



CIRCULAIRE ICT

# SAMEN EVANGELISEREN EN VERTROUWEN CREËREN

*Ronde tafel ChannelConnect over balans tussen  
duurzaam, prijs en kwaliteit in circulaire ICT*

**Circulair, refurbishing en recycling zijn momenteel trends in de telecom- en ICT-markt. En dus wilde de redactie van ChannelConnect graag horen hoe toonaangevende spelers in dit marktsegment kijken naar de toekomst van circulaire ICT. Tijdens een rondetafeldiscussie met leveranciers, distributeurs en brancheorganisaties bleek begin januari dat er wel al wordt samengewerkt maar dat er toch nog aardig wat missiewerk te doen is.**

*Tekst René Frederick*

De redactie van ChannelConnect organiseerde twee discussiebijeenkomsten over circulaire ICT. Eentje over telecom, smartphones en apparatuur en de andere over netwerkapparatuur (elders in deze uitgave). In de meeting over telefonie waren vertegenwoordigers van Techniek Nederland (voorheen Uneto-VNI), Nederland ICT, Flex IT Distribution, Forza Refurbished, Renewd, Fairphone, Tech Data en Ingram Micro aangeschoven. Het werd een levendige open respectvolle discussie.

## Definitiekwestie

De relatief uiteenlopende achtergronden van de deelnemers had als voordeel dat veel verschillende invalshoeken op tafel kwamen. Maar het maakte ook meteen duidelijk dat er in de sector toch behoorlijk verschillend naar het begrip circulair wordt gekeken. In essentie

betekent circulariteit dat bij de productie van artikelen al bij het allereerste concept rekening wordt gehouden met levensduur, hergebruik, recycling en de verwerking van materialen in het afvalstelsel. In de markt is de huidige interpretatie van circulaire ICT sterk gefocust op hergebruik en refurbishing van apparatuur. Veelal is duurzaamheid overigens niet per se een overweging van klanten maar kiezen ze met commerciële argumenten voor circulair.

## ‘Veel klanten zien gerefabriceerd nog als exotisch’

In de discussie wees commercieel directeur Monique Lempers van Fairphone hier vooral op. “Al in het eerste ontwerp van toestellen moet

je als leverancier eigenlijk zo veel mogelijk streven naar het verlengen van de levensduur van apparatuur, het hergebruik van onderdelen zoals de batterij of het scherm en het verwerken van materialen aan het einde van de levenscyclus. Dat zie ik nog te weinig gebeuren.” Fairphone is een Nederlands fabrikant die als enige ter wereld een modulaire mobiele telefoon heeft ontwikkeld waarvan de hard- en software daardoor langer mee gaan. Het bedrijf heeft zo’n 160.000 toestellen verkocht en is dus een kleine speler. “We willen dat het aantal verkochte Fairphones over een jaar is verdubbeld en we denken dat het kan. Onze groei toont dus dat er wel degelijk een behoefte is aan duurzame telefoons. Ons streven is aan te tonen dat die behoefte aan duurzame oplossingen in de telecom groeit. Of dat nou de Fairphone is of gerefabriceerde toestellen, maakt in die zin niet uit.

Als we met z’n allen maar beseffen dat we misschien eens wat langer moeten doen met onze toestellen. Velen schrijven hun toestel na 1-3 jaar af terwijl ze makkelijk 3-5 jaar kunnen worden gebruikt. Dat scheelt heel veel.”

## Internationale leveranciers

De meeste belangrijke internationale leveranciers zoals Samsung, Apple en Chinese vendors opereren in dit verband echter nog vrij solitair. Om echt circulair te kunnen acteren, is het Nederlandse kanaal dus afhankelijk van de keuzes van de topmerken. Bovendien verbieden sommige partijen dat bepaalde modellen van hun producten niet in het land van verkoop (in ons geval in Nederland dus) mogen worden hergebruikt vanwege zakelijke belangen of het potentieel marktversturende effect van het tweedehands aanbod. Mogelijk zijn dit excessen maar het is wel duidelijk dat bepaalde machten het lastig maken circulaire ICT en telecom op gang te krijgen.

## Inzamelen

Toch is het in de Nederlandse ICT-sector al jaren gebruikelijk om hoogwaardige ICT-apparatuur opnieuw in te zetten, zoals bijvoorbeeld voor multi-copiers, modems, servers, switches etc. Je ziet nu dat voor ons bekende circulaire concepten, zoals lease en pay-per-use, op steeds meer productgroepen wordt toegepast. Naast het innemen, refurbishen en remarkten van apparatuur is recycling een bekend begrip. Aan tafel zit ook Jeroen van der Tang van de Stichting ICT Milieu dat onderdeel is van Nederland ICT. ICT Milieu vertegenwoordigt 270 fabrikanten en importeurs die via Wecycle afgedankte ICT-apparaten inzamelt en hoogwaardig laat verwerken bij WEEELab Ex-gecertificeerde verwerkers. Al bijna twintig jaar haalt deze organisatie via ruim 10.000 afleverpunten maar ook met de inzamelpartners in een jaar ruim 100 miljoen kilo (2017) e-waste op, waarvan ongeveer 10 miljoen kilo ICT-apparatuur. Dit wordt gerecycled en

