

De robot de baas!

De veranderingen in ons werk gaan sneller dan we denken! Robots zullen in de toekomst delen van het werk gaan overnemen. Is de ondernemingsraad eigenlijk wel klaar voor de toekomst met robots?

SASKIA REIJNEN EN JUMBO KLERCK

Apple en Google gaan in de nabije toekomst zogenoemde zorgbedrijven worden die ziekenhuizen virtuele mogelijkheden aanbieden. Er worden nu al sociale robots in de ouderzorg gebruikt. Het is de vraag of alle werknemers wel de vaardigheden hebben die van hen wordt gevraagd? Is de OR eigenlijk wel klaar voor de toekomst met robots? Tijdens de SER-conferentie op 5 oktober 2016 is aandacht besteed aan de toekomstbestendige OR, met veel aandacht voor digitalisering en robotisering. Voor veel ondernemingsraden is dit een nieuw én vooral een actueel thema. In dit artikel een algemene schets en aanbevelingen voor de OR om het thema op de agenda te zetten.

De laatste tijd staat de robotsamenleving veel in de belangstelling. Logisch, want we worden op velerlei wijze geconfronteerd met nieuwe technologische mogelijkheden: van kunstmatige intelligentie en robots in de zorg tot zelfrijdende auto's, sensornetwerken, big data, 3D-printen, drones enzovoorts. De ontwikkelingen gaan echter harder dan gedacht.

Een mooi en actueel voorbeeld is Philadelphia. Als eerste organisatie voor mensen met een verstandelijke beperking gaan zij een eigen sociale robot inzetten. Met robot "Phi" wil Philadelphia onderzoeken of en hoe de zorg kan verbeteren. Het bijzondere is dat de sociale robot met eigen software op maat wordt geprogrammeerd op basis van input van cliënten, medewerkers en verwanten (Bron: Skipr, september 2016).

Angst

Voor veel mensen zijn deze veranderingen beangstigend. Sommige technologische vernieuwingen worden gretig omarmd en in het dagelijks leven gebruikt (zoals de smartphone en de tablet), maar andere innovaties worden nog al te vaak vermeden (zoals de handscanners bij AH). Hoewel de technologie hele sprongen maakt, blijft de kennis van de gemiddelde burger over de digitale samenleving vaak nog behoorlijk achter. Men gebruikt wat men kent, of wat opeens een trend geworden is en men verdiept zich pas achteraf in de

vele extra mogelijkheden en toepassingen. Nu valt het met die komende "robotsamenleving" nog wel mee. Het zal nog lang duren voor robots tal van handelingen kunnen overnemen. Ook zullen computers geen eigen creativiteit of gevoelens van empathie en liefde ontwikkelen. Angst en realiteit liggen wel vaker ver uit elkaar.

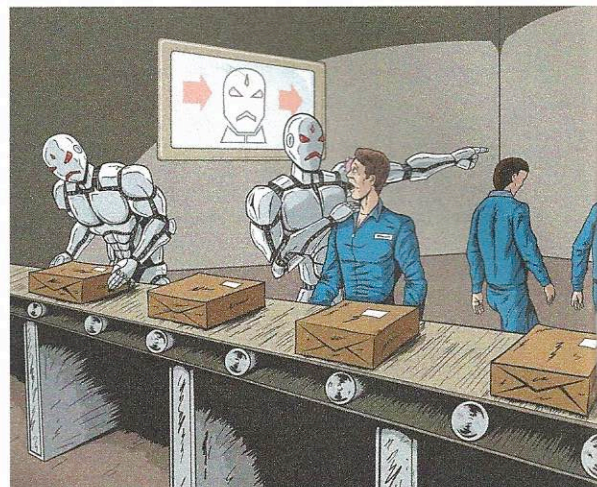
Banenverlies

Wel is er de dreiging van banenverlies, maar hoe reëel is dat? Waar moeten we rekening mee houden? In een studie van het Rathenau-instituut werd duidelijker hoe het precies zit. Het "digitaal taylorisme"¹ maakt automatisering van cognitieve arbeid mogelijk. Daardoor wordt het mogelijk ook cognitieve taken te outsourcen, te offshoren of te automatiseren. Sinds 1995 speelt internet een belangrijke rol: het versterkt de internationalisering, flexibilisering en platformisering van arbeid. Virtuele netwerkorganisaties zoals Über proberen de on-demand toegang tot betaalde en onbetaalde arbeid te optimaliseren. Sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw is de vraag naar middelbaar geschoold werk afgenomen, terwijl de vraag naar (vooral) hoog- en laaggeschoold werk stijgt.

