DIEDERIK SWARTE

'Juffrouw Lok, hoe kunt u het bedenken?'

Janny Lok beëindigt haar werkzaamheden als directeur-voorlichter van het Voorlichtingscentrum/'Uw mening telt'. Zij was veertig jaar in het vak van marktonderzoeker actief. In haar lange carrière werkte ze voor bureaus en bedrijven en ze kent het vak en de vakgenoten door en door. Bij Janny komen de mensen op de eerste plaats. Dat maakte haar tot een zeer geliefd persoon, niet alleen binnen maar ook buiten marktonderzoek. In 1994 nam zij al afscheid als directeur van Centrum voor Marketing Analyses. En dan nu het afscheid van het vak. Een portret van een van de bekendste en meest gewaardeerde persoonlijkheden binnen de wereld van het marktonderzoek.

Janny Lok: "Ik ben geboren in Appelscha, een Fries plaatsje waarover in de media vaak grapjes worden gemaakt; Appelscha als variant op Tietjerksteradeel. En als ze op de radio er weer lollig over doen, denk ik altijd: het is een heel mooi dorp. De grenzen van Appelscha zijn inmiddels ingrijpend gewijzigd. Waar ik geboren ben, heet het nu Ravenswoud; een deftig dorpje, vooral voor gepensioneerden. Dat was toen mijn vader in 1930 hoofd van de nieuwe lagere school werd wel anders. Er was heel weinig: geen elektra maar gasverlichting met van die gaskousjes en een kaars op je kamer. Water haalden we met een pomp buiten uit de grond. Mijn ouders waren geheelonthouders, liepen met een gebroken geweertje, waren heel actief voor het openbaar onderwijs, buitenkerkelijk en lid van de SDAP. Ze kwamen beiden uit een goed burgerlijk christelijk-democratisch gezin. Alle twee waren ze een 'buitenbeentje' in de grote gezinnen waarin zij opgroeiden. De school stond in een zeer arme buurt. De meeste mensen leefden van de werkverschaffing zoals dat vroeger heette. Zij hadden echt helemaal niks. Maar mijn vader vond het daar prachtig. Hij hield van pionieren. Wij woonden in het schoolhuis, naast de school. Ik heb ook nog bij mijn vader in de klas gezeten. Hij was een hele vrolijke man die alles van de natuur wist, van vogels maar vooral veel van paddestoelen. Ik heb van hem de liefde voor de natuur meegekregen. We kregen vaak bezoek van mensen uit Holland. Ze gingen dan onder leiding van mijn vader op excursie, op zoek naar bijvoorbeeld zeldzame paddestoelen. Ik vond dat reuze interessant en was altijd van de partij.

Tijdens de oorlog ging mijn vader in het verzet. Hij verborg op de zolder van de school mensen die op doortocht waren naar hun onderduikadres. Dat kon alleen 's avonds en 's nachts. De volgende dag moesten ze in alle vroegte weer vertrekken, omdat er aan de school een NSB-onderwijzer was verbonden. Dat moest een keer fout gaan. Mijn vader werd verraden en door de Duitsers in mei 1944 gefusilleerd. Ik was toen elf jaar. We moesten het huis uit, want er kwam een opvolger voor mijn vader. Het was een afschuwelijke tijd. In het begin besef je nog niet zo wat het betekent dat je je vader bent kwijtgeraakt. Maar dat was niet het enige verlies. Mijn neefje Fokke die bij ons inwoonde en die ik als mijn jongere broertje beschouwde, mocht niet met ons mee. Heel erg vond ik ook dat ik mijn hondje Mollie moest achterlaten."

