

Een Forrester Consulting Thought  
Leadership Spotlight in opdracht  
van Google

februari 2021

# Cloudwerkers zijn cruciaal om voorbereid te zijn op disruptie: de schijnwerper gericht op Nederland

Nederlandse resultaten van de Thought  
Leadership Study van mei 2020, “Cloudwerkers  
zijn cruciaal om voorbereid te zijn op disruptie”



“Cloudwerkers” zijn kenniswerkers die op hun browsers vertrouwen voor toegang tot cloud-gebaseerde apps. Ze verwachten de beschikking te hebben over de tools om hun werk wanneer dan ook en waar dan ook uit te kunnen voeren.



Voor 69% van de Nederlandse ITDM's is het duidelijk een doelstelling om geleidelijk het meeste werk naar de cloud over te zetten.

## Samenvatting

Vandaag de dag hebben ondernemingen en de maatschappij te maken met extreme onzekerheden. Ondanks de toenemende onderlinge verbindingen tussen disruptiescenarios, moeten ondernemingen ononderbroken kwaliteit, levering en de beleving van werknemers garanderen. Het is momenteel belangrijker dan ooit voor toonaangevende ondernemingen om de voordelen van cloud technologie en endpoints te benutten. Toen de pandemie aan het begin van 2020 toesloeg, werd het voor ondernemingen wereldwijd duidelijk dat werken op afstand niet langer de toekomst van werken was, maar de onmiddellijke realiteit. Bedrijven die hun werknemers altijd en overal kunnen ondersteunen, bevinden zich in de beste positie om de bedrijfscontinuïteit veilig te stellen en tegelijkertijd de beleving van hun werknemers te verbeteren (employee experience, EX).

In januari 2020 gaf Google Forrester Consulting de opdracht om cloud technologie trends binnen het personeelsbestand te evalueren. Forrester enquêteerde 969 IT-besluitvormers binnen ondernemingen (54 in Nederland) en 1.356 kenniswerkers wereldwijd (110 in Nederland). Deze pre-pandemie momentopname onthulde dat "cloudwerkers" — een deelverzameling van kenniswerkers die op hun browsers vertrouwen voor toegang tot cloud-gebaseerde apps voor hun werk en verwachten de hulpmiddelen te hebben om hun werk waar dan ook, wanneer dan ook en op welk apparaat dan ook te kunnen doen — een derde van de Nederlandse werknemers in de cloud vormen, zelfs voordat de pandemie veel werknemers naar huis stuurde. Wij ontdekten dat IT-besluitvormers binnen ondernemingen in Nederland prioriteit geven aan het verbeteren van EX en productiviteit. Ze maken grote stappen richting een meer wijdverspreid gebruik van de cloud, dat meer in lijn is met de rest van Europa. Zelfs voor de pandemie was investeren in cloudwerkers niet langer een luxe, maar noodzakelijk om topprestaties en veerkracht te garanderen onder disruptieve omstandigheden.

### BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

- › **Kenniswerkers migreren naar de cloud.** Nederland volgt de rest van Europa op de voet voor wat betreft kenniswerkers die ook cloudwerkers zijn (respectievelijk 33% tegenover 40%). Tijdens een reguliere dag besteden kenniswerkers in Nederland ongeveer de helft van hun tijd (47%) op een apparaat aan het uitvoeren van taken binnen een webbrowsen, vergeleken met 58% in de rest van Europa. Kenniswerkers binnen en buiten Nederland werken in toenemende mate als cloudwerkers.
- › **Ondernemingen richten zich op EX en cloud-gebaseerde apps vervullen die behoefte.** Terwijl personeel steeds meer op afstand gaat werken, vinden Nederlandse IT-leiders het van belang, en geven ze prioriteit aan, het aanbieden van een goede werknemersbeleving (EX). Ze geven daar invulling aan door te investeren in de juiste technologie. Nederlandse IT-besluitvormers (ITDM's) gaven aan dat investeringen in technologie die de productiviteit van de werknemers (59%) en de EX (56%) verhogen in 2020 hoge of cruciale prioriteiten voor hen waren. Alhoewel deze percentages achterblijven bij de rest van Europa (71% en 69%, respectievelijk), zijn Nederlandse ITDM's toegewijd aan het uitbreiden van het gebruik van cloud-gebaseerde solutions teneinde de werknemersbeleving (EX) te verbeteren.
- › **Ondernemingen maken gebruik van de cloud om het hun werknemers mogelijk te maken disruptie resoluut aan te pakken.** Bijna zeven van de tien (69%) Nederlandse ITDM's stemmen in met de bewering dat hun organisaties zich duidelijk ten doel hebben gesteld het meeste werk geleidelijk naar de cloud over te zetten. Nederlandse ITDM's kunnen cloud-gebaseerde strategieën benutten om de veerkracht te vergroten door te investeren in technologie die samenwerking verbetert (52%), kosten bespaart (56%) en endpoint security verbetert (48%).

