

Colombia schudt negatieve imago af

Drugsbaron Pablo Escobar en de terroristische organisatie FARC zijn voor de meeste Nederlanders de eerste associaties bij Colombia. Michiel Ytsma won de scriptieprijs van het Platform Outsourcing Nederland (PON) voor de beste scriptie over outsourcing, offshore delivery of de vorming van shared-servicecentra. Hij besteedde het prijsgeld aan een verkenning naar de mogelijkheden van offshore delivery van services door dit Zuid-Amerikaanse land. Hij ontdekte een volk dat hard zijn best doet om van een negatief imago af te komen en daarnaast als handelsland serieus genomen wil worden.

Tekst en foto's: Michiel Ytsma

Dat de Colombiaanse overheid hard werkt om zich economisch te profileren, blijkt al bij het regelen van afspraken. Pro-export, de overheidsorganisatie die zich toelegt op het aantrekken van buitenlandse investeringen, neemt na een kort mailtje binnen een dag telefonisch contact op. In minder dan een week legt contactpersoon Nicolas Ingram een interessant programma van dertien afspraken met vertegenwoordigers van overheidsorganisaties, handelsassociaties en bedrijven voor. Eventueel nog uitgebreid met meer steden en organisaties. Tijdens de bezoeken in de hoofdstad Bogota en Medellin is er altijd iemand van Pro-export aanwezig voor het begeleiden van de bedrijfsbezoeken. Voormalig president Alvaro Uribe heeft volgens Joel Brounen, economisch specialist op de Nederlandse

ambassade, het veiligheidsbeleid en de bevordering van de economie tot belangrijkste speerpunten gemaakt. Brounen wijst op bergen die vanuit de ambassade zichtbaar zijn: "In 2001 stonden de legers van de FARC nog op die bergen aan de rand van Bogota." Colombiaanse militairen, getraind door de Amerikanen, hebben de terroristische organisatie inmiddels diep in de jungle teruggedrongen. Een zakenreiziger of toerist kan zich nu vrijwel ongehinderd door het land voortbewegen, hoewel wandeltochten in bepaalde junglegebieden nog steeds alleen mogelijk zijn onder begeleiding van goed bewapende militairen. Ook is in sommige grensstreken vliegen verstandiger dan met de bus reizen. Maar tussen de moderne en veilige steden van het land zijn vluchten goedkoop. Waar omringende landen bedrijven nationaliseren, verkoopt Colombia juist staatseigendommen.

De toenemende veiligheid in combinatie met dit liberaal economisch stimuleringsbeleid trekt buitenlandse investeringen aan. Deze economische hervormingen hebben grote prioriteit: de commissies die bezig zijn met het aanpassen van de wetgeving rapporteren rechtstreeks aan de president.

ZELFVERTROUWEN COLOMBIA GROEIT

De verschillende overheidsorganisaties en handelsassociaties zijn eensgezind over de pullfactoren van hun land. Zeker voor het bedienen van de regionale markt is Colombia volgens Pro-export voor westerse bedrijven een uitstekende keuze. Het land is meer ontwikkeld dan omringende en protectionistische landen als Venezuela, Peru en Ecuador. Daarnaast voert Colombia een stimuleringsbeleid met vrijhandelszones waar het belastingtarief slechts 15 procent is, in plaats



Panoramisch uitzicht over Bogota.

van de gebruikelijke 33 procent. Inmiddels zijn er 58 van dergelijke zones. Bedrijven die zich hier vestigen, krijgen de garantie dat ze dertig jaar lang zonder restricties mogen handelen. De Colombiaanse regering is daarnaast actief bezig met het afsluiten van vrijhandelsovereenkomsten met westerse landen. Het land heeft tien steden met meer dan 500.000 inwoners. De aanwezigheid van middelgrote en grote steden en de twee metropolen Bogota en Medellin biedt bedrijven een ruime keuze aan vestigingsplaatsen met universitair geschoold personeel. Zo heeft alleen al de hoofdstad een groter BNP dan buurland Panama. Daarnaast is het prettig vertoeven in deze verbazingwekkend moderne steden, waar de straatcriminaliteit lager is dan in omliggende landen.

Door de centrale ligging tussen Noord- en Zuid-Amerika, de aan-

wezigheid van een uitstekende, betaalbare infrastructuur en het voor bedrijven gunstige economische stimuleringsbeleid, hebben veel grote bedrijven ervoor gekozen om de Latijns-Amerikaanse markt vanuit Colombia te bedienen. Voorbeelden zijn IBM, Siemens en Hewlett-Packard. Elder Eloy, businessdirecteur Latijns-Amerika van dit laatste bedrijf stelt dan ook: "Colombia showed the best balance between cost-benefit." Als bewijs hiervan noemde hij: "Its sta-

COLOMBIA TELT INMIDDELS 58 VRIJHANDELSZONES

bility in the industry and business, its policy of supporting democracy and the excellent academic and professional positions within the region as the place with the best conditions to obtain the best benefits, growth, and continuity of operations."

Door de stimulerende maatregelen en andere pullfactoren staat Colombia 37 op de Ease of Doing Business-index, een vergelijkende studie door de Wereldbank van 183 economieën. Ter vergelijking: Nederland bezit positie 30. Colombia is het hoogst genoteerde Zuid-Amerikaanse land in de lijst.

