

Drs. B.J.M. Verwaayen:
algemeen directeur PTT Telecom

"ONDERNEMER KAN GEEN SUIKERBEEST ZIJN"

"Sociaal ondernemerschap roept bij mij een suikerbeestengevoel op. Een ondernemer kan slechte beslissingen niet afdoen met het excuus 'we zijn zo sociaal'. De belangrijkste maat is of er voldoende vraag is naar onze diensten en of onze tarieven voldoende winstgevend zijn. Alleen dan kun je het voortbestaan van de onderneming op lange termijn garanderen. Stel dat telefonie voor bepaalde groepen in de samenleving te duur zou worden en abonnees om die reden afhaken. Dat is heel tragisch, maar de verantwoordelijkheid daarvoor ligt absoluut niet bij ons. Als het nodig is, moet de overheid maar direct telefoonkosten van de minima vergoeden via de bijzondere bijstand. Zoals de overheid bij te hoge huur ook zelf inkomensbeleid voert via de huursubsidie. Leveranciers van maatschappelijke diensten, zoals corporaties en telecommunicatiebedrijven, zijn enkel verantwoordelijk voor een goede bedrijfsvoering. Je moet geen tegenstellingen binnen je eigen klantenbestand bewerkstelligen. Ik voel niets voor prestatie-afspraken met de overheid over de maatschappelijke toegankelijkheid van het telefoonnet. Dan krijg je situaties zoals in België, met 50% korting op het telefoonabonnement als men een stempelbriefje van onvermogensbeleid laat zien.

PTT Telecom zou als (semi)overheidsbedrijf absoluut niet kunnen overleven. De liberalisatie van de telecommunicatie binnen de Europese Unie stelt ons nu eenmaal bloot aan de tucht van de markt. Mja, daarin ben ik pragmatisch. Nederland kijkt altijd zo charmant naar de regels en minder naar het nationaal belang. Noord-europeanen houden zich aan de wet, maar ten zuiden van Parijs is men wat verder ontwikkeld en weet men dat een wet iets is waar je naar streeft... Als wij op de Europese markt willen slagen, moeten wij dat een beetje intelligent aanpakken en partners zoeken. Samenwerkingsverbanden als Unisource (met partners uit Zweden, Zwitserland en Spanje) stellen ons in staat slimmer en beweeglijker te opereren op de Europese telecommunicatiemarkt. En in het algemeen zal PTT Telecom zijn werkzaamheden moeten uitbreiden naar aanpalende markten. In toenemende mate kopen afnemers namelijk niet zozeer een transportfunctie maar 'content', de inhoud die getransporteerd wordt. Hollywood zullen we niet opkopen, creatie laten we aan anderen over. Maar verder is er veel mogelijk op het gebied van verkrijgen van rechten en het doorgeven van producten. Zo moet je ook de deelname van KPN zien in de KPNB-

sportzender. De synergie van PTT Telecom in KPN-verband zal op nog meer terreinen van multimedia geëxploreerd worden. Ik ben er helemaal niet bang voor dat we daarmee teveel ondernemersrisico lopen. Elke stap wordt voorzichtig gezet en ook altijd in een samenwerkingsverband. Bovendien heeft PTT Telecom de mentaliteitsomslag, die voor een ondernemende bedrijfsvoering nodig is, goed gemaakt. Bijna twee-derde van het personeel dat in 1989 de start van de privatisering meemaakte, werkt nog bij ons. Ik doe er zelf alles aan om optimale duidelijkheid te scheppen. Daarvoor heb je een behoorlijk zeepkistvermogen nodig. Het rendement van je verhaal neemt enorm toe als je het mensen zelf vertelt. Ik kan onze ruim 30.000 medewerkers nog relatief makkelijk opzoeken.

Hoe je omzet genereert vind ik belangrijker dan de vraag met hoeveel tienden van procenten die groeit. Tevredenheid en loyaliteit van klanten, aandeelhouders en medewerkers (in die volgorde) bepalen de toekomstvastheid van je onderneming. Om je relaties op maat te kunnen bedienen, moet je ze goed kennen. Het privacygevoel in Nederland speelt ons wat dat betreft wel parten. Heel anders dan in Amerika, waar telefoonbedrijven registreren wie men wanneer belt om zo gerichte kortingsregelingen aan te kunnen bieden. PTT Telecom zal het waarden- en normenpatroon in Nederland wel wat helpen oprekken. We komen nog in 1996 met een nummer-identificatie-systeem op de markt. Je telefoonnummer wordt dan zichtbaar op het toestel dat je belt. Alleen kan de beller per gesprek bepalen of hij zijn nummer wel of niet wil laten zien. Doet hij dat niet, dan zal degene die hij belt allicht besluiten de telefoon niet aan te nemen. Denk aan het uitsluiten van hijgers. Maar eigenlijk is deze oplossing maar een halve; wat mij betreft wordt het onmogelijk om de nummer-identificatie te blokkeren. Dat is technisch eenvoudiger en wat is nu het verschil met een spionnetje in je voordeur? Echt buitengewoon merkwaardig dat je bij een beller niet ook altijd kunt afwegen of je iemand wel of niet wilt spreken."



Drs. B.J.M. Verwaayen