# Kenniswerkers migreren naar de cloud

## VANDAAG DE CLOUDWERKERS VAN MORGEN ONDERSTEUNEN

De COVID-19 pandemie heeft de omschakeling naar werken op afstand in Nederland en de rest van de wereld versneld. Op afstand werken is nu essentieel voor de bedrijfscontinuïteit en het in dienst houden van werknemers.<sup>1</sup> Werknemers op afstand maken in toenemende mate gebruik van cloud-gebaseerde solutions om hun werk te doen. Het ondersteunen van deze kenniswerkers op afstand vereist dat de leiders van ondernemingen hen de middelen geven om altijd en overal hun werk succesvol uit te kunnen voeren, door ze te voorzien van cloud-gebaseerde tools om behendig en flexibel hun taken uit te voeren.

Zowel in Nederland als wereldwijd vormen cloudwerkers een steeds groter deel van het personeelsbestand, en het gebruik van de cloud zal na afloop van de pandemie naar alle waarschijnlijkheid nog verder toenemen. Door zowel kenniswerkers als ITDM's wereldwijd te enquêteren, waaronder 54 IT-besluitvormers en 110 kenniswerkers in Nederland, kwamen we tot de bevinding dat:

- › **Kenniswerkers worden cloudwerkers.** In Nederland is 33% van de kenniswerkers een cloudwerker, waarbij het land het gemiddelde van 40% in de rest van Europa op de voet volgt (zie afbeelding 1). Cloudwerkers maken niet alleen een derde uit van het personeelsbestand, maar dit onderzoek van Forrester laat ook zien hoe kenniswerkers meer en meer op cloudwerkers lijken. Tijdens een reguliere dag besteden kenniswerkers in Nederland ongeveer de helft van hun tijd (47%) op een apparaat aan het uitvoeren van taken binnen een webbrowser (zie afbeelding 2), daarbij cloudwerkers op de voet volgend (bijna zes van de tien).
- › **Nederlands bedrijven plannen de implementatie van cloud apparaat gebruik.** Langzaam maar zeker tonen ITDM's zich bereid hun personeel te voorzien van de cloud-gebaseerde tools waar ze om vragen en die ze nodig hebben. Meer dan vier van de tien (43%) van de Nederlandse IT-leiders rapporteerden dat hun onderneming van plan was het gebruik van cloud-gebaseerde apps door werknemers in 2020 uit te breiden, waarbij ze nog steeds achterbleven bij de rest van Europa (67%). De belangstelling voor cloud-native apparaten neemt eveneens toe. Alhoewel langzamer dan in de rest van Europa, breiden Nederlandse ondernemingen voortdurend hun gebruik van cloud-native apparaten uit. Ongeveer een derde (33%) gaf aan dat hun bedrijven cloud-gebaseerde computers hebben ingevoerd voor hun personeel of dat van plan waren in 2020. En we blijven voorproefjes zien van de aanstaande evolutie; als gevolg van de trend naar cloud-gebaseerde end-user computing in de bedrijfssector, geeft 65% van de Nederlandse ITDM's aan dat hun organisaties hun aanpak in enige mate of aanzienlijk hebben aangepast (afbeelding 3).

