



## Directeur Lothar Steegstra: “Streven naar daverende dienstverlening”

Vreemd genoeg is uitgerekend in de telecombranche het begrip ‘luisteren’ niet in steen gebeiteld. Althans niet bij de grote telecomgiganten, waar je als ondernemer meer kastjes en muren kent dan medewerkers. Verbazingwekkend anders gaat dit bij Yes Telecom, dat onlangs Dekatel Telecom heeft overgenomen. De Leidse MKB’er heeft onder aanvoering van directeur Lothar Steegstra, het begrip ‘customer care’ naar een volgend niveau weten te tillen. “Omdat ikzelf ondernemer ben, weet ik heel goed wat een MKB’er van dienstverlening verwacht. Inlevend vermogen vraag ik van elke Yes-medewerker en ik herken het ook in Dekatel.” TEKST MICHIEL HOLSHEIMER

Naar voorbeeld van het Engelse Yes Telecom ging elf jaar geleden de schop in de grond voor de Nederlandse variant van dit succesvolle telecomconcept. Sindsdien is er niet onverdienstelijk aan de weg getimmerd. Yes Telecom groeide snel uit tot een interessante overnamekandidaat voor de grote telecombedrijven. KPN trok in 2005 aan het langste eind en lijfde Yes Telecom in, maar liet het bedrijf als zelfstandig opererende organisatie en het onderscheidende concept - want MKB’ers kopen immers liever bij MKB’ers - intact.

Sinds vier jaar zwaait voormalig KPN-manager Lothar Steegstra de scepter bij Yes Telecom. Denk daarbij niet aan een directeur in een afgesloten kantoor - hij noemt zichzelf liever ‘meewerkend voorman’ - die beslissingen voor zijn medewerkers neemt, maar aan een zeer toegankelijke

collega met wat meer bevoegdheden en een zeer groot netwerk. “In de manier waarop wij ons organiseren en opstellen, schuilt het onmiskenbare succes van Yes”, stelt Steegstra. “Net als de ondernemers waar wij voor werken, krijgen ook onze medewerkers vrijheid en verantwoordelijkheid om zaken zelfstandig op te lossen. Dat betekent voor klanten altijd de kortst mogelijke lijn met degene die daadwerkelijk voor een oplossing gaat zorgen. Dat betekent snelle beslissingen en zinvolle antwoorden. Komt een medewerker er zelf niet uit, dan is een gespecialiseerde collega die het antwoord wel heeft of een manager met de juiste beslissingsbevoegdheid snel gevonden.”

### Ondernemerschap

Hoewel Steegstra goede herinneringen bewaard aan zijn corporate-tijd bij KPN, heeft de

liefde voor het ondernemerschap flink bezit van hem genomen. “De flexibiliteit waarmee we hier schakelen, het maatwerk van onze oplossingen en de persoonlijke manier waarop we met onze klanten omgaan, maakt dat ik dit werk nog heel lang wil blijven doen. We betekenen namelijk écht iets voor onze ondernemers. Yes levert op de keper beschouwd



**Lothar Steegstra (47)** studeerde bedrijfseconomie in Groningen en is sinds augustus 2012 algemeen directeur van Yes Telecom. Daarvoor was hij ruim zeventien jaar in dienst van KPN, de moedermaatschappij van Yes Telecom. In de corporate organisatie van KPN is hij gepokt en gemazeld in de disciplines marketing, operations, strategie, directe en indirecte verkoop. Bij dat laatste onderdeel sloeg de vonk over voor zijn liefde voor het MKB. Het samenwerken met ondernemers en de snelheid en flexibiliteit die daarmee gepaard gaan, doen het hart van Steegstra nog altijd sneller kloppen.



meer dan een telecomoplossing. Door goed te luisteren, te snappen en zo primaire processen optimaal te ondersteunen. We maken werken makkelijker op een manier zonder dat de ondernemer daar veel voor hoeft te doen of te weten. Zo geven we mensen meer vrijheid om beter te kunnen doen waar hij of zij goed in is.”

