

Columns in NEXT: September 1998 – Juni 1999

De Nieuwe Ontdekkingsreizigers

Als kind was ik al gefascineerd door boeken, films en - later - televisieprogramma's over ontdekkingsreizigers, pioniers en uitvinders. En vanzelfsprekend ben ik in 1969 's nachts opgestaan om Armstrong de eerste stap op de maan te zien zetten. Hoe zou het geweest zijn om samen met Columbus op weg te zijn naar Indië? Of samen met Pasteur in het laboratorium proeven uit te voeren op zoek naar de oorzaak van dodelijke ziekten?

In 1965 ben ik voor het eerst in aanraking gekomen met computers. Alle belangrijke ontwikkelingen op dat terrein heb ik van de zijkant meegemaakt. De overgang van *batch*-verwerking naar *real-time*. De ontwikkeling van *mainframes* naar mini's. En natuurlijk ook de introductie van de PC. En hoewel ik altijd enthousiast was over datgene wat weer nieuw mogelijk was door de volgende technologische vernieuwing voelde ik niet datgene wat ik vroeger voelde bij het lezen van die boeken over de *explorers*.

Maar dat is nu anders. Sinds ongeveer 1995 heb ik wél het gevoel een periode mee te maken, die lijkt op die bijzondere momenten in het verleden. De ontwikkelingen rondom Internet, of beter gezegd de opkomst van het *World Wide Web*, hebben een situatie geschapen die volgens mij sterk lijkt op datgene wat mijn helden uit het verleden ook ervaren hebben. Een reis naar het onbekende, waarbij het lijkt of de enige belemmering de menselijke fantasie is.

Veranderingen die zich nu voordoen zijn van een omvang, ongekend in de menselijke geschiedenis. De virtuele wereld die ontstaat blijkt tot nu toe vrijwel onontgonnen. En terwijl we de wetten en mogelijkheden van de fysieke wereld heel goed kennen, moeten we die van de virtuele wereld nog grotendeels ontdekken. En de gevolgen daarvan op de fysieke wereld die we kennen zijn ingrijpend.

De potentie van het nieuwe wordt wel aangetoond door het ongelooflijke groeitempo van de gebruikers. Alleen al in de USA is het aantal personen *on-line* in de laatste negen maanden gestegen van 51 naar 78 miljoen. Het aantal aangeslotenen stijgt wereldwijd met minstens vier miljoen per maand en heeft nu de 150 miljoen al overschreden. En dat terwijl internet vandaag de meer lijkt op de T-Ford uit de jaren twintig dan op een Porsche uit de jaren negentig. In Nederland is het aantal nu anderhalf miljoen en zal de stijging per jaar minstens vijftigduizend per maand zijn.

Waar veel verandert ontstaan veel kansen, leerde ik van mijn vader. Als je die kansen niet ziet zijn er alleen maar bedreigingen. Gegeven mijn enthousiasme voor ontdekkingsreizen, voor nieuwe mogelijkheden, besloot ik - toen mijn driejarige overeenkomst met Wegener Arcade op 1 september afliep - om me volledig naar deze *new frontier* te begeven.

De zakelijke mogelijkheden die ontstaan zijn indrukwekkend. In de USA zijn er bedrijven met beurswaarden van vele miljarden dollars, die in 1995 nog niet bestonden.

Een bedrijf als Cisco zal dit jaar al voor meer dan tien miljard gulden via Internet verkopen.

Langzamerhand zijn er ook in Nederland steeds meer partijen en personen die onderkennen dat in deze sector de grootste kansen voor de toekomst liggen. Via onze nieuwe onderneming Icom - wat staat voor Internet Competence Network - zal een vijftiwintigtal jonge bedrijven, die zich richten op allerlei facetten van Internet, intensief samenwerken. Voor zichzelf en voor hun klanten zijn zij de ontdekkingsreizigers naar de nieuwe toekomst. Icom verstrekt kapitaal - afkomstig van investeerders - maar doet ook méér.

In een nieuwe tijd moet je kiezen voor een nieuwe aanpak. Zo maar een nieuwe participatiemaatschappij gaan leiden was niet mijn stijl. Vanzelfsprekend moet je de nieuwe technologie benutten. De factoren afstand en tijd kunnen nu overwonnen worden. Als virtuele organisatie is het mogelijk om kennis snel uit te wisselen en elkaars netwerk te benutten. Zo kan slagvaardig en flexibel ingespeeld worden op de nieuwste ontwikkelingen. En per project kunnen weer andere samenwerkingsverbanden worden gevormd.

Het woord *enthousiast* is een te beperkt begrip om uit te drukken wat ik voel om hiermee bezig te zijn. Nu kan ik toch een beetje voelen wat mijn helden uit het verleden gevoeld moeten hebben toen zij bezig waren met onbekende werelden te verkennen en in kaart te brengen.

Maurice de Hond is directeur van Icom, Internet Competence Network en was voorheen o.a. verbonden aan bureau Interview en Wegener Arcade.

Back to the Future: de Betuwelijn

“Back to the Future” is niet alleen een goed thema voor een film maar blijkt ook door de Nederlandse politici ruim gehanteerd te worden.

In 1995 schreef ik een boek over de verwachte ingrijpende gevolgen van de snelle ontwikkelingen rondom Internet, genaamd “Dankzij de Snelheid van het Licht”. Een van mijn uitgangspunten in dat boek was dat als Nederland echt zou willen investeren in de belangrijkste economische ontwikkelingen van de 21^e eeuw dat dan veel beter kan gebeuren door in de virtuele infrastructuur (kennis en glasvezelnet) te investeren dan in de fysieke infrastructuur. Door middel van een zogenaamd Digi-Deltaplan kon dat geïmplementeerd worden. Om die visie tastbaar te maken werd het boek in de toekomst gestart met een Parlementaire Enquete in 2005 – 2007, waarbij ex-premier Kok zich moest verantwoorden over de Betuwelijn. Die was namelijk zowel veel te duur geworden als veel minder gebruikt dan men had aangegeven. Kortom meer dan 10 miljard gulden vergooid.

Sinds het uitkomen van het boek heb ik al vele discussies mogen voeren over de gevolgen van de ontwikkelingen op de elektronische snelweg in relatie tot de focus van de regering en vele opinieleiders op het investeren in fysieke infrastructuur. Daarbij is mijn uitgangspunt dat het vanzelfsprekend is dat elke investering van miljarden guldens een bepaald positief gevolg heeft voor de economie in het algemeen en de werkgelegenheid in het bijzonder. En dat dit dus zelfs ook voor de Betuwelijn geldt. Maar dat de hoofdvraag die gesteld moet worden echt is; “als we een bedrag van meer dan 10 miljard uitgeven op welke manier halen we dan voor de economie van Nederland het hoogste rendement, mede gelet op aspecten als milieu en welzijn”.

Bij de recent gehouden havendagen in Rotterdam heb ik ter plekke kunnen zien hoeveel containers speciaal daarvoor gebouwde boten kunnen vervoeren. Per apart schip zijn dat 2 a 2.5 keer zoveel als een afzonderlijke trein via de Betuwelijn kan vervoeren. En dat leidt tot de trieste conclusie dat terwijl we in principe ruimte genoeg hebben om via de rivier de Rijn deze containers naar Duitsland te vervoeren we meer dan 10 miljard aan het uitgeven zijn om een spoorlijn voor datzelfde traject aan te leggen. Mijn petje af voor de lobbyisten die er destijds in geslaagd zijn om dit bij de ambtenaren en politici erdoor te krijgen. Misschien kunnen zij zich bij me melden, dan heb ik wel een leuke opdracht voor ze!