Afbeelding 1



**33% van de kenniswerkers in Nederland werkt in de cloud.**

### Cloudwerkers:

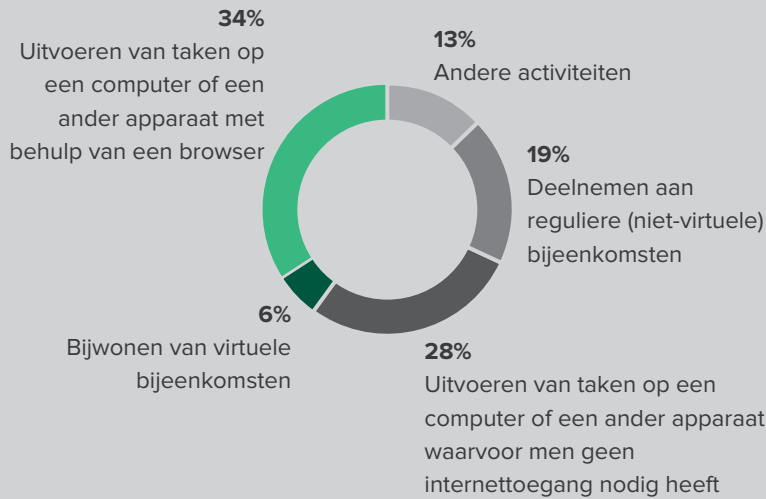
- 1. Gebruiken een laptop en/of tablet voor hun werk.**
- 2. Gebruiken dagelijks cloud apps.**
- 3. Besteden minstens 37,5% van hun dag (ongeveer 3 van de 8 uur) aan werk binnen browsers of aan het bijwonen van virtuele bijeenkomsten.**

Basis: 496 kenniswerkers binnen EMEA-ondernemingen, die cloud apps minstens een keer per week voor werk gebruiken; 110 kenniswerkers binnen Nederlandse ondernemingen  
Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Google, januari 2020

## Afbeelding 2

“Hoeveel tijd besteedt u in uw huidige positie en tijdens een reguliere dag aan de volgende activiteiten?”

(Weergave van gemiddeld percentage)



In Nederland brengen kenniswerkers 47% van de tijd op hun apparaat door in een browser of virtuele bijeenkomsten.

Basis: 110 kenniswerkers binnen Nederlandse ondernemingen

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Google, januari 2020

## Afbeelding 3

Plan voor het implementeren van cloud apparaat gebruik

“In welke mate heeft de trend naar cloud-gebaseerde end-user computing uw IT-organisatie ertoe aangezet om de aanpak van werknemersproductiviteit ondersteunende technologie aan te passen?”



65% van de Nederlandse IT-besluitvormers (IT decision makers, ITDM's) zegt dat hun organisatie de aanpak in enige mate of aanzienlijk heeft aangepast.

Basis: 54 besluitvormers over technologie, die binnen ondernemingen verantwoordelijk zijn voor apparaten van werknemers en cloud apps

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Google, januari 2020

## ONDERNEMINGEN RICHTEN ZICH OP WERKNEMERSBELEVING (EX), EN PRESTATIE - EN CLOUD-GEBASEERDE APPS VERVULLEN DIE BEHOEFTE

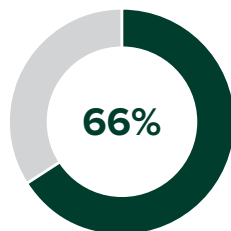
EX is bijzonder trendy geworden en terecht: tevreden werknemers zorgen voor tevreden klanten en werknemersbetrokkenheid verbetert niet alleen de productiviteit, maar ook de creativiteit.<sup>2</sup> Aangezien werknemers in toenemende mate op afstand werken, hechten ITDM's in Nederland waarde aan het zorgen voor een positieve werknemersbeleving (EX), het verhogen van de werknemersproductiviteit en het garanderen van operationele efficiency.

Nederlandse besluitvormers volgen de rest van Europa op de voet wat betreft aandacht voor EX. Een van de topprioriteiten voor Nederlandse ondernemingen in het afgelopen jaar was het investeren in technologie voor het verbeteren van de werknemersproductiviteit (59%), de werknemersbeleving (EX, 56%) en de klantbeleving (50%).

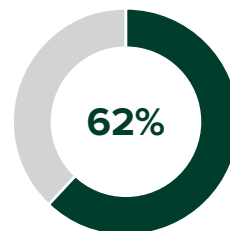
Nederlandse IT-besluitvormers kiezen voor cloud-first strategieën om hun prioriteiten aan te pakken, maar ook de behoeften en voorkeuren van kenniswerkers. Onze bevinding is dat kenniswerkers in Nederland erop vertrouwen overall het internet te kunnen gebruiken: de meeste Nederlandse kenniswerkers (66%) vinden de mogelijkheid om toegang te hebben tot werkbestanden en apps overall en op welk apparaat dan ook heel tot extreem belangrijk. Het merendeel van hen (62%) wil graag via hun browser op welk apparaat dan ook kunnen werken (zie afbeelding 4). Nederlandse kenniswerkers geven nu al aan vertrouwen te hebben in de browser, waarbij meer dan de helft (57%) ervan overtuigd is dat zij hun werk kunnen doen met behulp van apps binnen hun browser.