BARRIÈRES VOOR NEDERLANDSE BEDRIJVEN

Ondanks de overtuiging dat het land dus veel potentie heeft, blijft het de vraag hoe interessant het land op dit moment voor Nederlandse bedrijven is. De bedrijven in Colombia die zich richten op de buitenlandse diensten-

MEER KENNIS VAN HET ENGELS IS NODIG OM MEE TE KUNNEN KOMEN

markt zijn vooral sterk in Spaanstalig callcenterwerk. Voordeel is dat het Colombiaanse Spaans accentloos wordt gesproken en Colombianen van nature een vriendelijke en servicegerichte houding hebben. Bedrijven richten zich daarbij op Latijns-Amerika, Spanje en de grote Spaanssprekende populatie in de Verenigde Staten. Daarom zijn de callcenters alleen een interessante optie voor Nederlandse bedrijven die de Spaanse markt willen bedienen.

Business-to-business Engels klantcontact is een brug te ver. Het bedrijf Contact Center Americas, met 4.500 werknemers een van de grootste spelers in de Colombiaanse callcenterbranche, heeft al moeite met het vinden van 300 Engelssprekende werknemers. "If we really need to find them, we will make it happen", voegt de directeur van het bedrijf hier nog wel optimistisch aan toe.

Voor ict-ontwikkeling en -onderhoud heeft Colombia zeker de kennis en bedrijven in huis om te leveren aan westerse landen. Ook zijn er genoeg bedrijven die data-entrywerk prima kunnen uitvoeren. In deze markt kan het land de prijsconcurrentie met India en China echter nooit winnen. Santiago Pinzón, de voorzitter van de Colombian Contact Center and BPO association vat het goed samen: "The amount of people we need to fulfill the needs of the USA or Europe is not enough." Juan Esteban van Pro-export vult aan: "Finding 3.000 people in a month to do easy work is a big challenge."

BELEID GERICHT OP BINNENHALEN BPO

Omdat Colombia's loonniveau een stuk hoger is dan in de echte lagelonenlanden in Azië, richt de overheid zich nu vooral op het opzetten en stimuleren van een BPO-industrie. De essentie van dit beleid vat Lina Jimenez van Pro-export samen: "We don't

want to be picked for being cheap, we want to deliver quality for a compatible price." Het leveren van producten met een hoge toegevoegde waarde is volgens haar goed mogelijk door het hoge opleidingsniveau in de steden. Er opereert dan ook een aantal bedrijven met succes op de BPO-markt. Maar ook hier geldt dat deze activiteiten zich alleen richten op de Spaanstalige markt. Vooral bij het outsourcen van complete en vaak gecompliceerde processen is communicatie van groot belang. Hoewel de meeste managers en vertegenwoordigers van bedrijven zich prima in het Engels kunnen uitdrukken, blijkt de taal ook hier een belangrijke barrière: veel hoogopgeleide werknemers spreken alleen Spaans en zelfs sommige directeurs kunnen zich alleen in deze taal uitdrukken. Omdat de lokale markt groot genoeg is, richten de Colombiaanse bedrijven zich daarom eerst op het leveren van BPO in het binnenland en aan de Latijns-Amerikaanse landen in de omgeving. Hoewel de bedrijven, overheidsorganisaties en handelsassociaties geen moeite te veel is buitenlandse bezoekers een goed beeld te geven van de zakelijke mogelijkheden, zijn opvallend veel powerpointpresentaties alleen in het Spaans beschikbaar. De Colombiaanse overheid lijkt zich er uitstekend van bewust dat wijdverbreide kennis van het Engels noodzakelijk is om mee te komen in de vaart der volkeren. Er zijn diverse programma's gestart om op scholen het onderwijs hierop aan te passen en te zorgen dat de nieuwe generatie klaar is voor de mondiale economie. De inzet is er dus, maar het zal nog lang duren voordat de meerderheid van de bevolking een tweede taal machtig zal zijn. Op televisie zijn Amerikaanse series bijna altijd nagesynchroniseerd. Daarnaast helpt

het niet dat de gemiddelde buitenlandse bezoeker die langer dan een korte vakantie blijft hangen, steevast een poging onderneemt Spaans te leren. Daarnaast is het Spaanse afzetgebied dusdanig groot dat de absolute noodzaak er voor veel bedrijven ook niet is. En zelfs als de taalbarrière is geslecht moet de Colombiaanse BPO-industrie zich nog de Europese processtandaarden eigen maken. Pro-export ziet dit als een uitdaging. Esteban: "Delivering to Europe is something else than delivering to South-America. We don't know the market yet, but we are searching for the opportunities."

LAND OM REKENING MEE TE GAAN HOUDEN

Nederland heeft vanuit ontwikkelingssamenwerking diverse programma's lopen om Colombia klaar te maken voor het leveren van services aan Nederland. Colombia wil zich als gezegd vooral richten op businessprocesoutsourcing. Voor de Nederlandse servicesmarkt lijkt dit met name door de taalbarrière nog een brug te ver. Maar het succesvolle economische en veiligheidsbeleid werpt zijn vruchten af en maakt het land tot een serieuze optie voor het bedienen van de Latijns-Amerikaanse markt. Zoals Joel Brounen het op de site van Economische Zaken verwoordt: "Het negatieve imago van Colombia is nu echt achterhaald. Het land maakt al tien jaar een voorspoedige ontwikkeling door en is momenteel een van de beste Zuid-Amerikaanse landen om zaken mee te doen."

Michiel Ytsma is freelance journalist.

BRONNEN

- Economische Voorlichtingsdienst (www.evd.nl).
- World Bank group, 'Doing bussines in Colombia' (www.doingbussines.org).