Janny Lok

Drachten

"Wij hebben tijdelijk onderdak gekregen bij een onderwijzeres in Drachten die ook aan de school in Appelscha verbonden was geweest. Een schat van een vrouw. Zij en mijn moeder zijn hun leven lang vriendinnen gebleven. Na de oorlog zijn we in een - gevorderd - NSB-huis geplaatst. Ik ging in Drachten naar het gymnasium. Toen ik in de vijfde klas zat, heb ik een opstelwedstrijd gewonnen en heb ik een half jaar bij gastgezinnen in Engeland gelogeerd; 26 kinderen over de hele wereld waren uitgenodigd; één jongen en één meisje uit 13 Europese landen en het Gemenebest. Het ging uit van de Daily Mail die in zijn kolommen onder het motto 'Our way to peace' regelmatig over de kinderen en hun achtergrond berichtte. Ik had een Fries kostuum, dus daarmee kwam ik dan in de krant. Dat was voor mij een hele belevenis. Daarna heb ik een Fullbright Scholarship voor Amerika gekregen. Daar kon je je voor inschrijven. Ik was typisch zo'n kind dat, als er iets aangeplakt was op school, daar onmiddellijk op inging. Maar daarna was ik niet in voor de gevolgen. Mijn moeder zorgde ervoor dat ik toch doorzette. Toen ik die prijs had gewonnen voor het opstel 'Our way to peace' zei ik tegen mijn moeder: 'vreselijk, het gaat door, ik durf niet.' En Amerika precies hetzelfde. Toen het zover was durfde ik niet. Mijn moeder heeft wat geld van opa Lok geleend en toen ben ik een heel jaar in Amerika geweest. Uiteindelijk heb ik daar een fantastische tijd gehad. Ik was achttien en mocht dus al naar een college. Ik zat aan de Oostkust, heel puriteins allemaal: tien uur de deuren dicht, half elf de lichten uit. Maar ik woonde wel op een campus en ik heb er ook nog leren skiën."

'Afvallige'

"Toen ik in 1954 in Nederland terugkwam, wist ik wat ik wilde. Ik had bij mezelf ontdekt - ik was in Amerika onder andere bij de Verenigde Naties rondgeleid - dat ik de wereld verder wilde helpen. Er mocht nooit meer oorlog komen. Daar wilde ik me voor inzetten en dus ging ik Politieke en Sociale Wetenschappen in Amsterdam studeren. Toen ik mijn kandidaats had gehaald, moest ik een praktisch jaar doen. Via een oom ben ik bij de Nederlandse Stichting voor Statistiek in Den Haag terecht gekomen. Zo ben ik in het vak gerold. En ik ben er blijven hangen. Ik vond het werk bij NSS erg leuk. Bovendien kwam toen het kwalitatief onderzoek al een beetje in beeld. Mary Zeldenrust richtte IPM op en daarmee sloten wij een contract af. Het contract hield in dat als zij iets moest kwantificeren, wij dat deden - en dat was vaak mijn taak - en als wij dachten dat er aan een probleemstelling een kwalitatief aspect zat dan moesten wij dat aan haar geven. Ik vond het enig om met Mary te werken. Ik ging trouwen en werd kostwinner want mijn man moest afstuderen, dat was toen zo. Van mijn afstuderen kwam niets meer terecht. Ik heb er geen spijt van. Eigenlijk ben ik niet zo ambitieus, meer praktisch ingesteld en vooral héél nieuwsgierig.

Mijn man studeerde econometrie in Amsterdam en dus maakten we plannen om te gaan verhuizen. Ik zei tegen Adri Bakker: 'Ik ben nu een aantal jaren hier in dienst en ik wil graag in het vak blijven, wilt u dus aan die leuke meneer die één keer per maand bij u langskomt (ik bedoelde Jan Stapel, directeur/oprichter van het NIPO) eens vragen of ik bij hem kan komen werken. Ik ga namelijk naar Amsterdam verhuizen.' Toen zei hij: 'Juffrouw Lok, hoe kunt u het bedenken; wij nemen geen personeel van elkaar. Wij hebben een concurrentiebeding afgesloten.' Ik heb toen de Bijenkorf opgebeld. Ik was er goed bekend, want ik had er in mijn studententijd zeer veel verschillende baantjes gehad - altijd in de verkoop; ik houd van verkopen. De Bijenkorf had een afdeling Onderzoek en Efficiency waar ze onder andere vestigings-