### Afbeelding 4

#### Apparaatbehoeften en -voorkeuren van kenniswerkers



Vindt de "mogelijkheid om overal en vanaf elk apparaat toegang te hebben tot werkbestanden en -apps" heel of extreem belangrijk.



Is het er enigszins/uitermate mee eens dat "ik standaard gebruik maak van applicaties binnen browsers als ik iets voor elkaar moet krijgen."

Basis: 110 kenniswerkers binnen Nederlandse ondernemingen

Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Google, januari 2020

# Ondernemingen maken gebruik van de cloud om het hun werknemers mogelijk te maken disruptie resoluut aan te pakken

ITDM's binnen en buiten Nederland realiseren zich dat het verbeteren van hun prestaties en veerkracht begint met het verschaffen van de juiste middelen aan hun werknemers. ITDM's migreren naar de cloud, waarbij ze werknemers de efficiency en flexibiliteit geven om disruptieve gebeurtenissen het hoofd te bieden. In tijden van zakelijke onzekerheid en disruptie, bevinden bedrijven die werknemersproductiviteit kunnen ondersteunen met goed beveiligde, cloud-gebaseerde end-user computing zich in de beste positie om de beleving, productiviteit en veerkracht van werknemers te stimuleren. Voor de helft van de Nederlandse ITDM's is werknemersbeleving een topprioriteit bij de besluitvorming over apparaten en business apps. Ze verschuiven hun strategische prioriteiten naar de cloud door het:

- › **Plannen van een migratie naar de cloud.** De publieke cloud wordt groter en Nederlandse besluitvormers nemen grote stappen richting migratie. De meeste Nederlandse ITDM's (71%) geven aan dat hun onderneming op het moment een cloud-first strategie heeft of prioriteit geeft aan de cloud. Van hen gebruikt meer dan een kwart (28%) cloud solutions ter ondersteuning van de meeste of al hun zakelijke behoeften. En 57% van de Nederlandse IT-besluitvormers geeft aan dat hun organisatie zich ten doel stelt om eind 2021 alle werknemers te voorzien van cloud-gebaseerde toegang tot business apps. Kijkend naar de implicaties voor de lange termijn, richt meer dan de helft (56%) van de Nederlandse ITDM's zich op een cloud-first architectuur bij de implementatie van nieuwe technologie.

- › **Volledig benutten van de voordelen die investeringen in de cloud bieden.** Ondanks de continue groei van de cloud in Nederland, is er nog voldoende werk te verrichten bij het inzetten van business apps via de cloud. Bijna zeven van de tien (69%) Nederlandse ITDM's onderschrijven de bewering dat "er nog meer werk aan de winkel is" ondanks het feit dat hun organisatie met succes enkele belangrijke toepassingen (apps) naar de cloud heeft gemigreerd.

Het garanderen van beveiliging en het handhaven van een hoge productiviteit zijn cruciaal voor ondernemingen en hun werknemers in de cloud: als ze aan technologie voor hun werk denken, vindt 75% van de Nederlandse werknemers het van belang dat ze problemen kunnen oplossen zonder productiviteit te verliezen. Daarnaast vindt 83% beveiligingsfuncties die persoonlijke informatie beschermen belangrijk.

- › **Ontsluiten van cloud voordelen teneinde voorbereid te zijn op een crisis.** Bijna de helft (48%) van de Nederlandse ITDM's is het ermee eens dat werknemers altijd en overal toegang geven tot business apps op welk apparaat dan ook, nu *cruciaal is voor de bedrijfsvoering (business-critical)*. Dit geeft aan dat er een mogelijkheid is om de urgentie omtrent altijd en overal cloud solutions te versterken. Nederlandse ondernemingen moeten zich blijven inzetten voor het verstrekken van cloud-first solutions aan hun werknemers en dat op een efficiënte en productieve wijze doen.

ITDM's moeten cloud-gebaseerde strategieën benutten om de veerkracht te vergroten door prioriteit te geven aan initiatieven die hoge prestaties leveren, maar tegelijkertijd ook de zorgen betreffende beveiliging serieus aanpakken. Daarbij gaat het om investeringen in technologie die samenwerking verbeteren (52%), kosten besparen (56%) en endpoint security verbeteren (48%) (zie afbeelding 5).