Fascinerend vond ik bij deze discussies dat ik zo weinig personen tegenkom die zich heden ten dage voor de Betuwelijn uitspreken. Zelfs onder de politici, ambtenaren van Verkeer & Waterstaat, en betrokkenen in het adviestraject van destijds tref ik beduidend meer personen aan die zeggen dat de Betuwelijn een verkeerde beslissing was dan voorstanders. “Maar ja, het is een gelopen race”, werd daaraan toegevoegd. Steeds meer komen deze geluiden aan de oppervlakte. Hoewel de politiek het obstakel van het ontbreken van de toegezegde private financiering van 1.6 miljard weer moeiteloos lijkt te nemen beginnen zich steeds meer personen en partijen presenteren die de regering verzoeken, zelfs nu nog, met dit project te stoppen. Nog onlangs stond er een dergelijke oproep in Vrij Nederland van de professoren Heertje en Polak. En ook blijken bepaalde groepen vervoerders en werkgevers de overheid op te roepen de aanleg van de Betuwelijn te stoppen.

Recente nieuwe berekeningen over de ontwikkelingen van het vervoer over de Betuwelijn geven nu al veel lagere schattingen van het gebruik dan destijds toen de beslissing werd genomen. Ook groeit het vervoer per spoor nu veel minder dan destijds verwacht. (In 2000 is het vervoer geen 40 miljoen ton, maar vrijwel zeker minder dan 25 miljoen ton). En hoewel

de eerste reacties van minister Netelenbos onlangs in Den Haag Vandaag aangaven dat ze perfect door de lobbyisten en haar hoogste ambtenaren over dit onderwerp was “ingepakt” zou het mij niet verbazen als de werkelijkheid ook langzamerhand begint te dagen bij de belangrijkste politieke spelers: Alleen al het renteverlies dat men zal leiden aan de Betuwelijn is hoger dan de totale omzet van NS-Cargo van dit moment en in de toekomst. (Dit bedrijf is inmiddels trouwens voor 90% van de Duitse spoorwegen).

Wanneer begint het bij de beleidsbepalers te dagen dat de structurele veranderingen van de wereldeconomie ook grote gevolgen heeft voor bij voorbeeld de industrieën in het Ruhrgebied en het patroon van logistiek en distributie dat we nu kennen? Dat in de virtuele wereld die eraan komt de afstand tussen producent en consument veel korter wordt. En dat een land als Nederland veel meer geschapen is om met meer dan 15 miljoen mensen op een heel klein oppervlakte een Brainport te zijn dan een Mainport. We hebben een uitstekende uitgangspositie om die rol op ons te nemen. Maar als onze bestuurders zich vooral op de Mainport blijven richten en daarbij meer dan 10 miljard in het water gooien, terwijl de noodzakelijke investeringen in de Brainport niet plaatsvinden dan zal het eindresultaat duidelijk zijn; een teruggang van de Nederlandse economie in de volgende eeuw.

En Back in the Future zien we premier Kok in 2007 zeker terug bij de gemelde Parlementaire Enquete!

P.S. Volgende keer in dit theater: Back to the Future II; Schiphol

Mobiliteit kent geen tijd

In 1980 was ik voor het eerst in Los Angeles. Wat me direct opviel waren de vele snelwegen. Sommige wel met vijf rijstroken beide kanten op. En heel veel files, ook om 3 uur 's middags. Natuurlijk hadden we ook in Nederland files, maar die waren alleen op bepaalde plekken en tijdens ochtend- of avondspits: 's morgens de grote steden in en 's avonds de grote steden uit. Inmiddels hebben we in de Randstad naar mijn gevoel Los Angeles ingehaald. Tijdens ochtend- en avondspits staan bijna alle wegen vol. Zelfs als men nu bij voorbeeld Amsterdam uit wil rijden is er op de A2 bij Abcoude een file en op de A1 bij Naarden. Maar ook overdag gebeurt het steeds meer dat er files staan. En de lengte en frequentie van de files groeit nog steeds en lijkt zich ook naar de toekomst toe autonoom zicht te ontwikkelen.

Natuurlijk heeft de politiek in die afgelopen twintig jaar de snelle groei van de files opgemerkt en de diverse ministers van Verkeer en Waterstaat hebben steeds aangegeven dat dankzij hun optreden de files op den duur zouden verminderen. Zo hoor ik bij voorbeeld nog als de dag van vandaag Hanja May- Weggen kort voor de opening van de carpoolstrook op de A1 bij Muiden zeggen dat daardoor de files op die plek tot het verleden zouden gaan behoren. (Lijkt me echt een geweldig idee voor een humoristisch televisieprogramma: uitspraken van politici uit het verleden over belangrijke onderwerpen. In de eerste aflevering: Annemiek Jorritsma, als kamerlid in 1993 in Gelderland bij een actie "tegen de Betuwelijn", Margreet de Boer als minister die instemt met de uitbreiding van Schiphol omdat "daardoor het milieu er beter van wordt" en Hans Dijkstal, eerst als kamerlid in 1993, daarna als minister over het onderwerp "meer blauw op straat". Iedere aflevering sluit af met toezeggingen uit verkiezingscampagnes en wat er van gekomen is.)

In deze categorie valt ongetwijfeld ook het rekeningrijden. Wie denkt dat dit enig soelaas zal bieden voor de files die is wel behoorlijk naief. Vrijwel niemand die goed bij zijn hoofd is gaat 's morgens of 's avonds vrijwillig in die file staan. Het feit dat je een boete krijgt van 7,50 omdat je in die file staat zal vrijwel geen auto uit die file doen verdwijnen. Maar het is natuurlijk wel een aardige bron van inkomsten voor de overheid, die daarmee de toenemende tekorten op bij voorbeeld de Betuwelijn kan betalen. Het lijkt een beetje op de bewoners van de binnenstad van Amsterdam die ook maandelijks een fors bedrag moeten betalen om daar te mogen parkeren zonder dat dit inhoudt dat er ook echt plaats voor hen is.

Fascinerend is het om vast te stellen dat de overheid (landelijk, maar zeker ook gemeentelijk) een belangrijke bijdrage levert aan de vergroting van de files. En dat hangt samen met het feit dat we hebben toegestaan (en zelfs aangemoedigd) dat de werkgelegenheid zich steeds grootschaliger is gaan concentreren op bepaalde plekken, doorgaans op forse afstand van de plekken waar de grote uitbreidingen zijn van woningen. De grote kantoorkolossen die nu gebouwd worden aan de zuidring van Amsterdam (bijvoorbeeld het hoofdkantoor van ABN Amro) of die aan de toegang tot Den Haag (bij voorbeeld het nieuwe kantoor van KPN Telecom) zijn grote filemakers. Alleen al die twee gebouwen zullen ervoor zorgen dat de files tussen Amsterdam en Almere en die tussen Den Haag en Zoetermeer de komende jaren nog aanmerkelijk zullen groeien.