vermijdt zo volgens Van der Tang een uitstoot van 345 miljoen kilo CO2. “Uit de opgehaalde ICT-apparatuur kunnen we 82 procent van de grondstoffen recycleren”, zegt hij. “Die zijn de basis voor nieuwe producten dus dat is uitermate succesvol. Er is nog wel veel te winnen bij de inzameldoelstellingen. Printers en koelkasten krijgen we wel terug maar het is een hele uitdaging om telefoons en smartphones uit de markt te halen. Het zijn hoogwaardige ICT-producten waar mensen aan gehecht zijn en dus nogal eens in lades blijven liggen. Dat is een kwestie van tijd, maar we zien ook dat de markt dit steeds meer oppakt.”

## ‘Het is een uitdaging om smartphones uit de markt te halen’

## Keurmerk

De belangrijkste uitdaging op het gebied van gerefabriceerde toestellen is vertrouwen van klanten. Daarover is de tafel het unaniem eens. Daarom werkt een aantal partijen onder aanvoering van tafelgasten Techniek Nederland (voorheen Uneto-VNI), Renewd en Forza al enige tijd aan een keurmerk dat in februari wordt gepresenteerd. “We zijn in dit verband geen concurrenten van elkaar maar hebben gemeenschappelijk doelen”, zegt Jan-Willem van Dijk van Forza. “Deze zogenaamde concurrenten zitten totaal op één lijn waar de markt en kansen liggen.”

Van Dijk legt ook uit dat Apple verreweg het meest als gerefabriceerde smartphone wordt verkocht omdat de waarde en dus de tweedehands prijs van het merk lang hoog blijft. Apple is niet betrokken is bij het keurmerk maar vanuit de branchevereniging is volgens Wierenga wel een aantal aanbevelingen gedaan. Het keurmerk bestaat uit een technische audit waarbij de TÜV procescontroles doet of er op de afgesproken 50 punten wordt gecontroleerd. Dan is er een financiële audit naar de solvabiliteit van de bedrijven die refurbishen en of ze de beloofde garantie kunnen waarmaken. »



*De deelnemers aan de rondetafeldiscussie over circulaire ICT, van links naar rechts: Bram Wingens, Monique Lempers, Stephan Derksen, Remco Nieuwenhuyse, Jan-Willem van Dijk, Suzette Oskam, Robert Schouten, Rob Wierenga en Jeroen Van Der Tang. Helemaal rechts namens ChannelConnect: René Frederick (gespreksleider) en Eric Luteijn.*





‘De keten wil klanten tot the last mile ondersteunen’

Ook moet het de core business zijn van de refurbisher en moet het bedrijf voldoende omzet maken op deze dienstverlening. Er zijn drie categorieën voor de toestellen die weer op de markt komen: zo goed als nieuw, licht gebruikt en zichtbaar gebruikt. “In het topsegment is gerefurbisht echt een goed alternatief”, zegt Van Dijk. “Het keurmerk helpt om mensen hiervan te overtuigen want ze krijgen het vertrouwen dat de kwaliteit van de toestellen gegarandeerd is.”

Er hangt een negatieve sfeer rond gerefurbisht, weet ook Bram Wingens van Renewd. “De faillissementen en aandacht van de Consumentenbond hebben daar niet bij geholpen. Het keurmerk gaat deze markt een extra zet geven op het gebied van betrouwbaarheid. Deze markt moet volwassen worden. Er zijn nog steeds veel klanten die gerefurbisht als exotisch zien, maar dat gaat veranderen. En het aantal retailers dat gerefurbisht aanbiedt, moet toenemen. Ik verwacht dat we daar komend jaar grote verschuivingen

‘De route naar circulariteit is belangrijk’

in zullen zien.”

