

## Verslag KPN stakeholderdialoog Beste ICT-infrastructuur

Op 20 november 2012 namen negen stakeholders van KPN deel aan een stakeholderdialoog over het corporate thema Beste ICT-infrastructuur. Centraal stonden:

- definiëring Beste ICT-infrastructuur
- maatschappelijke relevantie ICT-infrastructuur
- samenwerking, in algemene zin en in crisissituaties

In dit verslag vindt u de belangrijkste conclusies.

### Deelnemers

- Peter Apers - Universiteit Twente (telecom specialist, editor ICT Roadmap)
- Rob van Bekkum - ENCS (program director)
- Pieter Cobelens - Forum Real Estate (o.m.) (voorzitter raad van advies)
- Bastiaan Goslings - AMS-IX (governance en policy officer)
- Piet van Mieghem - TU Delft (professor; voorzitter network architectures and services)
- Piet de Meijer - C.H. Zorg Holding (CEO)
- Jan-Kees Meindersma - Kennisnet (manager expertise)
- Richard den Uyl - BTG (directeur)
- John van Veenhuizen - Ministerie van Defensie (plaatsvervangend commandant operations)

### Definiëring Beste ICT-infrastructuur

De ICT-infrastructuur is in de loop der jaren een cruciale infrastructuur geworden, die van algemeen belang is voor Nederland. In die zin kan KPN worden vergeleken met een nutsbedrijf. De definitie van Beste ICT-infrastructuur die daarbij hoort zou dan kunnen zijn:

*"Een cruciale infrastructuur met landelijke dekking die bestaat uit: een fysiek (vast) netwerk, een mobiel netwerk, een cloudomgeving en mensen die dit mogelijk maken (service). Deze infrastructuur is betrouwbaar doordat continuïteit en stabiliteit gewaarborgd zijn, en doordat deze altijd en overal, snel en makkelijk toegankelijk is."*

### Maatschappelijke relevantie ICT-infrastructuur

De maatschappij is afhankelijk geworden van ICT, de verbindingen zijn inmiddels cruciaal. KPN wordt hierbij vergeleken met een nutsbedrijf, maar kan niet als enige de maatschappelijke relevantie claimen. Wel zou KPN de rol van voortrekker kunnen aannemen door te laten zien dat maatschappelijke issues ook ICT-issues zijn. De maatschappelijke relevantie bestaat uit:

1. De ICT-infrastructuur is cruciaal voor de grotere maatschappelijke ontwikkelingen:
  - de groei in zorgkosten kan verkleind worden met een goede ICT-infrastructuur. Wel is het wel van belang dat hiervoor in de regelgeving ook ruimte komt.
  - de levensfase van ouderschap is vaak ook de periode om carrière te maken. ICT kan meer flexibiliteit bieden in de privé-werkbalans. Hobbels liggen bij de huidige generatie managers die zich zal moeten aanpassen, en de noodzaak van beveiligde gegevens. KPN kan hierin een rol nemen.
  - de ICT-infrastructuur is onderdeel van de ontwikkeling van de maatschappij: de jeugd is ervan afhankelijk en groeit ermee op. Jongeren interacteren anders dan voorheen en deze tendens zal zich voortzetten.
2. ICT-infrastructuur is voor een dienstenland als Nederland ook van grote economische waarde. De infrastructuur stimuleert innovatie: informatie dient snel en betrouwbaar te zijn en het is relevant dat je in contact kunt komen met anderen zonder fysiek aanwezig te zijn. Daarnaast is IT een exportproduct voor Nederland.

### Kwaliteitsbeleving mobiel

Over het mobiele netwerk wordt geconstateerd dat het inspeelt op gemak en beschikbaarheid, en dat de kwaliteitservaring lager is dan bij het vaste netwerk. Idealiter is er altijd en overal dekking, en zouden snelheid en kwaliteit (zo goed als) gelijk moeten zijn aan het vaste netwerk. Een geïntegreerde toepassing, met mobiel als toegang tot het vaste net, is dan ook wenselijk. Ook zou het overschakelen van mobiele telefoons op een buitenlands netwerk in grensgebieden voorkomen moeten worden, om geen ongemak voor klanten te veroorzaken.