Bereken eens wat het betekent zou hebben voor de filevorming als die twee gebouwen in respectievelijk Almere en Zoetermeer waren gebouwd!

Maar ja, kan en mag je van directies van grote ondernemingen verwachten dat zij zich vestigen op minder prestigieuze plaatsen, alleen maar om een bijdrage te leveren aan de vermindering van de files?

Als de overheid zelf al zich daar niets van aantrekt en net zo hard haar grote kastelen op onhandige plekken neerzet. Bent u wel eens geweest in het nieuwe gebouw van VROM? Toch het ministerie dat de M van Milieu in haar naam heeft. Alleen de hal al, die sterk lijkt op een stationsgebouw, straalt precies uit wat de mentaliteit is van onze nieuwe regenten. En in feite geldt dat voor alle nieuwe gebouwen van de ministeries. Groot en massaal en lekker dicht bij elkaar, op een steenworp afstand van het Parlement. Dicht bij het station, weinig parkeerplaatsen. Je begrijpt bijna niet waarom er nog files staan tussen Zoetermeer en Den Haag!

En zo blijven we maar vanuit de oude filosofie bouwen en ons steeds verbazen over de verdere toename van de files.

Toch denk ik dat er een kentering zal komen. Tot ongeveer 2005 zal het steeds slechter worden, maar dan beginnen de files weer te krimpen. Zonder rekeningrijden of andere maatregelen van de overheid.

Volgende keer wil ik daarop dieper ingaan. Een klein tipje van de sluier wil ik wel oplichten; de vrijwel 100% dekking van Internet en de grote gevolgen daarvan voor ruimtelijke ordening en mobiliteit.

Maurice de Hond

En verder ben ik van mening dat de aanleg van de Betuwelijn zo snel mogelijk gestopt moet worden.

Mobiliteit kent geen Tijd (2)

Het is interessant om vast te stellen hoe wij reageren op de continue toename van de files in Nederland. Investeren in openbaar vervoer, meer asfalt, rekening rijden; en we denken dat we daarmee het tij kunnen keren. Maar het rendement hiervan is zeer gering, zoals we de afgelopen 25 jaar hebben kunnen vaststellen en de files zullen vooralsnog verder toenemen: langzamerhand begint het verkeer in de Randstad sterk te lijken op de verkeerssituatie in Los Angeles.

Wat ik bij deze ontwikkelingen steeds zo verbazingwekkend vind is dat we ons niet bezig houden met de echte basis; de reden waarom iemand zich verplaatst via de auto. De ochtend- en de avondspits ontstaat door het feit dat steeds meer mensen de afstand tussen thuis en werk in de spitsuren per auto overbruggen. De files overdag door de week ontstaan door de groei van het wegtransport en het zakelijke verkeer overdag. En het effect van de voorgenomen overheidsmaatregelen zal amper soulaas bieden voor de verstopping van onze fysieke infrastructuur. Het zal hooguit de files wat verplaatsen.

Mijn verwachting echter is dat op middellange termijn, zo rondom 2005, het woon-werk verkeer en het zakelijke verkeer langzamerhand toch gaat verminderen. En de ontwikkelingen op het terrein van de elektronische snelweg zullen daarvoor de oorzaak zijn. Tegen die tijd zullen alle bedrijven en het overgrote deel der particulieren immers over een internetaansluiting beschikken. De computers zijn dan veel krachtiger dan nu, terwijl –en dat is nog belangrijker- de verbindingssnelheid veel hoger zal zijn dan vandaag de dag het geval is. Dat houdt o.a. in dat we dan allemaal beschikken over de mogelijkheid met anderen in de wereld te praten op de wijze waarop de presentator van het journaal spreekt met de correspondent in Washington of Parijs. Dus een groot beeld met televisiekwaliteit aan beide kanten.

Gekoppeld aan hoogwaardige software, waarbij beide kanten ook geschreven en multimedia informatie kunnen uitwisselen. Ook is de mogelijkheid dit soort gesprekken te voeren met meerdere personen, ieder op een andere plek op aarde.

Stel dat in 2005 de gemiddelde reistijd Amsterdam-Rotterdam per auto ruim 1 uur is (en ik ben hiermee optimistisch), dan weet men in het zakelijk verkeer dat voor een gesprek van 45 minuten met iemand uit Rotterdam een Amsterdammer 2 uur en 45 minuten kwijt is. Met de beschreven technologie is dat nog maar 45 minuten. Het lijkt een beetje op een live reportage van een belangrijke voetbalwedstrijd. Het live bijwonen kost naast geld o.a. ook reistijd. Via de televisie bijwonen kost qua tijd alleen maar de werkelijke speeltijd, 2 x 45 minuten. Natuurlijk is de ervaring er fysiek ook bij te zijn anders dan via de televisie bij te wonen. Toch is het bij vrijwel iedere live reportage van een voetbalwedstrijd zo dat via de televisie dat veelvouden van de mensen die in het stadion aanwezig zijn de wedstrijd via de televisie bekijken. En dat zal dan ook de ontwikkeling zijn die de hoogwaardige elektronische snelweg in 2005 veroorzaakt. Het live elkaar bezoeken in de zakelijke sfeer zal afnemen en daarmee de belasting van de fysieke infrastructuur. (Ik verwacht trouwens dat in de vrije tijdsfeer deze ontwikkeling veel minder zal plaatsvinden of dat er juist een versterking zal ontstaan van de wens afstand fysiek te overbruggen).

Ten aanzien van het woon-werkverkeer zullen de ontwikkelingen vergelijkbaar zijn. Daar zal het aspect videoconferencing minder zwaar spelen, maar wel het feit dat dankzij het goed gebruiken van de nieuwe hoogwaardige infrastructuur de fysieke nabijheid van werknemers in een kantoorgebouw steeds minder belangrijk wordt. Met name het intranet, een interne variant van het internet, zal ervoor zorgen dat de organisatie van het werken binnen bedrijf

aanzienlijk zal veranderen. Het fysiek bij elkaar zijn in een groot hoofdkantoor zal steeds minder dienen te gebeuren en zal “samen”werken een steeds grotere virtuele component krijgen.

Dus kan men meer vanuit huis werken of, hetgeen ik ook erg waarschijnlijk acht, van kleine bedrijfsgebouwen dicht bij de woonplek. Het fysiek bij elkaar komen zal zich vermoedelijk met name gaan beperken voor zaken als de vrijdagmiddagborrel en het bedrijfsuitje.

Stelt u eens voor dat die hoogwaardige infrastructuur er ligt. U woont in Almere en heeft de keus 2 keer per dag per auto te rijden naar het nieuwe hoofdkantoor aan de Amsterdamse Zuidas (in het spitsuur gemiddeld 1.5 uur heen en 1.5 uur terug). Of het alternatief is bij een ander bedrijf 1 a 2 dagen vanuit huis, 1 a 2 dagen vanuit het kleine bedrijfsgebouw in Almere-Stad en 1 dag in de week in het kleinere hoofdkantoor in Amsterdam en daarbij kunt u dan gebruik maken (ook thuis) van de meest hoogwaardige technologie. Waart denkt u dat u dan zult werken?

