

<chapeau>Reddingsboei of spookbeeld? Nee, uitdaging

<kop>De virtuele vakbond

<lead>

Grenzen vervagen door de snelle verbreiding van digitale technologie. De economie mondialiseert, mensen communiceren sneller, anders. Wat betekent dat voor de vakbeweging, voortgekomen uit de industriële revolutie? “Alles is *out of control*.”

<verhaal>

‘De internetvakbond is anders. Heb jij een probleem? *Let’s click together!*’

Op 1 maart baarde vakbond De Unie een kindje, de Internetvakbond, gericht op de nieuwe generatie, vertrouwd met de zegeningen die de digitale revolutie al heeft gebracht en nog zal brengen. Lekker goedkoop: tien euro per jaar, tien euro per advies.

Vorig jaar was Alternatief Voor Vakbond al opgericht om het vakbondswerk heel anders, aangepast aan de moderne tijd, op te tuigen. De christelijke dienstenbond reageerde met CNV Digileden, vooralsnog alleen voor uitzendkrachten.

Wat deed FNV Bondgenoten? Kalm blijven.

De grootste vakbond van het land bouwt dit jaar aan een nieuw informatiseringssysteem van acht miljoen euro. Dat moet op 2 januari 2007 werken. Leden kunnen dan zelf hun gegevens via de website beheren, de kwaliteit van de dienstverlening krijgt een impuls door contacten met leden beter te volgen en de kennis in de bond zal beter toegankelijk zijn.

Het is de basis waarop FNV Bondgenoten de uitdagingen van digitalisering en mondialisering kan aangaan.

<tk>Zeepbel

Op 16 mei troffen bestuurders, managers, adviseurs en individuele dienstverleners van de bond elkaar tijdens een beleidsdag van de bond in een *open space*-discussie over de vraag of de virtuele vakbond reddingsboei of spookbeeld is.

De initiatieven van de concurrenten werden al gauw weggezet als een zeepbel die snel uiteen zou spatten. Maar dat de technologische ontwikkeling het vakbondswerk gaat veranderen is onvermijdelijk. Wie daar niet in meegaat, verliest zijn aantrekkingskracht. Grijp de kansen die zich voordoen, ontwikkel een visie, formuleer een strategie, leer door vallen en opstaan, vermijd blauwdrukken, luidden de tips uit de open ruimte.

De directie van FNV Bondgenoten opteert voor proeftuinen waarin nieuwe producten en werkwijzen in een veilige omgeving kunnen groeien of mislukken. De successen krijgen een plaats in de vakvereniging en haar professionele werkorganisatie.

<tk>Mijn bond

Peter Dieleman, specialist bij Virtual Affairs in Amsterdam Zuid-Oost, loopt sinds kort op het hoofdkantoor in Utrecht rond om voor hoofdaannemer Qurius het nieuwe informatiseringssysteem te helpen implementeren.

“*Self service* is nu een belangrijke trend”, zegt hij. “De organisatie slaat alle collectieve informatie centraal op, maar als lid of kaderlid kun je alle voor jou relevante informatie individueel terugroepen. Je logt thuis of op je werk in op ‘mijn bond’ en krijgt de informatie die op jouw maat toegesneden is. De Consumentenbond laat al goed zien hoe je zo echt kunt differentiëren en segmenteren.”

Om de leden individueel goed te bedienen moeten de informatiesystemen voldoende kennis genereren die ook nog actueel moet blijven. “Dat is een geweldige klus. Als je daarin een slag

kunt maken, heb je veel gewonnen”, zegt Dieleman die heeft geconstateerd dat er al relatief veel kwalitatief hoogwaardige kennis in de systemen van de bond is opgeslagen. “We kunnen sneller communiceren, we werken met meer informatie. Maar hoe kun je die opslaan, zonder dat je het spoor bijster raakt? De kracht van het nieuwe bondssysteem is dat het werkt als een uitschuiftrommel die ook nog eens van vorm kan veranderen. Zo kun je snel inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Je hoeft niet om de zoveel jaar nieuwe software te schrijven.”

#### <tk>Zuurstof

Dat is wel zo handig in een virtuele wereld die voortdurend van kleur verschieten. Maar gaat in zo’n schijnwereld het persoonlijke contact niet verloren. “Daar geloof ik nou helemaal niks van”, zegt Dieleman stellig

Maar, vult Sytze Dijkstra, specialist nieuwe media, aan, “de bond zal zich daarvoor wel opnieuw moeten uitvinden.”

Hij adviseert de ondernemingsraad van FNV Bondgenoten over kennismanagement en informatisering. “Er ontstaan nieuwe sociale *communities* die heel goed kunnen aansluiten bij activiteiten van de bond. Die kan daarop inspelen door diensten aan te bieden waarvoor werknemers betalen, maar die leden gratis of voor een lagere prijs kunnen afnemen. Dat opent ongekende mogelijkheden voor nieuwe geldstromen en dus groei.”

