

Or XS4ALL in verzet tegen moederbedrijf KPN

Gevecht voor lijfsbehoud

De ondernemingsraad van internetprovider XS4ALL verzet zich tegen opheffing door moederbedrijf KPN. De or verwijt het telecomconcern wanbeleid en waardevernietiging.

Een actiegroep van tienduizenden klanten van XS4ALL heeft zich achter de provider geschaard. Mogelijk start de or bij de rechter een procedure om het bestuur van KPN op het matje te roepen. 'We zijn kerngezond, maken met 250.000 klanten veel winst en hechten groot belang aan privacy en internetveiligheid. Toch wil KPN met een gehaaste en rommelige businesscase XS4ALL als merk opheffen, niet alleen desastreus voor onze medewerkers maar ook voor KPN, dat klanten zal verliezen. Dit onverantwoorde besluit kunnen we niet over onze kant laten gaan. Als het niet anders kan, stappen we naar de rechter.' Strijdvaardige woorden van Daan Willems, voorzitter van de or van internetprovider XS4ALL, een volle dochter van KPN. Het telecombedrijf wil – zoals het eerder ook al met dochter en provider Telfort deed – nu ook XS4ALL 'uitfaseren'. KPN doet dat als onderdeel van plannen voor één merkstrategie die begin dit jaar werden gepresenteerd: 'Alle dienstverlening onder één dak.' Sindsdien zijn KPN en de medezeggenschap bij XS4ALL in een hardnekkige strijd verwickeld, aangewakkerd

door 53.000 trouwe klanten van XS4ALL die een petitie hebben ondertekend tegen de voorgenomen opheffing van hun provider. 'KPN,' aldus Willems, 'slacht met XS4ALL de kip met de gouden eieren.' Een integratie met KPN betekent dat er weinig overblijft van de kern van XS4ALL. De meeste werknemers van XS4ALL hebben ook geen zin voor KPN te werken. 'Daarvoor is het cultuurverschil tussen de twee bedrijven te groot,' constateert Willems.

Enquêterecht

In september van dit jaar maakte KPN, ondanks een negatief advies dat de or in juni had uitgebracht, bekend dat het besluit om XS4ALL in de loop van 2020 op te doeken definitief is. De cor van KPN had in januari dit jaar al ingestemd met het besluit van KPN om de provider als zelfstandig merk uit de lucht te halen. De or van XS4ALL heeft een maand om in beroep te gaan tegen het definitieve besluit van de KPN-directie, die gesteund wordt door de leiding van XS4ALL. Welke stappen de or zal ondernemen, is medio oktober (als deze OR Magazine naar de persen gaat) nog onduidelijk (zie kader hiernaast, red.).

De or van XS4ALL heeft in 2002 het enquêterecht bedongen als een soort beschermingsconstructie tegen de overname door KPN. 'Als nieuwe gesprekken,' zegt Willems, 'om KPN op andere gedachten te brengen niks opleveren, kunnen we het enquêterecht inzetten en de Ondernemingskamer vragen te toetsen of het besluit klopt en de juiste procedure is gevolgd. Een zwaar middel, maar wij verdenken KPN van wanbeleid en waardevernietiging. Het gaat om waarheidsvinding, wat een breder doel is dan alleen het beslechten van een conflict. De rechter kan als uitkomst van waarheidsvinding het besluit van KPN terugdraaien, de bestuurder schorsen, maar ook de zeggenschap over de aandelen intrekken.'

Subcultuur

De provider XS4ALL heeft zijn oorsprong in een subcultuur van idealistische hackers en cyberpunks in de jaren negentig. In 1998 werd XS4ALL ingelijfd door KPN, de monopolist van telefoonlijnen. XS4ALL kon in de jaren erna zijn zelfstandigheid goed volhouden. Jaar na jaar werd XS4ALL uitgeroepen tot beste provider. Maar

Naar de rechter

Op 18 oktober heeft de or van XS4ALL bij de Ondernemingskamer een verzoekschrift ingediend tegen het besluit van moederbedrijf KPN om XS4ALL op te heffen.



Daan Willems, or XS4ALL

ondertussen groeiden ook verschillen met KPN over principekwesties over wat wèl en wat niet kan bij digitale informatie-uitwisseling.