#### Automotive-sector

Toch is er ook kritiek op het keurmerk omdat het beperkt blijft tot het

beoordelen van de kwaliteit, financiële positie en processen van leveranciers die de refurbishing uitvoeren. Ook is het keurmerk afgebakend op een aantal merken. Flex IT doet dan ook niet mee. Stephan Derksen zegt dat zijn bedrijf een ‘iets breder perspectief heeft dat Flex IT verhindert om hier nu aan deel te nemen’. Flex IT is de fusie van Infotheek, Centralpoint.nl en Scholten Awater en is daarmee een grote speler, zij het in een iets ander marktsegment dan waarin Renewd en Forza opereren. Derksen gelooft in het model dat in de automotive-sector waar de tweedehandsmarkt al decennia heel normaal is. “Deze markt regelt zichzelf”, zegt Derksen, die tevens aangeeft dat zeker 80 procent van de gerefurbishte aankopen worden gedaan omwille van de prijs. “Maar soms is nieuwkoop gewoon beter omdat nieuwe apparatuur veel zuiniger en dus duurzamer is. Toch



zijn leveranciers van netwerkapparatuur al jaren heel actief op het gebied van refurbishen. Wij spreken veel met partijen als Cisco en HPE en verkopen heel veel gerefurbishte apparatuur van Cisco. Uiteindelijk wil iedereen in de keten dat klanten ook op dit vlak tot ‘the last mile’ worden ondersteund. We hebben elkaar nodig want niemand heeft de hele keten in z’n eentje. Dus kan en moet die samenwerking toch actief worden gezocht. Maar dit is een delicaat spel.”

#### Belangen

Ook grote distributeurs Ingram Micro en Tech Data roeren zich in dit segment en zetten al jaren sterk in op het verantwoord innemen van ICT-producten en het duurzaam en veilig verwerken ervan voor klanten. “Onze waarde zit aan het goed beheer van de innemende en afvoerende kant van de lifecycle”, zegt



Remco Nieuwenhuys van Ingram Micro. “Nog te veel opkopers werken vooral op prijs. Partners worden daardoor beïnvloed en maken verkeerde keuzes. Terwijl ze er goed aan zouden doen iets minder geld te ontvangen voor apparatuur maar die wel op de juiste manier af te voeren en te verwerken.

‘Belangrijk is dat we garanderen dat we recyclen’

Als distributeurs hebben we daar een taak in en moeten die rol versterken.” In dat licht gaat Tech Data komende jaren focussen op Hardware-as-a-Service, vertelt Suzette Oskam namens de distributeur die tot de grootste ter wereld behoort. “Tech Data gaat die strategische keuze maken en we gaan de stappen die zijn genomen verder uitbreiden. Uiteindelijk wordt het terugnemen en remarkten van hardware daar een onderdeel van. Alleen zo is het mogelijk om circulariteit te creëren. Daar zullen we zeer succesvol in worden en dat gaat geen jaren duren. Voor ons is ‘as-a-service’ een belangrijk concept. Alle merken in zowel telecom als IT zijn daar een onderdeel van. Ook voor

partners kan dit interessant zijn in hun waardepropositie naar klanten. Het aandeel gebruikte IT-producten zal nooit honderd procent as-a-service worden want er zijn legio bedrijven die kiezen voor nieuw. Maar we gaan het wel aanbieden omdat die ontwikkeling er nu eenmaal is. En belangrijk is dat we ook garanderen dat we recyclen. Anders is het alleen een financieel model. Dat is leuk maar daar moeten we ook de volgende stap nemen.”

#### Tussen de oren

Tafelbreed is er consensus dat er nog veel werk aan de winkel is bij het veranderen van de attitude van klanten en de markt in bredere zin. De deelnemers denken dan aan resellers én eindklanten. “De route naar circulariteit toe is heel belangrijk”, zegt Robert Schouten van Tech Data. “De uitdaging is om circulariteit bij resellers tussen de oren te krijgen en hen te ondersteunen bij het terughalen van hardware uit de markt. Tegelijkertijd kan het voor hen interessant zijn om eens te gaan

nadenken over modellen waarbij hun klanten niet per se eigenaar zijn van de apparatuur. Op het moment dat dat zij het gesprek over dit onderwerp met hun eindklant aangaan, zetten we als sector heel belangrijke stappen.”

Tech Data heeft het ophaalprogramma TD Renew opgezet, gericht op het terughalen van apparatuur, en biedt daarbij garanties en certificaten. Resellers hoeven dus vrijwel niets meer te doen, legt Schouten uit. “We stellen het gemak voorop en kunnen allerhande apparatuur ophalen op de locatie waar de reseller het wil. De data op de apparatuur wordt gegarandeerd gewist, de apparatuur is verzekerd, het bedrijf krijgt een bevestiging, de reseller krijgt zijn vergoeding, alles wordt geregeld. De reseller hoeft alleen maar naar zijn klanten te gaan en aan te geven dat hij het kan regelen. Op dat moment ontstaat bovendien een heel andere relatie met klanten. En die is nog circulair ook. Dat is de toekomst.” «

#### Deelnemers aan deze rondetafel discussie over circulaire ICT waren:

Bram Wingens (Renewd), Monique Lempers (Fairphone), Stephan Derksen (Flex IT), Remco Nieuwenhuys (Ingram Micro), Jan-Willem van Dijk (Forza), Suzette Oskam (Tech Data), Robert Schouten (Tech Data), Rob Wierenga (Techniek Nederland) en Jeroen van der Tang (Nederland ICT).