



Sietse van der Gaast
(sietse.vandergaast@stratix.nl)
is consultant bij Stratix.

ONTZORGEN VOOR MORGEN

Sinds een aantal jaren helpt iemand mij met mijn belastingzaken. Niet dat ik een heel ongebruikelijk financieel profiel heb maar het invullen van belastinggegevens is één van de weinige zaken in het leven die mij totaal niet interesseren. Ik betaal met plezier belasting; we leven tenslotte in een mooi land met veel voorzieningen en ik begrijp best dat daar wat geld voor nodig is. Door het invulcircuit te outsourcen dwing ik mijzelf alle overzichtjes op tijd klaar te leggen voor het jaarlijkse bezoekje van de 'belastingman' en hoef ik mij verder geen zorgen te maken of ik mijzelf niet schrikbarend te kort doe of juist dingen vergeten ben in te vullen.

Het nadeel hiervan is dat ik op verjaardagsfeestjes in het begin van het jaar, wanneer 'belastingen' steevast onderdeel van het borrelpraatgarnituur lijken te zijn, enigszins glazig kan kijken wanneer iemand een begrip als 'box 3' het gesprek in slingert. Mensen in mijn omgeving verklaren me nog net niet voor gek, maar dat iemand als ik zoiets gemakkelijks als de belastingaangifte niet gewoon helemaal zelf regel, wordt op zijn licht amusant gevonden. Ik ga er altijd maar van uit dat mocht ik het in de toekomst weer zelf moeten doen, ik me wel snel genoeg kan inwerken in het hele boxgebeuren. En dat het dan allemaal misschien wat minder goed komt, maar toch nog wel goed genoeg. Daarbij zijn belastingen nog relatief helder en consequent. Hoewel, wat tien jaar geleden een gegeven was is nu ineens onzeker, zoals eeuwigdurende hypotheekrenteaftrek. Daar kan ik de belastingdienst niet de schuld van geven, maar zelfs de financiële ontzorgers van tien jaar geleden hebben dit – en ook de langdurig lage rentestanden – niet in voldoende mate zien aankomen.

Het lijkt een beetje een grote stap van de financiële wereld thuis naar de wondere wereld van de ICT- en Telecom-organisatie (overeenkomst: in beide werelden worden de woorden 'overboeking' en 'dekkingsgraad' creatief ingevuld). Maar ook in de telecomwereld geldt: outsourcen heeft voordelen maar ook consequenties. Ontzorgd worden en controle verliezen zijn soms twee zijden van dezelfde medaille. Of om een bekende filosoof te parafraseren: Ieder voordeel heb zijn nadeel. Maar waar thuis het overzicht nog redelijk simpel is en de verantwoordelijkheden duidelijk zijn, is bij veel organisaties het Telecom- en ICT-bouwwerk en de spelers daarin vaak een bonte lappendeken. In de meeste gevallen is het zeer verklaarbaar hoe het allemaal zo is gekomen, en is er ook een duidelijk plan voor de toekomst. Maar de huidige situatie weerspiegelt dan toch meestal slechts het voorsorteren voor de prima toekomststrategie (die alleen nog niet helemaal tot in detail is geïmplementeerd ...), gecombineerd met pragmatisch doormodderen met minder handige keuzes uit het verleden en geërfde constructies uit overnames, fusies of nog niet helemaal voltooide afsplitsingen. Daarbij is men er bijna altijd heilig van overtuigd dat er bij het eigen bedrijf of organisatie op dit moment sprake is van een unieke transitiefase. Het verleden willen we eigenlijk achter ons laten maar de toekomst is helder. Het is nu alleen even een kwestie van doorbijten. Andere organisaties lijken vanaf buiten gewoon goed of slecht georganiseerd, maar dat die ook wel eens in een transitiefase kunnen zitten is iets waar we niet aan willen denken. Logisch, de eigen situatie is al ingewikkeld genoeg, dus het helpt om de rest van de wereld dan wat simpeler voor te stellen.

De waarheid is natuurlijk dat, zeker met de snelle ontwikkelingen in telecom en ICT, het (bedrijfs) leven één continue aaneenschakeling van transitiefases is geworden waarbij transities bij verschillende bedrijven ook nog eens effecten op elkaar hebben. En dus is het lastig navigeren op de woelige zee van transitiefases. Waarbij continu moet worden gelaveerd tussen de voordelen van 'one stop shopping' en de nadelen van 'vendor lock-in'. In ieder geval is het belangrijk om te onderkennen dat afgenomen diensten die nu schijnbaar bij elkaar horen in de toekomst wel eens losgeknipt zullen moeten worden. Met name een combinatie van services in verschillende functionele lagen is niet altijd eeuwigdurend. Denk aan de combinatie netwerktoegang, telefoniediensten en telefonieapparatuur. Verschillende functies uitbesteden bij één partij kan zeker voordelen hebben maar het verdient aandacht om verschillende functies af te bakenen en mogelijkheden in te bouwen om in de toekomst waar nodig zaken weer technisch en contractueel te kunnen scheiden. Verschillende boxen als het ware ...

Wat kan helpen om inzicht te krijgen is een keertje buurten bij een bevriende collega bij een ander bedrijf en samen eens te filosoferen over dit soort meer strategische zaken. Als die collega daar tijd voor heeft tenminste. Want het zou zomaar kunnen dat ook dat bedrijf net midden in de drukte van een belangrijke transitie zit.