In vorige technologische revoluties werd vooral laaggeschoolde, fysieke arbeid getroffen door mechanisering en automatisering. Nu neemt de informatietechnologie cognitief routinewerk over zoals administratief werk, het maken van berekeningen, boekhouden en het beoordelen van producten. Inmiddels kunnen alle opleidingsniveaus door automatisering worden getroffen. Dat robotsoftware zich sneller ontwikkelt dan de hardware leidt ertoe dat in de toekomst denkwerk eerder overgenomen kan worden dan werk waarvoor fijne motoriek van belang is. Robots worden dus eerder advocaat dan kapper, zoals een dagblad dit jaar meldde. Door robotisering en automatisering veranderen hoogwaardige banen weliswaar, maar ze blijven bestaan. Middelbare banen worden sneller geautomatiseerd. Als je werk alleen maar bestaat uit het ontdekken van patronen en in data, het zitten achter een computer en het klikken op een muis, dan wordt het oppassen de komende jaren.

Duurzame inzetbaarheid

Overall om ons heen zien we dat beroepseisen in allerlei functies worden opgeschroefd. Vooral mensen met een middelbare beroepsopleiding komen in de verdrukking. Banen met routinematige handelingen verdwijnen, want digitalisering betekent standaardisering. Er zijn



minder mensen nodig om het proces te bemannen. De mensen die er staan moeten het proces wel overzien. Op papier zijn er voldoende mensen beschikbaar, maar zij beschikken helaas vaak niet over de juiste competenties. De enige manier om er nu en straks zeker van te zijn om goed geschoolde mensen in huis te hebben, is die mensen zelf op te leiden. Met opleidingen op maat van het bedrijf zelf, en liefst een beetje snel, want ook organisaties hebben moeite de snelle ontwikkelingen bij te houden. Daarnaast ligt er een taak bij de medewerkers zelf. Wie duurzaam inzetbaar wil blijven, moet investeren in zichzelf. Dat geldt voor mensen in vaste dienst; zij moeten bij hun werkgever aankloppen en scholing afdwingen, en dat geldt voor flexkrachten en zzp'ers. Ook zij moeten ervoor waken dat hun opdrachtgevers in hun kennis en ontwikkeling investeren dan wel niet verzuimen het zelf te doen.

Veerkracht en creativiteit

Deskundigen zijn het er alom over eens dat naast kennis ook andere vaardigheden steeds belangrijker

De tien meest verrassende nieuwe beroepen van de afgelopen tien jaar waren volgens ouders op LinkedIn; bitcoin handelaar, drone operator, vlogger, iPhone glazenmaker, draagdoekconsulent, cupcake designer, 3D printspecialist, moleculair kok, crowdfunding specialist en scrum master. Dit rijtje illustreert duidelijk dat digitalisering veel impact heeft. De machinemedewerker wordt een procesoperator, de vuilnisophaler een afvalcoach. We zien dat ook bij taken binnen banen. Secretaresses die voorheen met typen, het aannemen van de telefoon en het verdelen van faxberichten bezig waren, doen nu bijvoorbeeld planning en projectmanagement.

worden, zoals veerkracht en creativiteit. Het gaat om vaardigheden waarin de mens zich kan onderscheiden van machines. Waar eigen beoordeling en vertrouwen nodig is, of waar we mede-eigenaar zijn van de nieuwe technologie en dus mee kunnen beslissen over wat wel of niet door de robots overgenomen wordt. Bovendien blijven er soorten werk waar grote obstakels zijn om te worden overgenomen door robots. Denk hierbij aan werk dat creativiteit vergt, werk gericht op nieuwe ideeën verzinnen, en werk met veel sociale interactie (Frey, 2013). Dat zegt dus iets over de vaardigheden waar we ons met het oog op de toekomst meer in moeten blijven bekwanen: het zoeken van creatieve oplossingen, innovatief denken en effectief communiceren.

De robot de baas!