57% van de Nederlandse IT-besluitvormers geeft aan dat hun organisatie zich ten doel stelt om eind 2021 alle werknemers te voorzien van cloud-gebaseerde toegang tot business apps.

## Afbeelding 5

### Prioriteiten IT initiatief

(Hoog en cruciaal)



56% Investeren in kostenbesparende technologie



52% Investeren in samenwerking bevorderende technologie



48% Investeren in eindgebruikveiligheid verbeterende technologie

Basis: 54 Nederlandse besluitvormers over technologie, die binnen ondernemingen verantwoordelijk zijn voor apparaten van werknemers en cloud apps  
Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Google, januari 2020

# Belangrijke aanbevelingen

Nederlandse ondernemingen lopen achter bij hun Europese tegenhangers in cloudwerk, maar Nederlandse kenniswerkers bewegen zich niettemin snel in de richting van een vorm van cloudwerk. Nederlandse kenniswerkers passen in toenemende mate een op browsers gerichte, zeer op het internet gebaseerde benadering op hun werkdag toe, zodat ze zich gereed maken om echte cloudwerkers te worden. Ze streven er namelijk naar dezelfde problemen op te lossen die cloudwerkers al hebben opgelost. Nederlandse IT-besluitvormers volgen nu steeds vaker een cloud-first aanpak voor de architectuur van technologische oplossingen voor hun personeel. Het diepgravende onderzoek van Forrester onder Nederlandse werknemers en IT-besluitvormers over cloudwerk leidde tot een aantal belangrijke aanbevelingen:



## **Gebruik de cloud om aan belangrijke behoeften van werknemers te voldoen.**

Nederlandse kenniswerkers hebben veelal dezelfde behoeften en verlangens als cloudwerkers; ze zijn eenvoudigweg nog niet gemigreerd naar de dezelfde gebruiksniveaus. De wereldwijde uitdagingen van vandaag de dag, zoals de COVID-19 pandemie en klimaatverandering, dwingen ondernemingen naar een toekomst met steeds hogere niveaus van overal werken. Het migreren van de technology stack van kenniswerkers naar de cloud vervult zowel hun huidige als toekomstige behoeften, maar Nederlandse IT-leiders moeten een inhaalslag maken in vergelijking tot hun collega's in landen zoals het VK.



## **Schakel over van een beleid voor "werken op afstand" naar een strategie van "overal werken".**

De COVID-19 crisis maakte een herevaluatie van het beleid voor werken op afstand noodzakelijk. Maar de impact zal langdurig te voelen zijn; gegevens van Forrester laten zien dat 48% van de besluitvormers een permanent hoger percentage van voltijds op afstand werkende werknemers voorziet en de meeste organisaties zullen omschakelen op een soort hybride model.<sup>3</sup> Waarom? Het systemische risicoprofiel van de wereld neemt toe, met name vanwege klimaatverandering, pandemieën en politieke risico's. Er zijn ook andere redenen: het werven van de meest getalenteerde mensen met zeldzame vaardigheden (zoals AI expertise) vereist een sterke positie ten aanzien van concurrenten, en daartoe behoort overal werken. Nederlandse bedrijven willen talenten vanuit de gehele Europese Unie binnen kunnen halen, wat om een strategie vraagt die van tevoren vaststelt welke posities op afstand gaan worden vervuld, welke technologie daarvoor nodig is en hoe iedereen zich een gelijkwaardige partner kan voelen, onafhankelijk van waar ze zich bevinden.



**Analyseer het inzetten van de cloud door de lens van EX.** Formuleer een zakelijk argument voor investeringen in cloudwerk technologie waarbij EX een centrale positie inneemt in de analyse. Hoeveel meer betrokken, geconcentreerd en productief kunnen uw werknemers zijn met behulp van de cloud? Nederlandse kenniswerkers hebben bijvoorbeeld een onweerstaanbaar verlangen naar het gemak van toegang tot apps en bestanden vanaf welk apparaat dan ook.



## **Bouw aan een IT-basis met oog voor de werknemersbeleving.**

In het verleden werden IT en EX als onverenigbaar met elkaar gezien. Nu zien we echter dat Nederlandse werknemers en IT-besluitvormers bepaalde doelen delen: de mogelijkheid om overal te kunnen werken *en* hoge niveaus van beveiliging zijn voor allebei belangrijk. Cloudwerk vervult een aantal belangrijke IT prioriteiten: onder andere beveiliging, zakelijk voortbestaan, veerkracht en werknemersproductiviteit. Ga op zoek naar win-win situaties waar zowel werknemers als IT voordeel uit halen.