De 52-jarige Dijkstra uit Rijswijk, geassocieerd met organisatieadviesbureau Rijnconsult, is informaticus en socioloog ineen. Hij gelooft in internettelevisie. “Over tien jaar hebben jullie je eigen tv-kanaal, op internet”, voorspelt hij. “Nu biedt de site alleen tekst en wat plaatjes. Maar met televisie kun je daar met bewegende beelden en geluid emotie in verwerken.”

Zo ontwikkel je volgens Dijkstra de betrokkenheid die de zuurstof voor de vakbeweging is. De VPRO is het verst met internettelevisie. Op [www.3voor12.nl](http://www.3voor12.nl) loopt de omroepvereniging - met 382 duizend leden wat kleiner dan FNV Bondgenoten – warm met community-tv over nieuwe muziekstromingen.

#### <tk>Guerilla

Als socioloog heeft Dijkstra geleerd dat technologische vernieuwing de ontwikkeling van een samenleving bepaalt. “Die is dus onontkoombaar. In geen enkel overheidsrapport is geschreven dat we achter een pc over het wereldwijde web moeten gaan surfen. Het gebeurt gewoon, 85 procent van de huishoudens heeft al een pc met internet. Je moet er alleen wel mee aan de slag gaan om de kansen te benutten.”

Neem zoiets sufs als een sollicitatiegesprek, legt Dijkstra uit. “Als bond kun je je leden helpen daar goed doorheen te komen. Met slimme filmpjes kun je daar iets spannends van maken. Wil je nieuwe doelgroepen, jongeren, aanspreken, dan zul je heel andere middelen moeten gebruiken dan die de bond nu hanteert. Je moet in de communities komen waarin jongeren zich op internet bewegen en waar ze hun eigen taal bezigen. Dan praat je echt over guerilla-achtige activiteiten.”

Zijn zoon van 14 *chat* via MSN. “Dat is niet te volgen. Ze creëren een eigen taal, een eigen wereld. Laatst vroeg ik: met hoeveel mensen ben in je groep. O, 85. Dat is nog niks. Groepen genoeg met honderden vrienden. Nieuws gaat zo in *no time* rond. Dat is heel wat anders dan de klassieke, vastomlijnde structuren van de bond. Alles is *out of control*. Dat is het uitgangspunt. De vraag is: hoe overleef je daarin?”

#### <tk>Geëngageerd

Agnes Jongerius, de voorzitter van de FNV, herkent de onrust, de drang om te vernieuwen bij zichzelf “en gelukkig bij steeds meer collega’s”. De toekomst heeft volgens haar “eerder méér vakbeweging nodig dan minder.”

Ze ziet hoe de mondialisering van de economie - ook een gevolg van de digitale revolutie – het vakbondswerk direct beïnvloedt. “De FNV is een emancipatiemotor. Wat met de arbeider is gedaan, moeten we nu voor vrouwen en etnische minderheden doen.”

Het sleutelwoord is *organiseren*. Eigenlijk ouderwets vakbondswerk om werknemers in bedrijven te organiseren. Het gaat erom informele leiders te ontdekken en in te schakelen, contacten te leggen met andere maatschappelijke organisaties. Moderne, snelle communicatiemiddelen zijn het smeermiddel.

“Vakbonden moeten zich én sterker op internationaal niveau én sterker op ondernemingsniveau manifesteren”, vindt Jongerius. “Mijn hoop verandert in vertrouwen als ik zie hoe internationaal jongeren denken en hoe geëngageerd ze zijn. Dit engagement gaat buiten de gevestigde organisaties om, maar het is er wel degelijk. Ik zie het al mijn grote uitdaging de FNV open te stellen voor deze nieuwe vormen van engagement.”

Jongerius’ motto is *think global, act local*, minder gericht op de Haagse polder. “We pakken het klassieke vakbondswerk weer op, maar dan vanuit een internationaal kader. Internet helpt daar enorm bij. Mensen kunnen zich gemakkelijk in discussies over bepaalde onderwerpen mengen, hun mening geven. Je kunt jonge gezinnen met kleine kinderen actief bij de discussie over kinderopvang betrekken. Daar kan ik heel blij van worden.”

#### <tk>Vakmanschap

De ontwikkeling vergt niet meteen organisatorische aanpassingen, denkt Jongerius. “Dat is een stap te ver. Nu kunnen we al grote stappen zetten. We moeten niet in nieuwe blauwdrukken denken, maar kleine stappen zetten. Meer aansluiten bij het vakmanschap en de belangstelling van onze leden.”

De technologische ontwikkeling biedt mogelijkheden om gevoelige snaren bij grote en kleine groepen te raken en gelijkgestemden met elkaar in contact te brengen. “Daarbij hoeven we niet helemaal *out of control* te gaan”, zegt Jongerius. “Je moet wel duidelijke kaders trekken. Bijvoorbeeld dat we ons richten op de millenniumdoelen om de armoede de wereld uit te helpen. Dat is dan ons richtsnoer waarmee we mensen mobiliseren.”