

Meesterpreek in de Lunchbreak Eelco Blok

Beste mensen,

Mijn verhaal gaat over Verbinding. En dan niet zozeer over alle technologie die ons daarbij ten dienste staat. Denk bijvoorbeeld aan het 'internet der dingen' – dat ons nog enorm veel nieuwe mogelijkheden gaat bieden. Dat ons echt gaat helpen de wereld beter te maken, zodat onze kinderen, kleinkinderen enzovoorts er ook nog van kunnen genieten. Dadelijk zult u zien wat ik daarmee bedoel.

Mijn verhaal gaat ook over wat Verbinding daadwerkelijk betekent voor mensen.

Hoe essentieel het is in een mensenleven om met een ander verbonden te zijn.

Natuurlijk de Verbinding met je ouders, familie, geliefden en hoe bepalend die is voor hoe je in het leven staat. Maar vooral ook over hoe we mensen die niet meer Verbonden zijn een helpende hand moeten geven. Waarom het mijn overtuiging is dat we dat moeten doen. Als mens en als CEO van een grote Nederlandse onderneming.

We gaan eerst even terug in de tijd.

Het is mijn zusje die plotseling schreeuwt. Heel erg hard. Dat is één van mijn vroegste herinneringen. En direct daarna de hand van mijn moeder die me beslist bij mijn lurven grijpt en uit het water tilt. Net voordat het te laat is. Ik was bijna 4 jaar. En mijn ouders, mijn zusje en ik woonden op een woonboot. Zo eentje waar je twee loopplanken had. Eén naar de voordeur en één naar de schuurdeur. De laatste zonder een hek, dus een jongetje van 4 valt daar natuurlijk gemakkelijk tussen.

Maar daar was mijn moeder, zij bood de helpende hand, en zo herinner ik me haar. Als iemand die altijd klaar stond om - als het echt nodig was – snel in te grijpen en de helpende hand te bieden, aan wie dat nodig had.

Ik werd geboren in Vlissingen, op die woonboot, waarmee we met enige regelmaat door een krachtige sleepboot van plaats naar plaats werden getrokken, al naar gelang mijn vader een klus had in de bouw. Arcen in Limburg, Beverwijk, Elburg, Hoogeveen. Telkens weer over het water. Als nomaden. Misschien ontstond daar mijn verbinding met het water. En met Zeeland, met het gevoel een Zeeuw te zijn. Het is ook een prachtige provincie, met het vele water. Misschien omdat mijn vader en moeders liefde voor elkaar ook in Zeeland ontvlamde. Vlak na de watersnoodramp van 1953, toen mijn vader aan de wederopbouw van Zeeland ging werken.

Van hen kreeg ik een traditionele opvoeding, zuinige of misschien wel Zeeuwse opvoeding. Eerst je verantwoordelijkheden, dan je plezier. Mijn vader was een druk man, die uiteindelijk, toen hij, jaren later algemeen directeur was van het familiebedrijf, veel zorgen had en hard moest werken. Om zijn orderportefeuille op peil te houden, te investeren en de honderden medewerkers in zijn bedrijf te kunnen betalen. Leerde ik van mijn moeder dat je als sterke broeder, waar en wanneer je dat kunt een zwakkere broeder moet helpen zijn been bij te trekken. Van mijn vader leerde ik dat je als ondernemer het elke dag beter kan doen. Nog altijd ga ik regelmatig met mijn vrouw Annemarie, ook met een vergelijkbare opvoeding grootgebracht, naar de Nederlands Hervormde kerk. Maar als we langs een katholieke kathedraal komen steken we ook altijd een kaarsje aan, want Annemarie heeft in haar jeugd lang in Limburg gewoond. En er zijn genoeg

mensen in je leven waar je in zo'n kerk dan even aan denkt.

Als ik terugkijk dan had ik een geweldige jeugd. Mijn schooltijd en studietijd verliepen nagenoeg probleemloos en bijna vanzelf. En daarna heb ik de kans gekregen en gepakt om bij KPN te gaan werken waar ik vandaag de dag leiding aan mag geven. Kortom, ik was door mijn ouders gezegend en kreeg door hen veel kansen. Daar komt mijn overtuiging vandaan dat iedereen een faire kans verdient. Wat mij betreft moet je de basisbeurs bijvoorbeeld, gewoon weer invoeren. Alle onderzoeken laten zien dat het afschaffen van de basisbeurs een slecht besluit was. Ook kinderen die het minder goed getroffen hebben, moeten een carrière kunnen bouwen.