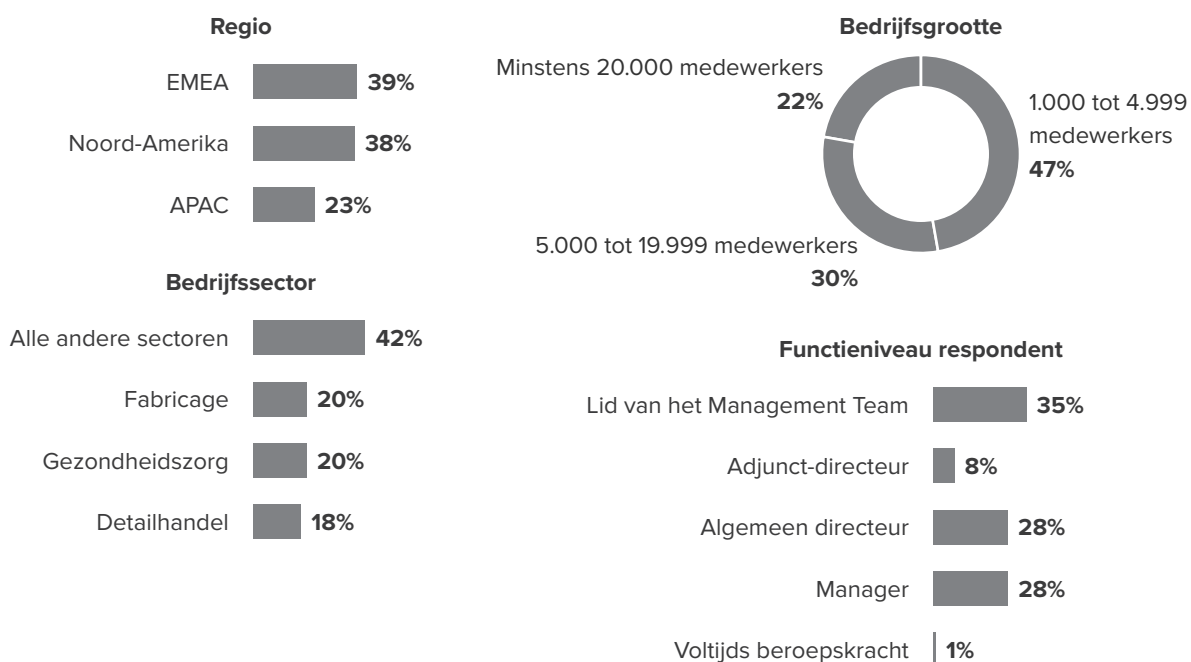
## Bijlage A: Methodologie

Gedurende dit onderzoek enquêteerde Forrester twee publieksgroepen om te evalueren wat de zich ontwikkelende behoeften van technologiewerknemers zijn en hoe de besluitvormers die denken te gaan vervullen. De eerste publieksgroep bevatte 969 besluitvormers over technologie, die binnen ondernemingen verantwoordelijk zijn voor apparaten van werknemers en cloud apps (382 in Europa en 54 in Nederland). Respondenten waren besluitvormers binnen de IT en bedrijfsfuncties die verantwoordelijk zijn voor het maken of beïnvloeden van beslissingen betreffende apparaten en apps die hun werknemers gebruiken voor hun werk en voor samenwerking met anderen. De tweede publieksgroep bevatte 1.356 kenniswerkers binnen wereldwijde ondernemingen, die minstens een keer per week cloud apps gebruiken voor hun werk (496 in Europa, 110 in Nederland).

Als dank voor hun bijdrage aan de enquête ontvingen respondenten een kleine tegemoetkoming. Het onderzoek ging in december 2019 van start en werd in januari 2020 afgerond.