Dit onderwerp wordt uiterst relevant. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid publiceert daarom in het rapport "De robot de baas" een robotagenda. Hierin staan vier aandachtspunten centraal:

- *Mensen samen met robotica productiever maken:* nieuwe technieken moeten niet door technici ontwikkeld worden voor de mensen die er mee moeten werken, maar ze moeten in samenwerking met hen ontwikkeld worden.
- *Inzetten op complementaire kennis en vaardigheden:* de meest relevante vraag binnen het onderwijs moet zijn wat is het meest typisch menselijke in het werk. Welke taken, relaties en verantwoordelijkheden moeten mensenwerk blijven?
- *Eigenaarschap van werk:* Hoe kunnen mensen en technologie samenwerken en hoe kunnen mensen de baas blijven over hun eigen werk en de computer?
- *Nieuwe verdelingsvragen:* wie zullen zonder werk komen te zitten en wie zullen van werk naar werk begeleid moeten worden.

OR! Klaar voor de toekomst?

Wees niet bang voor deze innovatieve ontwikkelingen en verzet je niet tegen deze onvermijdbare technologische vooruitgang én de ermee gepaard gaande consequenties. Het is verstandig na te denken hoe je te verhouden tot deze nieuwe ontwikkelingen en hierop nu al te anticiperen.

1. Belangrijk is kennis en inzicht te ontwikkelen binnen de OR over robotisering en digitalisering. Maak dus een eigen analyse van de organisatie. Wat zijn de komende jaren de meeste essentiële onderwerpen? Wat zijn mogelijkheden en kansen, maar ook de risico's, beperkingen? Bespreek met elkaar vooral ook

de dilemma's die voortkomen uit robotisering en digitalisering. Je moet hierbij denken aan verlies van werkgelegenheid en kwaliteit van de arbeid.

2. Kijk naar de samenhang tussen verschillende onderwerpen en thema's en verbindt deze met elkaar. Ontwikkelingen staan niet op zichzelf. Robotisering en digitalisering vraagt om een (leer) cultuur van permanente scholing van werknemers. Zie hier ook de link met beleid rondom duurzame ontwikkeling en de ontwikkeling van zelfsturing en eigenaarschap.
3. Ontwikkel een eigen OR-visie en een plan om daar mee om te gaan binnen de organisatie. Bespreek de OR-visie en met directie, managers en vooral met medewerkers. Zorg dat er blijvende aandacht blijft voor de "achterblijvers". Wat is hun perspectief als ze om moverende redenen niet mee kunnen in de digitale samenleving en dus organisatie?
4. Ga na of je als OR zelf de expertise in huis hebt om volwaardig gesprekspartner te zijn van de directie. Lees de belangrijkste onderzoeken en bezoek conferenties over het onderwerp.

Robotisering is geen lichtknopje dat aan- of uitgaat. Het is een geleidelijke ontwikkeling waarbij er tijd is om je er op voor te bereiden. "Robots gaan mensen helpen, niet vervangen", maar we zullen wel in onze eigen toekomst moeten investeren. Hier ligt een mooie taak weggelegd voor de OR!

Ik ben benieuwd welke ondernemingsraden hier al mee bezig zijn en wat hun ervaringen zijn. Wil je je ervaring delen, stuur dan een email naar saskia@pinq.nu. De komende tijd zal ik concreter ingaan op hoe ondernemingsraden zich deze thematiek kunnen eigen maken en op de agenda kunnen zetten.

Literatuur

- *Werken in de robotsamenleving (deel 1) en leren in de robotsamenleving (deel2)* : Jumbo Klercq;
- *Werken aan de robotsamenleving*: R. van Est, L. Kool, Rathenau-Instituut, 2015
- *De robot wordt eerder arts of advocaat dan kapper*, W. van Noort, NRC Weekend, 2015
- *De robot de baas*, WRR, 2015, R. Went [et.al]

1. *Taylor was een Amerikaanse econoom. Hij ging uit van 'meten is weten' en dat je bedrijfsprocessen slim kunt inrichten. Men noemt hem ook de 'geestelijk vader van de lopende band. Door digitalisering kunnen huidige bedrijfsprocessen nog slimmer verbeterd worden. Men heeft het dan ook wel over "digitaal taylorisme".*

INFO

Saskia Reijnen

saskia@pinq.nu