Parallellen met de dienstverlening en bedrijfscultuur van Dekatel Telecom zijn snel gevonden. Net als Yes, stelt Dekatel zich op als partner voor haar klanten in plaats van als leverancier van telecomdiensten. “Een van de eerste dingen die ik deed toen Dekatel bij ons op de radar kwam, was reviews van het bedrijf bekijken. Ik las veelal lovende woorden van tevreden afnemers. Dat is een goede indicatie van weinig verloop onder klanten en medewerkers. Een gezond bedrijf dus,

maar dat is niet altijd logisch. Want in een branche als de onze, waar diensten en producten technisch gezien steeds meer op elkaar lijken, gaat het erom welke partij het best in staat is om ondernemers te snappen, te ondersteunen en dat waar te maken. Het maakt ondernemers niet uit welke simkaart er in zijn telefoon zit en wat voor kleur deze heeft. Maar het maakt ondernemers wel uit of ze zich begrepen voelen, herkend en erkend voelen, dat ze op je kunnen leunen als er wat is, dat ze serieus genomen worden. Allemaal voor de hand liggende zaken, maar die helaas niet door veel van de collega's in de branche goed worden aangevoeld.”

#### Expertise

Steegstra haalt dan ook zijn schouders op voor bedrijven die zogenaamd van de een op de andere dag ‘alles’ kunnen. “Onmogelijk, zo werkt het niet. De grens van onze dienstverlening wordt bepaald door de snelheid waarmee we de nieuwe benodigde expertise binnen het bedrijf volledig kunnen aanwenden. Een goede nieuwe dienst begint met veel kennis en kunde over de oplossing.” Ook tegen aanbieders die de markt overvoeren met allerlei technische snufjes en nieuwe oplossingen koestert Steegstra

enige argwaan. “Een ondernemer weet heel goed waar hij zijn geld mee verdient. Deze zit niet te wachten op allerlei nieuwe snufjes en technische hoogstandjes, maar wel op manieren hoe hij zijn werk eenvoudiger, sneller of goedkoper kan doen. In het oerwoud van oplossingen willen we hem wegwijs maken met oplossingen die bewezen zijn en veelgebruikt worden.”

#### Samensmelten

Dat Dekatel ooit Yes Telecom gaat heten is logisch. Toch zal de samenvoeging bijna onopgemerkt voorbij gaan, voorspelt Steegstra. “De overname van Mobile Service uit Hengelo vormt de perfecte blauwdruk voor de samensmelting met Dekatel. Dat proces hebben we samen zorgvuldig overdacht en stap voor stap doorlopen, waarbij de nadruk lag op het behoud van het succes van beide bedrijven. Er is goed gekeken hoe we het personeel en de klanten naar tevredenheid aan boord konden houden. Na anderhalf jaar werd het bedrijf ook Yes Telecom, maar met dezelfde mensen die bij Mobile Service werkten. Behoudt van personeel is een cruciale factor, want die maken toch het verschil in de markt. Dit zorgvuldige proces willen we met Dekatel ook doorlopen.”



Erik Jan-Dekker



Advertentie over sim-kaarten activeren

## YES TELECOM

Yes Telecom wordt in 2005 opgericht naar voorbeeld van het gelijknamige Engelse bedrijf. Een succesformule zo blijkt, dat zich met name onderscheidt op het gebied van customer care. Yes Telecom maakt een gezonde groei door, waarna het in 2010 wordt gekocht door KPN. Met de unieke propositie van Yes Telecom versterkt KPN haar aandeel in het aantrekkelijke MKB-segment. Het blauwe Yes

Telecom opereert om die reden volledig zelfstandig als dochteronderneming van de groene telecomgigant. Het bedrijf is een aparte bv met eigen bestuurders en heeft een eigen identiteit. Met de overnames van het Hengelose Mobile Service zo'n twee jaar geleden en recentelijk Dekatel Telecom heeft Yes Telecom, drie vestigingen en ruim 100 medewerkers



“ Sim salabim en je sim werkt

”