## Bijlage B: Demografische gegevens

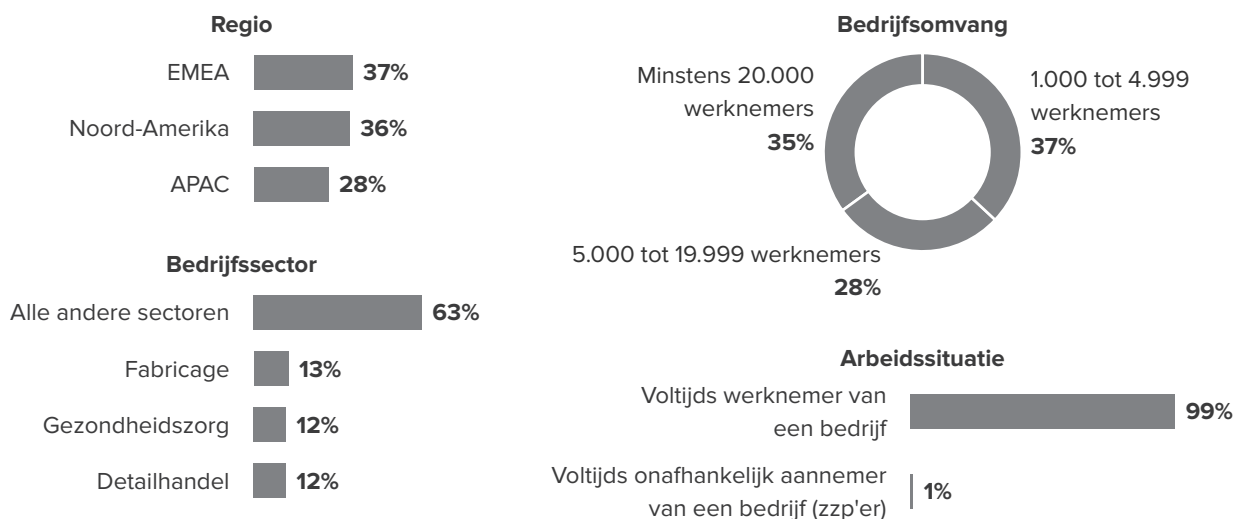
### BESLUITVORMERS



Basis: 969 besluitvormers over technologie, die binnen ondernemingen verantwoordelijk zijn voor apparaten en cloud apps van werknemers  
Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Google, januari 2020



## ARBEIDSKRACHTEN



Basis: 1.356 kenniswerkers binnen wereldwijde ondernemingen, die cloud apps minstens een keer per week voor hun werk gebruiken  
Bron: Een onderzoek uitgevoerd door Forrester Consulting in opdracht van Google, januari 2020

## Bijlage C: Aanvullend materiaal

### RELEVANT ANDER ONDERZOEK DOOR FORRESTER

“The Real Value Of Work,” Forrester Research Inc., 23 september 2020.

“The Employee Experience Bill Of Rights In The Era Of AI And Automation,” Forrester Research, Inc., 5 december 2019.

“Predictions 2020: Employee Experience,” Forrester Research, Inc., 31 oktober 2019.

## Bijlage D: Eindnoten

<sup>1</sup> Bron: “The State Of Remote Work, 2020,” Forrester Research, Inc., 6 juli 2020.

<sup>2</sup> Bron: “The Real Value Of Work,” Forrester Research Inc., 23 september 2020.

<sup>3</sup> Bron: Forrester Analytics Business Technographics® Priorities And Journey COVID-19 Recontact Survey, 2020.

Om alle resultaten van dit onderzoek in te zien, gaat u naar het Thought Leadership Paper, geschreven in opdracht van Google, met de titel “Cloud Workers Are Key To Disruption Preparedness”

#### Projectmanager:

Cynthia Hicks,  
Market Impact Consultant

#### Onderzoeksbijdrage:

Forrester's CIO Group

### OVER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting biedt onafhankelijk en op objectief onderzoek gebaseerd advies, zodat leiders binnen hun organisaties hun doelstellingen kunnen bereiken. De consultancydiensten van Forrester variëren van korte strategiesessies tot projecten op maat. Zij brengen u in direct contact met onderzoeksanalisten die hun deskundig inzicht toepassen op uw specifieke zakelijke uitdagingen. Meer informatie vindt u op [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© 2021, Forrester Research, Inc. Alle rechten voorbehouden. Ongeoorloofde reproductie is ten strengste verboden. De informatie is gebaseerd op de beste beschikbare bronnen. Geuite meningen weerspiegelen een oordeel op een specifiek moment en zijn onderhevig aan verandering. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar en Total Economic Impact zijn handelsmerken van Forrester Research, Inc. Alle overige handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve bedrijven. Meer informatie vindt u op [forrester.com](https://forrester.com). [E-49483]