

## Grijs is niet zwart of wit

Nummer 67, 8-10-2009

Column

Door Jacob van Kokswijk

Gebruikers zijn net als werknemers, ze vergrijzen. En met hen de organisaties die decennialang voor hun belangen opkwamen. Consumentenbonden, vakbonden, toeristenbonden: het belang dat hen bond is kennelijk over. Tegenwoordig twitter je over je ongenoegen, spam je over het aangedane onrecht of blog je over de nieuwe arbeidsvoorwaarden. Wat de bindende organisaties verder nog boden, zoals voorlichting, gezellige uitjes en voordelige inkoop, verlept met het grijs van de pensionado's. Voor gezelligheid heb je je contactlijst, voor informatie heb je het internet, en voor de laagste prijzen heb je Leadz, [www.sameninkopen.nu](http://www.sameninkopen.nu) of United Consumers.

Bonden lijken de verbinding met hun achterban verloren te hebben en bestaan bijna puur uit insiders. Ze varen een politieke koers en trekken ontspoorde leden aan. Die activistische achterban heeft een onevenredig zware stem, dat zie je in de onwrikbaarheid van de bonden terug. Bovendien zijn veel van de leden van de gebruikersbonden al met de VUT, in de bijstand of werkeloos. Ook zijn er velen slapend lid omdat er tot voor kort een verplichting gold om lid te zijn voor je bepaalde diensten, rechten of informatie kreeg. Nu krijg je de Wegenwacht bij je auto cadeau, biedt de verzekering je rechtsbijstand, geeft de iPhone je persoonlijk advies, en vergelijken Kieskeurig en Kelkoo de ++ en --.

De vergrijzing speelt niet alleen bij de bonden, maar ook bij organisaties voor sport, plezier en cultuur. Na jarenlang opdraven voor klusjes, kantinedienst en kasbeheer zie je ook daar de vergrijzing toeslaan en vallen één voor één de Mohikanen om. Sommige sterk vergrijzende organisaties hebben bijvoorbeeld niet genoeg vrijwilligers om rolstoelen te duwen. Niet getreurd, de jongste generaties kennen de oplossing: voor klussen heb je Roemenen, voor de toiletten Filippijnsen, voor de kantine automaten, voor de gemotoriseerde rolstoel een GPS, voor de betalingen een smartcard, en voor de rest een managementprogramma en incassobureau. Jongeren willen wel meedoen, maar alleen als ze vooraf zeker weten dat ze inspraak hebben, er resultaat te behalen valt en ze concreet aan de slag kunnen. Ontgroening en vergrijzing combineren niet zo gemakkelijk. Als dan de overheid ook nog 'dereguleert', met meer in plaats van minder vergunningen, met leges en controles, dan is ook het einde ingeluid van schaatsverenigingen, zeilkampen en straatfestijnen.

Ook bij telecomgebruikersorganisaties op onze aardbol zijn recessie en vergrijzing aan de orde van de dag. De meeste landorganisaties worden door vrijwilligers gerund, meestal vervroegd gepensioneerde telecommanagers. Het aantal leden daalt met de aanwas van voip-poorten, en professionele ondersteuning wordt daardoor kostbaar. Eén van de oudste user organisations, de Communications Managers Association (CMA) in het Verenigd Koninkrijk, heeft dit voorjaar halsoverkop alle personeel moeten ontslaan en kon een faillissement nét voorkomen door op te gaan in The British Computer Society (BCS). CMA blijft een aparte entiteit, al was het maar omdat Royal BCS niet zo maar vreemde leden in de Koninklijke it-status verheft. Een businessplan moet de meerwaarde van het CMA-label voor de it-managers zichtbaar maken. De vraag is welk belang nog wordt gediend, want voor computers speelt regulering niet. Code is law, en de rest zal moeten volgen.

BTG heeft veel weg van de ANWB, met TGG als een soort wegenwacht. De tijd lijkt rijp om ook de status van (M)VNO te bereiken om daarmee de belangen van de leden beter te dienen. Alleen is er nog één probleem: grijs is niet zwart of wit. En de digitale wereld is dat wel. Telecom anno 2010 zal niet meer grijs analoog zijn, maar opgaan in de zwart-witte digitale communicatie. TGG moet kortom UCW worden: Unified Communications Wholesale, here we come!