

Big Dummy's Guide To Service-Learning

In een Brabants dorp van duizend inwoners, kerk, stamkroeg en kwijnende supermarkt heeft de politie onlangs snelheidsmetingen gedaan op de stoep. De maximumsnelheid van 5 kilometer per uur werd ruimschoots overschreden. Visueel gehandicapten hadden geklaagd dat ze ondersteboven werden gereden door racende invalidenkarretjes. Normaal helpt de lamme de blinde, maar hier was het *mutual reality*. De plaatselijke burgermeester vraagt geld voor een flitspaaltje. Nederland regelland. Talloze wetten en smetten ontstaan en worden weggepoetst. De regels van het ene kabinet worden door het volgende met veel kabaal omgeruild voor andere voorschriften. Als land zijn we de braafste in de klassestrijd. Alle internationale regels worden graag zo snel mogelijk ingevoerd. Alle bijdragen worden verhaald en betaald. Dat is dat klusje ook al weer achter de rug. Wie wil roamen moet foamen. Resultaat is dat andere landen daar handig gebruik van maken, met name de grootmachten die traditioneel weigerachtig zijn met hen beperkende maatstaven en standaarden. Door hun verdragende tactieken kunnen ze rustig doorgaan zichzelf in het zadel te zetten. Eind van het traineerliedje is dat ieder interessant Nederlands goed wordt opgekocht door de veroveraars van de middeleeuwen. L'histoire se répète. Sinds de euro betalen we voor onze eigen bezittingen. Wie een kuil graaft voor andermans fiber, valt zelf met zijn neus in de precariorechten. Degene die een licentie koopt, krijgt alleen maar een beperkt gebruiksrecht. Met CRM en HRM software krijg je jaren na ingebruikname te horen dat bepaalde functionaliteit wel beschikbaar was maar nog niet betaald. Als je een PBX wilt verhuizen komt de leverancier je wijsmaken dat de licentie alleen maar geldt voor zus en zo configuratie op die ene locatie. Wanneer je een lijntje huurt wordt er een limiet op gesteld. Nederland pegelland.

De Balkenbende heeft het *subscriber valuation*-model afgekeken van de telecomtribes. Het eindbedrag staat vast, en of het nu uit de lengte of de breedte komt: we zullen dokken. De arbeidsvoorwaarden, de studiebeurs, de kilometervergoeding, de telecomwet... altijd groepen die er beter respectievelijk slechter van worden, maar de staatscollectebus wordt gevuld. Net als de belbundels en voordeelvouchers lustig de tikken laten tokkelen in het geldbakje van de telefoondraaideuren. Mediation noemen ze dat modieus. Een soort blender die bij gebrek aan killercocktail alle wrange smaken husselt tot een acceptabel apéritief. Net als de eigenschappen van bazen worden gemixt. De tjakkatijd van lopen door glas en zitten

op hete kolen is voorbij. De gevulde zakken worden gestaag door fiscus, flodders en flierefluiter geleegd. Magazines en katerns vol lezen we nu de successtories van *new age leaders* en tips voor de ideale managers. Als we het mogen geloven is geld in je zakken proppen, vervangen door koersverschillen tussen wat je had en wat je wilt hebben. Mix dat dropwattertje met de koers van de bonuspunten en spaarzegels, en je hebt een soort wat-de-gek-er-voor-geeft leider.

Nieuwe leadersstijlen worden geïmporteerd uit de oerwouden van Nigeria, van de steppen van Mongolië en uit de bergdorpen van Pilau. In Verweggistan hebben ze namelijk geen koperstaking en aandeelhoudersverzet, dus kan de lokale managementstijl tot vele bladzijden inspiratie leiden. De gewetenknagende *Lucky Leader 4 Dummies* vliegen als boktorromannetjes over de toonbank. Koersen van megaconcerns fluctueren met elke nieuwe aflevering Potter. Wie

De Balkenbende heeft het subscriber valuation model afgekeken van de telecomtribes

het telecomfront bekijkt ziet ook de nodige stoelschuivingen. Wiebelen heeft weinig zin tenzij je ook commissaris van een textielbedrijf bent, want al dat geschuif onder je kont levert alleen maar gladde broeken op. En gladjanussen zijn er al genoeg in het verkooptraject. Daar heb je geen breedbeeldkijker voor nodig. Niets zo vergankelijk als up- en downstreams. Als toverballen en raketijsjes verschielen de getallen. Per keer dat je je pc aanzet ben je opgewaardeerd, of —als het een minkukeldag is— weer even makkelijk tot stroopsnelheid vertraagd. O ja... mevrouw... u heeft een basicsubscription... sorry, maar dan kan de stroom uitvallen. Pagina's vol sinterklaascadeautjes van de serviceproviders. Bonuskorting op de belblikjes. Beeldversnellers op de broadband. Belminuten op de biepjes naar Bogota. Allemaal snel vóór de jaarwisseling, want in 2004 gaan weer voor simpel, stabiel en standaard. Service is uit. Rok en jacket raken weer in. Wat was eigenlijk service? Iets met betrouwbaarheid? Was dat duidelijkheid over wie wát wanneer wáár deed? Service was leiding nemen over jezelf. Kiezen voor je eigen kracht. Staan voor wie je bent. Erkenning als serviceverlener hannes je niet in Cannes maar kreeg je welverdiend van Johannes de Koper. Die tijd is voorbij. Bij aankoop van ons aandeel nu een driedelig kostuum kado. CEO volente.

Jacob van Kokswijk is communicatiedeskundige en parttime ICT-consultant bij Cap Gemini Ernst & Young.