En aangezien dan velen zullen kiezen voor de besparing van de reistijd en dus voor het tweede alternatief gaan kiezen zullen de grote centrale kantoren op den duur forse leegstand vertonen, zal de afstand wonen-werken per saldo aanzienlijk verminderen en de belasting van de wegen gedurende spitsuur gaan afnemen.

Ik wou dat onze beleidsbepalers door hadden dat deze toekomst keihard op ons afkomt. En dan nu al zouden investeren in het versnellen van deze ontwikkelingen in plaats hun heil nog steeds vrijwel volledig te zoeken in het investeren in allerlei facetten van de fysieke infrastructuur.

Misschien een goed ideetje voor de Minister van VROM, Pronk?

Maurice de Hond

En verder ben ik van mening dat de aanleg van de Betuwelijn zo snel mogelijk gestopt moet worden.

Spreiding van Kennis?

Het is fascinerend om vast te stellen hoezeer politici met hun rug naar de toekomst staan. Een partij als de PvdA heeft zich altijd druk gemaakt om de “emancipatie” van de arbeiders. Inmiddels is dat vertaald in “opkomen voor de zwakkeren”. En ook de term “spreiding van kennis” is voor de PvdA een belangrijke doelstelling.

De wereld is echter aan een aantal belangrijke veranderingsprocessen onderhevig en dan blijkt dat die (m.i. juiste) strijd uit het verleden vraagt om een hedendaagse vertaling en aanpak.

De Nationale Internet Monitor van het bureau Pro Active, dat in november jl. is gepubliceerd, geeft een boeiend beeld van een nieuwe tweedeling die aan het opkomen is en waar de politiek, en met name de PvdA, zeer zou moeten verontrusten. Uit het onderzoek blijkt o.a. dat er een zeer groot verschil is in het gebruik van Internet naar inkomensklasse. Van de groep met meer dan 2 maal modaal is al 40% op Internet te vinden, terwijl van de groep van modaal en lager dat nog maar 9% is. De reden daarvan is gemakkelijk te achterhalen. Naast het bezit van een computer (dat trouwens wel een behoorlijke spreiding kent naar inkomen) worden de kosten voor het gebruik van Internet thuis met name bepaald door de telefoonkosten. Een abonnement op een provider kost zo'n 15 a 30 gulden vast per maand. Maar vervolgens moet men (behalve als men via de kabel aangesloten is, maar dan betaalt men zo'n 80 gulden vast per maand) het lokale telefoontarief betalen (zo'n 2 a 4 gulden per uur). Uitgaande van een gemiddeld gebruik van 30 uur per maand betekent dat nog eens 90 gulden variabele kosten (en als men geen tweede telefoonaansluiting heeft, 30 uur telefonische onbereikbaarheid voor anderen). Het is logisch dat dit de grote hobbel is voor gezinnen met lagere inkomens. En als je als kind opgroeit in een dergelijk gezin dan is de kans dat je kan frequent kan internetten vele malen kleiner dan als je als kind opgroeit in een gezin met een hoog inkomen. Wat je ook verder over Internet denkt (of weet) het is evident dat dit betekent dat hierdoor de ambitie van op een rechtvaardige wijze “spreiding van kennis” aanzienlijk wordt aangetast. Zeker nu in de 21^e eeuw de elektronische snelweg steeds een grotere rol zal spelen in ons dagelijks bestaan.

Als nu echter deze achterstand die men thuis oploopt op school wordt gecompenseerd dan zouden politici toch nog het gevoel kunnen hebben dat ze bijdragen bij de oplossing van dit probleem. Maar dat is absoluut niet het geval. Vanuit de politiek is op dat punt weinig tot stand gekomen, op een aantal nota's na.

Bij een internationale vergelijking van deze situatie is vast te stellen, waar het grote probleem in zit. In landen waar het lokale telefoontarief gratis is of een vast bedrag ongeacht de lengte van het gesprek (hetgeen in Nederland voor 1984 zo was, namelijk een dubbeltje) is de verspreiding van Internet aanzienlijk hoger dan in Nederland en is de scheefheid naar inkomensklasse veel minder groot. Dat de PTT destijds een variabel tarief heeft ingevoerd is ongetwijfeld gunstig geweest voor de inkomensstroom van de PTT en dus ook voor de prijs die de overheid heeft gekregen voor haar aandelen KPN, maar heeft per saldo dus ongewenste maatschappelijke gevolgen.

De privatisering en liberalisering van de communicatiemarkt in Nederland lijkt de situatie dat het lokale tarief variabel is alleen maar in de hand te werken. Ook de toezichthouder, Opta, heeft niet de mogelijkheid om te verlangen/eisen dat het lokale tarief op 0 wordt gezet. Daar zijn immers geen economische redenen voor en het zou de mogelijkheid voor nieuwe partijen

om op de markt toe te treden verder kunnen verkleinen. (Terwijl in de USA het lokale tarief wel 0 is, het zit in het telefoonabonnement verdisconteerd)

Per saldo leidt dit dus tot een eigenaardige situatie: De fysieke infrastructuur wordt betaald en onderhouden door de overheid (dus ons allen). De virtuele infrastructuur moet geheel bekostigd worden door de gebruikers. Als we dat laatste principe zouden toepassen op bijvoorbeeld voetgangers en de straten in een stad dan zouden we dus geld gaan vragen voor iedere minuut dat iemand zich op straat bevindt. En dat houdt dus in dat mensen met lage inkomens minder vaak en lang op straat zullen zijn dan mensen met hoge inkomens. Als we dat onacceptabel vinden, waarom passen we deze regeling dan wel toe ten aanzien van de virtuele infrastructuur?

Je zou toch denken dat een partij als de PvdA dat principe door heeft en dus maximaal bezig gaat om een ontwikkeling die zo tegen haar basisprincipes indruist snel om te buigen. Maar tot nu toe merk ik daar niets van.

Vermoedelijk ontstaat er aan het begin van de volgende eeuw een partij die zich sterk maakt om de negatieve gevolgen van de tweedeling die aan het ontstaan is door de digitale revolutie te verhelpen. Zoals de PvdA dat gedaan heeft met betrekking tot de negatieve gevolgen van de industriële revolutie.

Maurice de Hond

En verder ben ik van mening dat de aanleg van de Betuwelijn zo snel mogelijk gestopt moet worden.

Schoolstaking

Op een van de nieuwsuitzendingen van de Nederlandse televisie zag ik bij een van de onderwijsacties van de afgelopen maand een jongetje van een jaar of tien met een bord "ik wil meer computers op school". Hoewel ik de leraren succes gun bij hun acties (ik was als leerling ook altijd blij als de leraar er niet was om welke reden dan ook en we dat uur of die dag vrij kregen) denk ik dat dit jongetje feilloos begreep dat hij bij deze acties om hoger loon voor zijn eigen belang moest opkomen. We weten inmiddels maar al te goed dat de voornemens van Minister Ritzen uit 1997 over computers en internet op de scholen, beschreven in het plan "Investeren in voorsprong" uit geldgebrek nog steeds niet van de grond is gekomen. Minister Hermans zal een dezer dagen met een nota komen hoe hij dit project alsnog van de grond wil trekken (ik adviseer als titel "Bidden dat de achterstand niet groter wordt"), maar zelfs dat tienjarig jongetje begrijpt dat als er meer loon moet uitbetaald worden dat dit uit de bestaande begroting gehaald moet worden en dan gaat het ten koste van het nieuwe beleid. En mede daardoor behoudt Nederland een achterstands situatie op het gebied van computers en onderwijs ten opzichte van de meeste landen in West-Europa. (Het aantal computers in het onderwijs in de UK is circa 5 keer zoveel als in Nederland). Dat wordt met geen enkel bezoek van Bill Gates aan de Nederlandse ministers opgeheven.