plaatsonderzoek deden. De technieken waren nog wat je noemt achterlijk. Ze werkten nog met het breinaaldensysteem. Dan stak je een pin door de ponskaarten, je schudde wat en dan vielen bijvoorbeeld de mannen op je bureau; de vrouwen bleven aan de naald hangen. Maar het vestigingsplaatsonderzoek was wel de moeite waard. Dan gingen we bijvoorbeeld Zwolle in kaart brengen. Kijken wat de uitbreidingsplannen waren en waar de concurrentie zat. Heel interessant. Na de Bijenkorf ben ik zeven jaar als hoofd marktonderzoek werkzaam geweest bij het Adviesbureau Jan Wage in de Bilt. Ik had inmiddels, aan het eind van de jaren zestig, een klein plekje in de marktonderzoekwereld veroverd. De bevlogenheid om de wereld verder te helpen verdween langzaamaan. Mijn werk zo goed mogelijk doen, de mensen om mij heen, op mijn werk en privé, mijn vogels en Texel dat alles was voldoende voor mij om redelijk gelukkig te zijn. Ik had me neergelegd bij de gedachte een 'afvallige' te zijn. Ook al heb ik het er wel eens moeilijk mee gehad. Commercie was destijds in progressieve kringen toch iets om vies van te zijn. Ik denk dat als mijn vader was blijven leven het anders was gelopen. Hij had van zijn kleine meisje iets anders verwacht dan wat ik uiteindelijk ben geworden, dat weet ik zeker. 'Waarom stopt zij haar tijd in die onzin-dingen?' Bij mijn moeder speelde dat veel minder, terwijl die toch tot het eind van haar leven heel principieel is gebleven."

Carrière

"Ik werkte dus bij Adviesbureau Jan Wage en met Marcella, een collegaatje, reed ik iedere dag van Amsterdam naar de Bilt. De files werden steeds langer en daarom besloten wij in Amsterdam werk te gaan zoeken. Ik ben een echte regelaar en ik heb toen Henk Lange (Centrum voor Marketing Analyses) benaderd: 'Marcella en ik willen graag in Amsterdam werken. Marcella kan dan mooi bij Sisteem (Centrum voor gesystematiseerd marktonderzoek) komen. Zij is typisch iemand die veldwerk kan runnen en ik wil graag bij Centrum werken.' Henk Lange vond het prima. Ik moest alleen nog kennismaken met de staf die uitsluitend uit mannen bestond. Ik kwam er als zesde staflid bij. Rob Greiner zei bij de kennismaking: 'Ik heb een probleem met jou. Ik ben heel driftig. Dat heb je nu nog niet gemerkt - het is een mooie, 'onbeschreven blad'-achtige man om te zien - maar ik scheld soms en dan gebruik ik de meest afgrijselijke woorden. Ik wil nu alvast even vaststellen dat ik niet wens dat er iets in mijn taalgebruik moet veranderen als er een vrouw bijkomt.' Henk Lange nam meteen het woord en zei : 'Nou, dan ken je haar niet, want als er iets geen probleem is, dan is dat het wel.' Toen moesten ze allemaal lachen. En het was inderdaad geen enkel punt. Rob is gewoon blijven ruzie maken.

In die tijd volgden de veranderingen elkaar bij Centrum in hoog tempo op. De bedrijfsfilosofie ging uit van het opzetten van aparte units. Deze units vertegenwoordigden een eigen specialisme binnen het marktonderzoek (industrieel, kwalitatief, e.d.). Iedere unit moest, zoals dat nu heet, z'n eigen broek proberen op te houden. We hebben toen - naast Sisteem - Indis (distributief en industrieel onderzoek), Invent (kwalitatief onderzoek) en Tecmar (technisch-industrieel onderzoek) opgericht. Ik werd directeur van Invent ('Centrum voor inventief onderzoek').