'Onze woordvoerders,' vertelt Willems, 'mochten van KPN niks zeggen over de Sleepwet, de bewaarplicht van het internetgebruik van klanten, of het gebruik van stemcomputers. Als provider zijn we er niet louter voor de commerciële belangen. Onze klanten willen kwaliteit en geen hotmail-account. Nadenken over de ethische aspecten van het internet zagen en zien wij nadrukkelijk als onze taak. Met de integratie in KPN zullen onze waarden vrijwel zeker verdwijnen. Ook dat gaat KPN naar ik verwacht veel klanten kosten.'

Met de integratie wordt tevens de negen leden tellende or van XS4ALL opgeheven, waardoor de belangen van medewerkers niet langer vertegenwoordigd worden. Willems: 'De XS4ALL-medewerkers van KPN krijgen een werkgelegenheidsgarantie van ten hoogste zes maanden. Kortetermijnzekerheid dus. Het sociaal plan van KPN gaat ook minder ver dan dat van XS4ALL, dat dienstjaren anders berekent en een hogere ontslagvergoeding toekent.'

Deskundige begeleiding

Willems vertelt hoe de or sinds de op-

heffingsplannen in zijn rol en in zelfvertrouwen is gegroeid. 'De mededeling dat voor ons het doek moest allen, was een dreun die even verwerkt moest worden. We waren ook een or van het harmoniemodel. Veel werd soepel en informeel geregeld. Ik herinner me nog dat ik, nadat KPN het opheffingsplan aangekondigd had, aarzelde om voor advies een uurtje met een jurist (Sprengers Advocaten – LK) te bellen. We waren ook heel voorzichtig en onwennig in contacten met de pers. Maar dat veranderde snel. We werden zelfbewuster, radicaler. De achterban maar ook onze klanten waren in rep en roer. De or moest naar de frontlinie. Als jouw werkgever zich laat bijstaan door een batterij consultants, en KPN is daar niet zuinig in, dan heeft het medezeggenschapsorgaan óók recht op deskundige begeleiding. Dus hebben wij de tijd genomen die nodig was, honderden uren, om met adviseurs en juristen te overleggen over alternatieven voor het heilloze KPN-besluit, doelen te stellen, procesafspraken te praten. Op het invoeren van advies en begeleiding moet een ondernemingsraad nooit beknibbelen.'

Een verkennend onderzoek van Finext, een consultant van KPN, naar de opheffing van XS4ALL had volgens de or

al aangegeven dat de businesscase voor KPN negatief zou uitvallen. De or ontdekte 'ernstige gebreken, aannames die niet klopten.'

'Een rommelig en onvolledig plan,' aldus Willems. 'Ook de personele consequenties pakten negatief uit. In plaats van een paar miljoen aan de integratie van XS4ALL te verdienen zou KPN er na vijf jaar nog geld op toelleggen. De or heeft toen gevraagd om een volledig onderzoek op te zetten. Dat werd door KPN geblokkeerd. Dat is op zich al een procedurele vormfout, die de rechter je kan aanrekenen.'

Onderbouwd plan

Als onderdeel van zijn adviestraject produceerde de or van XS4ALL vervolgens afgelopen zomer met experts van Stratix – een onafhankelijk onderzoeksbureau gespecialiseerd in telecommunicatie-infrastructuren – een eigen businessplan. Daarin schetst de or de perspectieven als XS4ALL als merk van KPN zou blijven voortbestaan.

Willems: 'We hebben vooruitlopend op de adviesaanvraag zes weken aan ons plan gewerkt. Een goed onderbouwd verhaal van 60 pagina's, waarin we nadruk leggen op onder meer teruggaan naar de kernwaarden en een nog betere marketing en klantcontact. Dat kan leiden tot nog meer winstgevendheid. Maar KPN weigerde er serieus op in te gaan. Ons negatieve advies om XS4ALL als merk te beëindigen, werd van tafel geveegd. KPN stelt zich onbuigzaam op, weigert opties te onderzoeken en lijkt voor lief te nemen tienduizenden klanten te verliezen. Blindelings hollen ze naar een afgrond met rode cijfers.'

Over de optie om de Ondernemingskamer te vragen de vermoedens van slecht beleid door KPN te onderzoeken, had de or medio oktober nog geen besluit genomen. 'Als we gaan,' aldus Willems, 'dan gaan we voor afstel, niet voor uitstel.' **1**