Maar ook in een onderneming geldt dat je mensen soms moet helpen hun been bij te trekken. Mijn hele jeugd door heb ik wedstrijden gezeild – nationaal en internationaal – en nog steeds neem ik met een team deel aan diverse internationale competities over de gehele wereld. Daarbij willen we met ons team heel graag winnen. Op een boot bepaalt de zwakste schakel het succes. In een bedrijf is dat ook zo. Echt teamwork is de zwakste schakel sterker maken. Dus zorg er voor dat je kijkt waar het aan schort bij je teamgenoot en probeer hem of haar te helpen het samen op te lossen. Dat is pas echt teamwork. Echt samen een resultaat bereiken is juist oog hebben voor de ander, verbinding maken en dingen verbeteren.

Je zou kunnen zeggen dat het kleine jongetje dat door zijn moeder uit het water werd gered met zijn mooie jeugd eigenlijk een opdracht kreeg. Zorg ervoor dat jij met jouw achtergrond niet alleen succesvol wordt, maar ook anderen helpt om succesvol te zijn. Dat je mensen die het echt nodig hebben, moet helpen. Mensen die er alles aan gedaan hebben, maar het op eigen kracht niet redden. Dat je altijd bereid moet zijn om je zwakkere broeder te helpen, als je zelf gezegend bent als de sterke broeder. En dat geldt dus vooral ook in het team waar je samen mee werkt in een bedrijf.

Maar het is ook mijn overtuiging dat een grote onderneming, zoals KPN, zijn verantwoordelijkheid moet nemen voor de zwakkeren in de samenleving. Voor hen die het echt nodig hebben om een extra steun in de rug te krijgen moet je heel bewust ruimte maken. En vanuit je eigen bestaansreden, je eigen purpose daar actief aan bijdragen.

Daarom hebben we – inmiddels al weer 10 jaar geleden - het KPN Mooiste Contact Fonds opgericht. Het fonds heeft – vanuit onze competentie als 'Verbinder' – een heel eenvoudig doel: mensen, voor wie sociaal contact niet vanzelfsprekend is, weer verbinden met de samenleving. Dat kunnen chronisch zieke kinderen zijn, vereenzaamde ouderen, autistische kinderen, kinderen met een hartafwijking, daklozen of andere mensen die geen verbinding meer hebben. We hebben samengewerkt met Resto van Harte, 's Heeren Loo, de Alzheimer Stichting, de Hartstichting, het Rode Kruis, het Nationaal Ouderenfonds etc. Uitgangspunt is altijd: een substantieel budget, maar vooral ook het inzetten van onze techniek en – nog belangrijker – onze eigen collega's.

Overigens. Het is onderdeel van een veel breder palet aan activiteiten waarmee we een bijdrage leveren aan de samenleving. We zijn sinds 2011 al volledig op groene stroom overgegaan en sinds 2015 klimaatneutraal. Daarmee behoort KPN tot de duurzaamste bedrijven in de wereld. En dat blijft zo. Omdat ik weet en vind dat we echt het verschil kunnen maken met ICT als het gaat om een duurzame

wereld.

Die verantwoordelijkheid om je als bedrijf ook sterk te maken voor de samenleving en de mensen die het echt nodig hebben, is niet altijd gemakkelijk overigens. Dat bleek in 2011, toen ik CEO werd. We zaten toen in heel zwaar vaarwater. Het was een periode van economische tegenwind, dalende winst, marktaandeelen die onder druk stonden en zelfs een mogelijke overname door een Mexicaanse telecomgigant. Veranderend communicatiegedrag, nieuwe technologieën en een toenemende concurrentie maakten een drastische koerswijziging noodzakelijk. We wilden van KPN de beste dienstverlener gaan maken: de klant altijd en overal centraal zetten. Het bedrijf opnieuw uitvinden: omvormen tot een modern, innovatief en duurzaam bedrijf dat technologische ontwikkelingen omarmt én als eerste in de praktijk brengt. Het roer moest om. Ondanks alle tegenslagen hadden we het lef om fors en versneld miljarden te investeren in de vernieuwing en verbetering van onze vaste en mobiele infrastructuur, de basis van onze dienstverlening. Onder diezelfde lastige omstandigheden bleven we doorwerken aan onze maatschappelijke agenda, aan ons duurzaamheidsbeleid, en dat was dankzij de noodzaak van stevige kostenbesparingen een uitdaging voor mijn leiderschap. Maar er werd dus in die periode geenszins bezuinigd op bijvoorbeeld dat Contactfonds. Zoiets zet je door. Juist ook dan.

Waarom hield ik toch vol eigenlijk? Simpelweg omdat het om de lange termijn gaat. We staan met onze wereld voor een grote uitdaging: de welvaart te laten groeien zonder dat dit ten koste gaat van de aarde. We moeten stoppen met het uitputten van onze planeet. De mogelijkheden om ICT zo in te zetten dat we onze prachtige aarde goed doorgeven aan onze kinderen, kleinkinderen etc. zijn enorm. Dat is geen keuze meer, maar een opdracht. Daar moeten we aan vasthouden, wat er ook gebeurt.