Ik maak me zorgen over de enorme verwarring tussen telemarketing en tele-interviewen

Doordat er genoeg ruimte in het grote pand aan de Plantage Middenlaan was om alle bedrijven te huisvesten, kon na verloop van enige jaren ieder kindje weer worden teruggevraagd: 'Ben je zelfstandig genoeg? Heb je 'mooie', eigen klanten? Ben je uit je luiers? Kom dan maar weer thuis wonen.' En uiteindelijk, eind jaren zeventig, is Centrum weer één bedrijf geworden. We hebben onze namen weer afgeschaft. Het was een gigantische klus. Ik hing erg aan Invent. Het had een eigen, mooie nieuwsbrief met een eigen kleur. Toen hebben we één huisstijl genomen. De naam 'Centrum voor Marketing Analyses' is tenslotte door iedereen geaccepteerd.

In 1987 werden de onderhandelingen voor samenwerking en aandelenverkoop met Nielsen geopend. Ik wilde wel graag directeur van Centrum blijven maar als je dan geen aandelen koopt, word je een soort papieren directeur die niet echt serieus meer wordt genomen. 70% van de aandelen is toen aan Nielsen verkocht en 30% hebben we verdeeld over degenen die toen de directie vormden. Henk Lange en Nico Krans zijn na enige tijd vertrokken. Die dertig procent kwam toen in handen van Jan Oostveen, Peter Zegwaart, Klaas Ouwens en mij. En deze drie, ik noemde ze graag 'de jongens', hebben mij eind 1994 uitgekocht. Toen was ik 62 jaar en daarna heb ik me nog drie jaar als directeur-voorlichter sterk gemaakt voor het Voorlichtingsbureau/'Uw mening telt'. En nu ben ik dan 65 en vind ik het wel mooi zo. Lekker meer tijd voor Henk en voor de vogels!"

Zorgen

"Ik vind dat we een prachtig vak hebben. Het is echt een vak voor mensen zoals ik; je moet er heel nieuwsgierig voor zijn. Toch heb ik ook wel zorgen over de toekomst van het marktonderzoek. Ik maak me zorgen over de enorme verwarring die er vooral op consumentenniveau bestaat tussen telemarketing en tele-interviewen. Het is ook haast niet meer uit te leggen. Het is een ingewikkeld spanningsveld, waar we samen met DSMA uit moeten komen. We zijn in gesprek hierover; doen ook samen onderzoek. Eind dit jaar weten we hoe fors (of niet!) de 'telefoondruk' is op consumentenniveau. Dan kennen we de feiten: hoe vaak wordt iemand gebeld door 'tele-interviewers' en hoe vaak door telemarketeers? Maar het kennen van de feiten lost het probleem niet op. Hoe mensen deze contacten waarderen, welke attitude bij deze feitelijke informatie hoort, dat is tot nu toe niet goed bekend. En natuurlijk: het is aan de consument om te beslissen wie men te woord wil staan en wie niet, maar wij moeten blijven vechten voor ons basisprincipe, de anonimiteitsgarantie!"

Blij

"Mijn ideaal? Daar hebben we het met de collega's binnen het Voorlichtingscentrum wel eens over (en de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat ze daar hartelijk om moeten lachten): een wereld waarin iedereen die gebeld wordt de basisuitgangspunten van telemarketing en (tele)onderzoek kent en dus meteen aan de opbeller vraagt: 'wilt u mijn mening weten of wilt u mij iets verkopen?'

Ik hoop van harte dat Rob van Leeuwen - mijn opvolger - als ons huidige spotje 'Doe je voordeel met je oordeel' aan vervanging toe is aan het bestuur zal voorstellen dit als lead te nemen voor het volgende spotje. Dat zou me echt blij maken! En verder hoop ik dat het al mijn marktonderzoekvrienden heel goed zal gaan, in 1998 en daarna!" ●

Diederik Swarte is freelance journalist