En zij die op de hoogte zijn van de meest recente ontwikkelingen op het terrein van ICT in het algemeen en Internet in het bijzonder en die regelmatig te maken hebben met het onderwijs in Nederland zullen beamen dat in alle geledingen van het Nederlandse onderwijssysteem een verontrustend groot gat zit tussen onderwijs en de praktijk.

Twee recente eigen ervaringen zijn daarvan een illustratie:

- Onlangs sprak ik voor een zaal met honderden leraren. Een van de statements die ik daar maakte over de achterstand van het onderwijs luidde als volgt: "De nieuwe generaties groeit thuis op met televisie met meer dan 30 kanalen. Kijkt naar MTV of TMF waarbij men in 1 seconde vijf verschillende scènes ziet en nog begrijpt waarover het gaat. Als tweejarige al de videorecorder kan bedienen en soepel omgaat met homecomputer, nintendo of playstation. Kortom men groeit op als interactieve multimediale generatie. En dan gaat men naar school en ziet men hoe het vroeger is.....!"

Drie jaar geleden zou ik die zin niet voor een zaal met leraren durven uit te spreken. Ik deed het nu wel en kreeg, tot mijn verbazing, direct een luid applaus. Massaal beaamden de leraren hiermee deze constatering.

- Enkele weken daarvoor sprak ik in Groningen tijdens een reclamecongres voor een zaal van ongeveer 300 studenten economie, communicatie e.d. Ik laat vaak de website van de online boekhandel Amazon.com zien. Ik vind dat het beste voorbeeld van de nieuwe vorm van economie die via Internet in opkomst is. Niet zozeer het feit dat men 3 miljoen boeken met forse korting te koop aanbiedt is daar interessant, maar juist hoe ze de klanten benaderen en informeren en hoe zij relaties zijn aangegaan met allerlei sites om daar tegen commissie boeken te kunnen verkopen. Op mijn vraag wie van de aanwezige studenten wel eens deze site had bekeken stak minder dan 5% de vinger op! (En daarmee impliciet ook aangevend dat hun docenten die ontwikkelingen niet kennen of niet belangrijk vinden).

Terwijl de computer in Nederland al bij ruim de helft van de huishoudens met kinderen is doorgedrongen en Internet bij bijna 20% speelt het op onze scholen eigenlijk nog amper een rol. En als dat wel gebeurt is dat meestal nog alleen te danken aan de interesse en inzet van een paar leraren, leerlingen of ouders. Verscholen tot voor kort nog velen uit de onderwijswereld zich achter het feit dat met de computer te leren omgaan geen taak is voor

het onderwijs (ten slotte leer je er ook niet autorijden werd dan gezegd), sinds de opkomst van het World Wide Web heeft dat argument zijn waarde (voor zover die al bestond) volledig verloren. Eenieder die praktijkervaring heeft met het Internet en heeft ervaren hoeveel kennis daar te vinden is en wat voor voordelen het kan bieden om snel anderen te vinden die hetzij over de gewenste kennis beschikken of waarmee je samen die kennis kan verwerven. Projecten als KidLink (www.kidlink.com) laten zien hoe leerlingen en klassen uit de hele wereld met elkaar samenwerken en informatie uitwisselen.

Helaas hebben we anno 1999 in Nederland noch voldoende financiën beschikbaar gesteld, noch een goed plan, om Internet nu snel en breed uit te rollen.

Toch zou het niet zo moeilijk zijn als de overheid bereid zou zijn wat onconventioneel te denken. Door de leerlingen zelf er actief bij te betrekken en het bedrijfsleven zou er echt iets van de grond kunnen komen.

Per school in Nederland is gemiddeld bijna 20% der leerlingen al actief op Internet en hebben thuis een vorm van aansluiting. Benut dat gegeven nu eens in de plannen!

In plaats thuis te zitten, omdat de leraren aan het staken zijn, zou men thuis met een groepje leerlingen kunnen internetten om schoolopdrachten uit te voeren. Leraren zouden dat vanuit school kunnen organiseren.

En voor de deelname van het bedrijfsleven raad ik aan om eens naar de USA te kijken. Daar is o.a. het project NetDay, waarbij op een bepaalde dag per jaar meer dan 1 miljoen mensen uit het bedrijfsleven vrij nemen/krijgen om zich in te zetten scholen online te krijgen.

En wat denken Kok en Hermans van de actie van het Witte Huis die het maken van een nieuwe site heeft georganiseerd via een soort prijsvraag onder leerlingen en studenten, waarbij de besten een aantal weken op het Witte Huis mogen komen meewerken?

Het gaat niet alleen om geld, maar mee nog om visie en creativiteit. Helaas is daarvoor nog nooit gestaakt!

Maurice de Hond

En overigens ben ik van mening dat de aanleg van de Betuwelijn zo snel mogelijk gestopt moet worden.

Internetaandelen gaan nog hoger!

De koetsontwikkelingen van internetaandelen in de USA zijn op zijn minst spectaculair te noemen. Nieuwe introducties van bedrijven met .com erachter spuiten direct omhoog. Een aandeel als eBay (een virtuele variant van een combinatie van een veiling en de straatverkoop op Koninginnedag) is van een opening van onder de 20 dollar inmiddels gestegen naar meer dan 300 dollar. En de aandelen van het bedrijf Amazon.com lopen nog meer in het oog. De aandelen werden midden 1997 naar de beurs gebracht. En met de koers op het moment dat ik dit artikel schrijf is er sprake van een verveertigvoudiging van de aandelenprijs (als u het artikel leest kunnen die cijfers al weer vele tientallen procenten hoger of lager zijn). Het bedrijf heeft in 1998 een omzet gerealiseerd van circa 1200 miljoen gulden en een verlies geboekt van meer dan 150 miljoen gulden. De totale waarde van het bedrijf op basis van de aandelenkoers is 40 miljard gulden. Ter vergelijking; het bedrijf AKZO Nobel met een omzet van 28 miljard gulden en een winst van 1600 miljoen gulden wordt op basis van de aandelenkoers een waarde toegekend van 20 miljard gulden, de helft van Amazon.com. Ook bij andere Internetaandelen zijn vergelijkbare processen aan de gang. Niet voor niets zijn de Nederlandse internetfondsen (ING en Ohra), die in Amerikaanse internetaandelen beleggen in minder dan een half jaar in koers verdubbeld.

Steeds meer lees je artikelen over deze "internetgekte". Alan Greenspan heeft niet lang geleden aangegeven dat hij verwachtte dat de luchtballon snel doorgepikt zal worden en ook het gezaghebbende blad "The Economist" heeft een cover artikel besteed aan de te verwachte snelle neergang. (Direct daarna gingen de internetaandelen fors naar beneden, maar het herstel volgde ook weer snel).