### **Oranje kaart**

KPN is als enige in staat de 'oranje kaart' te spelen; een omgeving waarbij data in Nederland en onder Nederlandse wetgeving opgeslagen en beveiligd kunnen worden. Klanten vragen hier om. Verder zou KPN meer mogen communiceren over de kwaliteit van het netwerk, waarbij de focus zou moeten liggen op de functionaliteiten die het netwerk mogelijk maakt. Daarmee kan KPN zich onderscheiden van concurrenten. KPN mag laten zien waarin het jaarlijks ruim één miljard euro investeert.

### **Veiligheid**

Elk verbonden systeem brengt risico's met zich mee: het is praktisch gezien onmogelijk om een 100% veilig netwerk te ontwikkelen. Hierbij is de mens de zwakste schakel, zeker m.b.t. de tegenstelling tussen veiligheid en toegankelijkheid. Redundantie is van belang om de continuïteit van het netwerk te waarborgen. Daarnaast zou het toewerken naar kleinere netwerkcellen wellicht beter zijn dan grote groepen per zendmast.

Het optische netwerk (glasvezel) heeft de toekomst. Idealiter zou KPN hier in één keer op overgaan. Wel zijn er dan meer accesspoints nodig.

### **Samenwerking**

Samenwerking is cruciaal met het oog op innovatie. Om een vooraanstaand bedrijf te blijven, is contact met andere partijen (inclusief de wetenschap) binnen de kennisinfrastructuur van Nederland essentieel. KPN wordt nu gezien als een bedrijf waar dynamiek ontbreekt en dat achterloopt. Als ICT-specialist wordt het van belang geacht om vanuit onze corebusiness de lead te nemen zodoende voorop te lopen bij ontwikkelingen en innovaties.

Samenwerking met de overheid staat ter discussie. Enerzijds zou ICT op de politieke agenda moeten komen, omdat het van groot maatschappelijk belang is. Anderzijds ligt hier een grote verantwoordelijkheid bij de organisaties in de sector zelf. Van KPN wordt verwacht dat het zich hier agressiever opstelt als dit het maatschappelijk doel kan dienen.

Samenwerking met buitenlandse partijen moet KPN zeer kritisch bekijken. Vanuit zijn betrouwbare imago en beste netwerk, zou KPN alleen met de beste partners moeten willen samenwerken. Anders kan dit imago- en reputatieschade tot gevolg hebben. Er bestaat angst dat veiligheid van infrastructuur minder goed gegarandeerd kan worden bij buitenlandse partners.

### **Crisissituaties**

Stakeholders zien weinig incidenten bij KPN. En wanneer deze er al zijn, worden ze correct afgehandeld. Communicatie is echter cruciaal: iedereen maakt fouten, maar zorg dat je er open en eerlijk over communiceert. Hier kan KPN nog een verbeterslag maken. Nu blijft informatievoorziening vaak beperkt tot de website, terwijl anderen pro-actiever zijn en ook social goed inzetten.

Omdat de ICT-infrastructuur inmiddels een kritische infrastructuur is, is het van belang deze goed te beschermen. Is het bijvoorbeeld mogelijk om in het netwerk voor elke verbinding meerdere routes te hebben? Verder wordt gesteld dat de overheid een systeem zou moeten ontwikkelen waarbij kritische infrastructuren, zoals elektriciteit en ICT, inzichtelijk worden gemaakt. Nog te vaak komen problemen als kabelbreuken door werkzaamheden voor wegens gebrek aan kennis over de locaties van deze structuren.

Tot slot wordt cybersecurity als een immens probleem benoemd, waarvoor nog geen oplossing is. 100% veiligheid is een illusie. Bij veiligheidsincidenten heeft KPN goed gehandeld, op de enige mogelijke wijze. Het is dan ook opvallend dat Kamervragen gingen over de communicatie en niet over de oplossing.