Door het onstuimig groeiende dataverkeer is de telecomsector nr 4 qua CO₂-uitstoot. Maar door het toepassen van ICT kunnen we een factor tien van deze uitstoot besparen. Nieuwe technologische toepassingen kunnen ons leven aanzienlijk verbeteren. Sensoren die permanent de stevigheid van dijken meten. Hartpatiënten die weer vrijuit kunnen leven omdat hun hartslag op afstand wordt gemonitord. Ouderen die langer thuis kunnen wonen. Smart cities met vuilnisbakken die pas opgehaald worden als ze vol zijn, vrije parkeerplaatsen die zichzelf melden aan je auto. Etc. De mogelijkheden zijn eindeloos. En ze zijn vaak besparend op uitstoot.

Prachtig natuurlijk, opwindend om in die sector te werken. Was in 2007 de iPhone er nog maar net, er zijn er nu 2,6 miljard in de wereld. Je kunt er mee doen wat je wilt, op welk moment je maar wilt, tijd en locatie zijn geen belemmering meer. Werken, genieten van je Spotify muziek of Netflix, appen, het kan allemaal. Maar is dat waar we het voor doen?

Want misschien nog belangrijker is dat we mensen blijven Verbinden. Dat we onze Purpose als bedrijf: Wij willen het Leven Leuker Vrijer en Makkelijker Maken door te Verbinden voor iedereen echt waarmaken.

Voor al mensen waarvoor die Verbinding helemaal niet vanzelfsprekend is. Daarom

is het KPN Mooiste Contactfonds voor mij zo belangrijk. Toen we daar tien jaar geleden mee begonnen, hadden we het adagium 'Eerst daden, dan communicatie'. Want het zeggen is iets heel anders dan het ook daadwerkelijk doen. Met niet alleen geld, expertise, maar ook met je medewerkers. Kortom, boter bij de vis of zoals ze in Rotterdam zeggen: geen woorden maar daden. En dat hebben we gedaan en blijven we doen.

Met een paar duizend vrijwilligers elk jaar. KPN'ers die onder werktijd of in hun eigen tijd vrijwillig mensen aandacht geven. Mensen die niet meer verbonden zijn met de samenleving. We brachten bijna 2500 ernstig zieke kinderen tot nu toe weer terug in hun klas, bij hun klasgenootjes. En het afgelopen jaar bijvoorbeeld, belden we elke week ongeveer 200 eenzame ouderen met de Zilverlijn, een prachtig initiatief samen met het Nationaal Ouderenfonds.

Ik ga regelmatig kijken wat het betekent voor de kinderen of ouderen die we met onze projecten ondersteunen. Wat het betekent voor een chronisch ziek meisje om via een eenvoudige technische oplossing weer verbonden te zijn met haar klasgenootjes. Wat het betekent voor haar ouders, haar school, de klasgenootjes. En dat raakt mij, ieder keer weer. Als je de waardering ziet van oudere mensen die door ons worden gebeld met de Zilverlijn of jaarlijks meegenomen worden naar musea, dan is dat van een onuitsprekelijke eenvoud. De mens wil verbinding met de ander en het is heel dankbaar en vooral ook leuk werk om daar als mens/medewerker aan bij te dragen. In een technisch bedrijf is het een verademing om eens een praatje te maken. Het vrijwilligerswerk als middel om weer even mens te worden.

Ook al zijn we een technisch bedrijf het gaat uiteindelijk altijd om mensen. Ik hoef dus een KPN monteur die een chronisch ziek jongetje weer aansluit niet uit te leggen wat de betekenis van zijn werk is. Of een medewerker die als vrijwilliger een oudere meeneemt door het Rijksmuseum of gewoon belt met de Zilverlijn. Dat is voor hen kristalhelder. Hun ervaring is voor hen niet onder woorden te brengen. Mijn pleidooi vandaag is dat we als mensen en ondernemingen de ander die het ongewild heel lastig heeft in deze wereld erbij te trekken. Niemand anders dan wijzelf zijn sterk genoeg om de zwakke uit het water te trekken. Elk mens vanuit zijn overtuiging en elke onderneming vanuit zijn of haar expertise. Het is helemaal niet moeilijk. Er zijn genoeg goede doelen te vinden die passen bij jouw purpose als mens of bedrijf. Dat is gewoon onderdeel van het bestaan. En daar hoef je niet veel woorden aan vuil te maken, dat moet je gewoon doen. Dank jullie voor je aandacht.