En het is natuurlijk voor degenen die al lang op een fundamentele manier met aandelen aan de slag zijn iets onbegrijpelijk. De aandelenkoersen moeten immers toch een bepaalde verhouding hebben met het bedrijfsresultaat. Niet voor niets is een belangrijke indicator de winst die er per jaar per aandeel wordt gemaakt en de koers die daarin wordt uitgedrukt (bij voorbeeld bij AKZO Nobel is dat een factor van 12,5). Bij Amazon.com kan dat niet eens omdat er sprake is van een verlies. En dus is het logisch dat die groep verwacht dat het niet lang meer zal duren en de mensen zullen beseffen dat ze lucht aan het verhandelen zijn en de koersen zullen ineens storten.

Ik denk dat er ook een andere zienswijze mogelijk is: Net zo als internet nu al bepaalde bedrijfstakken in de USA fundamenteel worden veranderd is dat in feite ook met de aandelenhandel zelf het geval. Meer dan 50% van alle particuliere aandelentransacties verlopen nu al via Internet. De provisie is per transactie veel lager dan vroeger (gemiddeld onder de 30 dollar, terwijl dat vroeger meer dan 100 dollar was). Een koop- of verkooptransactie is dus zeer gemakkelijk en snel te geven en kost redelijk weinig. Daarnaast hebben deze internetbeleggers een sterke band met de belangrijkste internetbedrijven (zoals Amazon.com en Yahoo) en hun enthousiasme voor deze nieuwe leveranciers wordt vertaald in een positief beeld over hun toekomstkansen. Zij zijn zelf klant bij Amazon.com en ervaren de prima wijze waarop dit bedrijf gebruikmakend van internet haar klanten bedient en aan zich bindt. Zij zien bij voorbeeld dat de omzet van Amazon.com per kwartaal meer dan 50% stijgt en dat dit bedrijf naast de boekenmarkt (waar ze een inmiddels ijzeren positie heeft opgebouwd) ook in andere markten aan het investeren is (audio/video, cadeaus, drugstore, meubelen). En zij geloven de voorspellingen dat eCommerce dat nu al wereldwijde een waarde had van circa 80 miljard de komende jaren per jaar meer dan zal verdubbelen. Amazon.com heeft een heel goede kans de wereldwijde dominante eCommerce site te worden. En de verliezen die nu gemaakt worden kunnen beschouwd worden als investeringen

in die dominante positie in de toekomst. De waarde inschattingen van dit moment worden door die personen vooral geënt op de marktpositie van het bedrijf. Een dominante positie op een markt met nu nog relatief kleine marktomvang (zoals eBay met een omzet in 1998 van minder dan 100 miljoen gulden) zal heel veel geld opleveren als die markt qua omvang gaat exploderen en de dominante partij een grote kans heeft die dominante partij te blijven. Daarom investeren de bedrijven veel in de dominante positie al bij het begin (en worden er dus forse verliezen gemaakt).

Een interessante les is America OnLine, een bedrijf dat vanuit een bepaalde inhoudelijke visie toegang tot haar eigen en het algemene internet verschaft. Dit aandeel is in 1992 geïntroduceerd en het bedrijf heeft tot eind 1997 geen winst gemaakt. Het heeft voortdurend geïnvesteerd in de vergroting van het aantal abonnees. Inmiddels is de koers 400 keer zo hoog als in 1992 en wordt er over 1999 een jaarwinst verwacht van meer dan 1 miljard gulden. De meer dan 15 miljoen abonnees zijn zowel direct (abonnement) als indirect (reclame mogelijkheden en provisie op eCommerce) een garantie voor verdere groei. Het bedrijf wordt dan ook inmiddels op 160 miljard gulden gewaardeerd.

Het zal ongetwijfeld zo zijn dat beleggers met sommige internetbedrijven zwaar zullen verliezen (zoals het ook met beleggingen in bepaalde traditionele bedrijven is gebeurd en zal gebeuren), maar ik denk dat heel veel beleggers nog heel veel zullen gaan verdienen met hun beleggingen in internetbedrijven. Als je maar in staat bent om de fundamentele veranderingen die zich in de economie aan het voltrekken zijn naar waarde in te schatten.

Wilt u ook een (parlementaire) enquête binnen uw bedrijf?

De Parlementaire Enquête over de vliegcrash in de Bijlmer geeft een onthullend beeld van de wijze waarop ons Openbaar Bestuur functioneert. Evenals bij een aantal andere Parlementaire Enquêtes komt er een beeld tevoorschijn dat de bewindslieden weggehouden worden van relevante informatie en dat er niet doelgericht gewerkt wordt. De communicatie tussen de diverse bestuurslagen is slecht en er is vaak sprake van belangentegenstellingen. Het is ook niet verwonderlijk dat – op zichzelf goedbedoelde - wetten of maatregelen van regering en Kamer in de praktijk absoluut anders werkt dan verwacht. (Ooit bij de instelling van de WAO bij voorbeeld was ingeschat dat het maximale aantal werknemers dat erin zou komen 150.000 zou zijn, het werden er meer dan 1 miljoen).

Vanzelfsprekend is er een vrij algemene verontwaardiging, naar aanleiding van de verhoren en het eindrapport. Niet zozeer om het feit dat vanaf het eerste moment er sprake zou zijn van een groot geheim of samenzwering, maar hoe mensen op allerlei verantwoordelijke posities vooral bezig zijn met zichzelf en hun eigen positie en niet met het onderwerp zelf. Slechts dankzij de doortastendheid van bepaalde individuen (journalisten, bepaalde kamerleden of bepaalde betrokkenen) wordt een diepgaand en “onafhankelijk” onderzoek afgedwongen.

De interessante vraag is of als er een dergelijke enquête, met dezelfde spelregels, binnen het bedrijfsleven zou plaatsvinden over een voor een onderneming zeer belangrijke beslissing, die uiteindelijk is misgelopen (een overname die zwaar verlies gaat lijden, een reorganisatie dat mislukt of een geflopte nieuwe introductie) de resultaten globaal hetzelfde zouden zijn?

In eerste instantie ben ik geneigd deze vraag met “nee” te beantwoorden. Het winstgerichte bedrijfsleven zit toch wat anders in elkaar dan de overheid. Na er wat langer over nagedacht te hebben is mijn antwoord duidelijk genuanceerder.

Ik denk dat bij een groot aantal “mislukkingen” in het bedrijfsleven een evaluatiemodel dat zou lijken op de parlementaire enquête ongeveer dezelfde resultaten zou geven als de recente parlementaire enquête liet zien: “relevante informatie dringt niet door tot de beslissers”, “alle info die haaks staat op datgene wat de leiding wil, wordt niet door die leiding geaccepteerd”, “afschuiven van verantwoordelijkheid”, “verwachtingen waren niet gebaseerd op reële uitgangspunten” en “competitiestrijd tussen mensen, afdelingen of werkmaatschappijen”.

En als je daar wat verder over nadenkt dan is het misschien wel jammer dat, evenals trouwens heel vaak in de politiek, dergelijke evaluaties doorgaans niet echt plaatsvinden. In het bedrijfsleven gebeurt dat eigenlijk alleen maar bij een spectaculair faillissement met een felle curator.

