboden. De variabele papierprijs kan gemakkelijker opgenomen worden in een flexibel dienstverleningscontract dan in een rigide koopcontract. Dit geldt ook voor printers met hervulbare toners.
- 4) De omslag van printen naar cloud-based werken vraagt om een totaaloplossing, aangezien overheden voor 10 jaar moeten archiveren. Producenten van printers maken al die omslag en bieden dienstverlening aan rond archivering.
- 5) Er is nog maar weinig bekend over de fairheid van reproductieapparaten.