Maar in het bedrijfsleven zou het ook heel heilzaam zijn als een dergelijk evaluatiemodel wel plaats zou kunnen vinden. Niet om schuldigen te vinden, die gestraft kunnen worden als zij een rol hebben gespeeld bij de mislukking, maar veel meer om te zien hoe de interne processen blijkbaar in de praktijk bij de desbetreffende organisatie lopen, en welke maatregelen er genomen kunnen worden om in de toekomst de kans op het ontstaan van dit probleem of dit soort fout te verminderen. Velen in de hoogste bestuurslaag van een organisatie zouden dan verbaasd zijn om te merken wat er binnen de organisatie in de praktijk gebeurt. Vermoedelijk in dezelfde mate waarin de politici tijdens het verhoor lieten zien hoe ver zij van de werkelijke gebeurtenissen af stonden.

Het hedendaagse bedrijfsmodel maakt het praktisch bijna onmogelijk om binnen bedrijven een dergelijke “enquête” te houden. Het duale stelsel van de politiek werkt bij de parlementaire enquête heel goed, maar binnen het bedrijfsleven zou dit onmogelijk zijn (Het debacle van de RSV en de fouten die binnen het bedrijf waren gemaakt, kwamen –evenals die van ambtenaren en politici -, pas bij de parlementaire enquête naar boven. Als er geen overheidsgeld bij betrokken was geweest dan hadden we nooit zo’n inkijk gekregen bij wat zich binnen dat bedrijf in de laatste jaren had voltrokken.)

Toch denk ik dat het aanbeveling verdient om dit “evaluatiemodel” binnen het bedrijfsleven/ ondernemingsrecht op de een of andere manier een plaats te geven. Bij bepaalde grote mislukkingen of problemen moet het mogelijk zijn als voldoende mensen of functionarissen binnen de organisatie (of vanuit de RvC) een enquête te laten houden. De leden van de commissie hoeven niet perse uit het eigen bedrijf afkomstig te zijn. Wellicht is het zelfs beter als het externen zijn. Ten aanzien van de medewerking van de betrokkenen en de mogelijke gevolgen voor hen moeten duidelijke afspraken vooraf gemaakt worden. Dat geldt ook voor de toegang tot het eindrapport, conclusies en aanbevelingen.

Ik bedoel daarbij niet dat de bevindingen toegankelijk moeten zijn voor anderen dan de betrokkenen binnen het bedrijf, hoewel het leuke literatuur zal zijn. Maar het gaat er vooral om dat de mogelijkheid wordt gecreëerd dat de werkelijkheid boven water komt en het trekken van conclusies mogelijk is.

Als dit een extra uitkomst is van de Parlementaire Enquete over de Bijlmerramp dan is er tenminste een echt tastbaar resultaat.

Dat dit soort Enquetes in de politiek ook nodig zal blijven is zeker. Zo ben ik ervan overtuigd dat binnen tien jaar een Parlementaire Enquete over de Betuwelijn zal plaatsvinden. Betrokken politici en ambtenaren raad ik aan nu al zoveel mogelijk schriftelijk vast te leggen, zodat ze bij hun verhoor van die Commissie op alles gedocumenteerd antwoord kunnen geven.

Als iedereen Internet heeft.....

Het is steeds weer een belevenis om in de USA te zijn. Ik voel me bevoorrecht dat ik dat al heel lang minimaal een keer per jaar kan doen. Zo kom ik al sinds het begin van de jaren tachtig regelmatig in Silicon Valley en kon daardoor de ontwikkelingen op het gebied van ICT van dichtbij meemaken. Maar het simpele feit dat je daar met tussenpozen van gemiddeld eens in de 52 weken komt stelt je beter in staat de veranderingen waar te nemen dan als je daar permanent bent. En wat nog een extra voordeel is: veel van wat daar gebeurt komt met een tussenpoze van enkele jaren naar Nederland toe.

Onlangs bezocht ik San Fransisco en het schiereiland eronder wederom. Het hotel lag in Palo Alto, een steenworp afstand van de Stanford University en de veranderingen ten opzichte van twee jaar daarvoor waren duidelijk merkbaar: Internet was volkomen "mainstream" geworden. Alle reclame die je zag of hoorde, of het nu een tv-commercial was, een billboard of een advertentie in de krant bevatte minimaal een URL (het adres van de website) en vaak ging het over iets wat met internet te maken heeft..

Als je er dan met de mensen aldaar dieper op ingaat dan geven ze aan dat er inmiddels een situatie is bereikt dat vrijwel alle bedrijven en het overgrote deel der bevolking een internetaansluiting heeft. Terwijl in de hele USA het aantal aangeslotene inmiddels de 90 miljoen heeft overschreden (circa 40% van de volwassen bevolking) is dat in Silicon Valley naar schatting reeds meer dan twee derde deel van de volwassen bevolking en het aantal stijgt nog steeds. Mannen en vrouwen zijn in gelijke mate online. En de groep die nu een inhaalslag maakt zijn de ouderen boven de 50 jaar.

En het is fascinerend om te zien wat het betekent als (vrijwel) iedereen internet heeft en het dus een integraal onderdeel van de gehele samenleving is geworden. Dat ieder bedrijf een eigen website heeft is daarbij niet zo verwonderlijk, maar een groot deel is het stadium aan het ontgroeien van "brochureware" (dus de brochure op internet al dan niet toegevoegd met een emailadres). Dat houdt dus in dat in steeds grotere mate klanten van een bedrijf via internet contact opneemt met delen van het computersysteem van het bedrijf in het kader van het oriëntatieproces, bestellen en/of diverse aspecten van het after-sale proces. Door in de reclameuitingen alleen het adres van de website op te nemen is men enerzijds hierdoor impliciet 7 dagen per week 24 uur "open" en vermijdt men de relatief hoge kosten die er gemoeid gaan met het afhandelen van telefoonverkeer ("callcenters"). Uit onderzoek van bedrijven die dat daar doen komt niet alleen naar voren dat de kosten derhalve aanzienlijk lager zijn, maar dat de klanttevredenheid hoger is.

Niet alleen zijn het de nieuwe bedrijven, die pas ontstaan zijn in het Internettijdperk die inventief met internet bezig zijn, maar er zijn ook oudere bedrijven die onder invloed van Internet hun bedrijfsprocessen aan het veranderen zijn en klanten via Internet zowel latent als pro actief benaderen. En daarbij gaat het niet alleen om grote zaken, maar ook om de kleine zaken, die in de relatie tussen een bedrijf en haar klanten steeds belangrijker wordt. Wat te denken van een autodealer die op basis van de kilometerstand en de geschatte kilometers die men jaarlijks rijdt een email stuurt kort voor de ingeschatte (grote) beurt? Of een kapper waar je via internet een afspraak kan maken in een afsprakencomputer?

Dat de omzet bij de online boekhandel Amazon.com in het eerste kwartaal wederom meer dan 300% is gestegen t.o.v. het jaar daarvoor is ook in Silicon Valley te merken. De beroemdste boekhandel van Palo Alto heeft haar deuren gesloten. Hoewel het in principe steeds drukker in die winkel werd bestelden een fors deel van de klanten de boeken vervolgens bij

Amazon.com. Kortingen van gemiddeld 30% en de levering in 2 a 3 dagen was voor die groep blijkbaar aantrekkelijk genoeg om online te bestellen.

Als je in dat gebied een tijdje bent dan kom je ook echt in de “mood” en ga je internet intensiever gebruiken dan je in Nederland doet. Aangezien in de USA het lokale telefoongesprek niets kost zette ik in mijn hotelkamer mijn laptop aan met de verbinding continu open. Op die manier kon ik daar kosteloos uren naar Radio 1 luisteren, die immers live op internet te horen is. En vanzelfsprekend las ik 's morgens de Nederlandse kranten. En als er een vraag was waar je in Nederland normaliter de telefoon voor zou nemen of een gedrukt medium (krant of Gouden Gids) dan gebruikte je daar de telefoon voor. Waar draait welke film en hoe laat begint het? Wat is het dichtstbijzijnde kantoor van de autoverhuurmaatschappij en tot hoe laat is deze open? Waar kan in de buurt van het hotel Japans eten? Wat is de weersverwachting voor vandaag? Het is dan ook logisch dat je dan bij het contact willen leggen met een bedrijf in eerste instantie aan Internet denkt.

En dus toen ik 72 uur voordat ik terugvloog naar Nederland met een Nederlandse luchtvaartmaatschappij wilde bevestigen, zoals me opgedragen was tijdens de heenvlucht, bezocht ik hun website (een van de betere in Nederland), maar hoe ik ook zocht confermeren kon blijkbaar alleen maar met telefoon. Ik heb mijn computer met tegenzin van internet afgehaald en heb mijn terugreis telefonisch bevestigd. Nu maar wachten op het moment dat men in Nederland gaat beseffen dat het niet zo lang meer duurt totdat (vrijwel) iedereen in Nederland over internet beschikt.

Bent u ook al 24 uur open?

Onlangs zond AT5 een documentaire uit over Berlage. Naar aanleiding van zijn bezoek in de twintiger jaren aan New York werden enkele beelden vertoond over het werken in een van de nieuwe grote gebouwen. In een grote hal zat een groot aantal medewerkers achter een soort toonbanken te werken. Sommigen hadden telefoon voor zich staan, anderen een schrijfmachine. De rest was bezig met kaartenbakken. Aan het uiteinde van de zaal zat een soort chef op een verhoging. Hij keek aandachtig toe of de circa 50 medewerkers wel hard aan de slag waren.

Toen ik in 1965 mijn eindexamen gedaan had heb ik een aantal weken op een bedrijf gewerkt, waarbij ik de boekhoudmachine moest bedienen. Dat was een groot mechanisch apparaat, waarbij de posten tegelijkertijd op twee verschillende kaarten (bijvoorbeeld inkoopkosten en crediteuren) werden ingeslagen. Soms moest er naar het buitenland gebeld worden en dan werd het gesprek aangevraagd bij een telefoniste en kon het wel eens twee uur duren voordat het gesprek tot stand kwam. Nergens was nog een fotocopieerapparaat.

In 1974 kwam ik bij Inter/View. Daar stond net de eerste computer. Met behulp van ponskaarten werden er tabellen gemaakt, die vervolgens in de typekamer tot finale rapporten werden gemaakt.

Ik weet nog goed hoe ergens in 1982 de eerste Personal Computer ons bedrijf binnenkwam. Inmiddels ken ik veel bedrijven waar het aantal beeldschermen in het bedrijf groter is dan het aantal medewerkers.

Als we de ontwikkeling van de wijze van werken in het bedrijfsleven bekijken van de afgelopen 100 jaar dan kunnen we vaststellen dat er een nauwe samenhang is tussen de technologische ontwikkelingen en de wijze waarop een bedrijf werkt en georganiseerd is. Als een medewerker van menig bedrijf van 25 jaar geleden plotsklaps in het heden zou worden geplaatst dan zou hij of zij vreemd aankijken tegen de wijze waarop we tegenwoordig binnen bedrijven werken. Met name de belangrijke rol die de computer speelt zal de tijdreiziger verbazen.

Het zou dus niet verassend moeten zijn te bedenken dat als we snel groeien naar een wereld waar het overgrote deel der bedrijfsleven over internet beschikt dat ook veranderingen ten gevolge heeft voor de wijze waarop we ons binnen bedrijven organiseren. Verwacht mag worden dat in Nederland in het jaar 2002 meer dan 80% van het bedrijfsleven over internet beschikt en dat in de consumentenmarkt dit percentage voor 2010 behaald zal worden. En op dezelfde wijze als bedrijven al heel lang erop zijn ingesteld dat een deel van het verkeer met haar klanten via de telefoon zal verlopen (hetgeen voor 1960 maar zeer beperkt het geval was) gaan we snel naar een situatie dat bedrijven er rekening mee moeten houden dat een groot deel der klanten over internet beschikt en dus aan de behoeften van de klanten op dat terrein tegemoet zullen moeten komen.

In feite zal een bedrijf er rekening mee moeten houden dat in alle fasen van haar relatie met (potentiele) klanten internet gebruikt gaat worden. Dat geldt zowel voor het orientatieproces, het bestellen/betalen als alle aspecten van aftersale (aflevering/service).

Als een klant over internet beschikt (zowel thuis als op het werk) dan moet er ook rekening mee gehouden worden dat een (ik denk: niet onaanzienlijk) deel met de eigen computer via internet contact legt met de computer van het bedrijf. En daarbij krijgt men antwoord op de vragen die men heeft en kan desgewenst de bestelling geplaatst worden. De

internettechnologie maakt het daarbij mogelijk dit proces gepersonificeerd te laten plaatsvinden (gebaseerd op de kennis van die klant en gerelateerd aan de informatie die men van andere klanten heeft).

Dit vraagt een stevige omslag van het organisatiemodel bij bedrijven. De huidige situatie is doorgaans zo dat als een klant contact heeft met een medewerker van een bedrijf dan is het vaak het geval dat hij of zij achter een computer zit en het contact leidt tot hetzij een mutatie in de computer of het opvragen van informatie uit die computer. De toekomstige situatie wordt klaarblijkelijk dat deze eerstelijns opvang niet door mensen achter computers wordt gedaan, maar juist door computers. Die zullen 24 uur per dag, 7 dagen per week, op een steeds geavanceerdere wijze inspelen op de vragen en behoeften van de klanten. De mensen bij de bedrijven zullen dan vooral bezig zijn om die “buitenring” van ICT in de lucht te houden en verder te ontwikkelen. Tevens vervullen ze een soort tweedelijns hulpfunctie. Zij die langskomen of opbellen worden geholpen door die medewerkers. Zij werken dan zelf met die computers, waarbij ze in principe dezelfde faciliteiten hebben als degenen die direct vanuit buiten contact met de computers zoeken.

Dit organisatiemodel, wat ik Real Time Company noem, lijkt een logisch gevolg te zijn van de massale verspreiding van internet. Een model waarbij als het ware de IT vanuit het hart van de organisatie zich naar de buitenkant verplaatst. En dat zal gaan met een groter tempo dan enig veranderingsproces dat we vroeger hebben meegemaakt. Bedrijven die dat proces niet snel kunnen doormaken zullen het naar mijn stellige overtuiging in de toekomst zeer moeilijk krijgen. Of u bent snel op deze manier 24 uur per dag/7 dagen per week open of het wordt 0 uur per dag/0 dagen per week.