



DE WANHOOP VAN DE DIGITALE DESPERADO

“Het vermogen om kritisch na te denken wordt steeds belangrijker”

Het idee is dat de digitalisering het leven gemakkelijker, goedkoper, leefbaarder en gezonder maakt. Maar is dat echt zo? Of is het wensdenken, ingegeven door een ongebreideld geloof in de mogelijkheden van de technologie?

DOOR WILLEMIEN VELDMAN-MARSMAN

Zelfs wie digitaal uiterst vaardig is kent het gevoel: de wanhoop van de digitale desperado. Je wilt iets regelen, hebt een vraag, en komt daar via het internet niet uit. Als je dan belt met de organisatie, het maakt nauwelijks uit welke, krijg je in het beste geval na een elleng computergestuurd belmenu een echt, ademend, denkend en sprekend mens aan de lijn. Meestal voorzien van een belscript met vooraf bedachte vragen.

Het verklaart volgens Cees van Tiggelen, lid van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, mede waarom veel mensen zo negatief oordelen over onder meer de klantencontactcentra van de banken, ja ook van Rabobank. Zijn grootste zorg: “De groeiende groep mensen, jong en oud, in kwetsbare posities die de digitalisering niet kan bijbenen om welke reden dan ook.” Een korte blik op de website van de Digitale overheid leert dat 2,5 miljoen Nederlanders het moeilijk

vinden te werken met digitale apparaten zoals computer, smartphone of tablet en dat 1,2 miljoen Nederlanders nog nooit internet hebben gebruikt. Volgens Van Tiggelen zijn het er zelfs meer: tussen de 3 en 3,5 miljoen.

Anno 2021 is de digitalisering diep doorgedrongen in alle levensdomeinen. Neem alleen al de verschuiving van de dienstverlening naar het internet, de populariteit van social media, het gebruik van de smartphone, de inzet van Artificial Intelligence, het Internet of Things. Dat roept de vraag op wat dit in de praktijk doet met het streven naar een inclusieve

samenleving waarin iedereen – zonder onderscheid des persoons – de kans en de gelegenheid krijgt om mee te doen én wat de effecten zijn op het denk- en oordeelsvermogen van de mensen die dagelijks beslissingen nemen op basis van digitaal verkregen data.

Contextgebonden

“Of en hoe mensen gebruik maken van de digitale mogelijkheden hangt nauw samen met de context waarin ze werken en leven en hun opleidingsniveau”, zegt Alexander van Deursen, hoogleraar Communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente en directeur van het Centrum voor Digitale Inclusie. Hij onderzoekt de mate waarin mensen in staat zijn om positieve voordelen uit technologie te halen en de risico’s die er kleven aan het gebruik ervan te beperken. Daarbij maakt hij onderscheid tussen economische, sociale, culturele en persoonlijke uitkomsten (zie kader). Ook onderzoekt hij de negatieve effecten van

“
Wetgeving loopt
ver achter op
de praktijk

Cees
van Tiggelen



Tastbare uitkomsten internetgebruik

- Economische uitkomsten houden verband met welvaart en werkgelegenheid.
- Culturele uitkomsten gaan over verbondenheid en identificatie met bepaalde sociaal-culturele groepen.
- Sociale uitkomsten betreffen de formele en informele relaties, netwerken, sociale steun, burgerparticipatie.
- Persoonlijke uitkomsten gaan over de fysieke en psychologische aspecten van welzijn, vermaak en zelfactualisatie.

de verregaande digitalisering. Polariseratie is daarvan de meest in het oog springende.

Volgens Van Deursen neemt het aantal mensen dat de digitale ontwikkelingen niet kan bijbenen toe nu de technologie ingewikkelder wordt. Dat daarbij vaak naar senioren wordt gewezen vindt hij “gemakzuchtig en kort door de bocht.” Uit zijn onderzoek blijkt namelijk dat senioren die zijn gemotiveerd om te werken met digitale apparatuur en beschikken over de functionele vaardigheden, veel beter nadenken over wat ze doen dan veel jongeren. Van Deursen: “Sinds Google bijvoor-

beeld samenvattingen verstrekt in de eerste twee regels zie ik nogal wat mensen die dit voldoende vinden en zich niet verder oriënteren.”

Wat de allengs grotere invloed van algoritmes doet met het denk- en oordeelsvermogen en de kwaliteit van de besluitvorming vindt hij een lastige vraag. “Artificiële Intelligentie kan niet nadenken. Het kan hooguit een oneindige hoeveelheid data verzamelen en aan de hand daarvan een beslissing formuleren die volgens de data het beste past bij de gewenste uitkomst. Het vermogen om kritisch na te denken wordt daardoor steeds belangrijker.” Ook Van Deursen maakt zich zorgen over de effecten van de digitalisering op de samenleving.

Grote verschillen

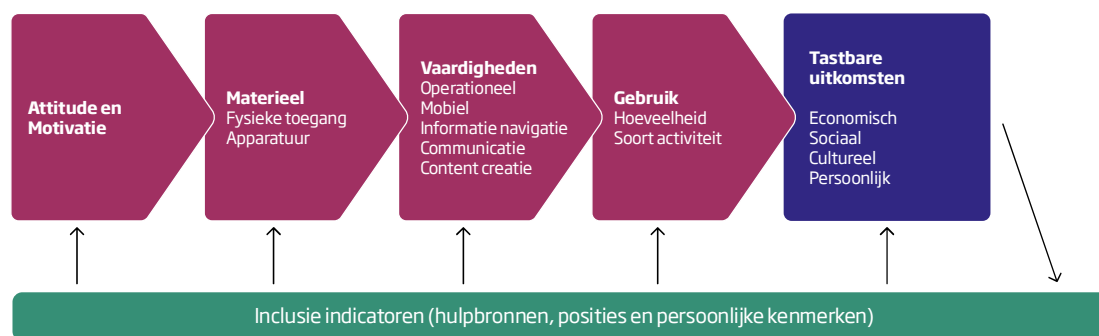
Vanuit het perspectief van Rabobank – met als leidend adagium ‘een gezond financieel leven’ – draagt de digitalisering en de inzet van artificiële intelligentie bij aan een betere klantbediening, aan de zelfredzaamheid van mensen en aan een inclusieve samenleving. Mariëlle Lichtenberg, lid groepsdirectie Rabobank: “De digitalisering heeft de toegankelijkheid van het financiële systeem vergroot, waardoor mensen er veel gemakkelijker dan voorheen gebruik van kunnen maken. Gewoon vanuit hun huis. Wij merken dat veel mensen het handig vinden dat ze niet

meer naar een kantoor van de bank hoeven om hun financiën te regelen. Maar ook wij zien dat het tempo van de digitalisering en de veranderingen zo hoog is, dat een groep mensen achterblijft.”

Uit cijfers van Rabobank blijkt dat 92,5% van alle huishoudens met een rekening bij Rabobank digitaal bankiert en dat 80% van de circa 5,5 miljoen klanten dat actief zelf doet, vaak ook voor hun partner. Iets meer dan 400.000 klanten (7,5%) kunnen of willen dat niet.

Van Tiggelen signaleert grote verschillen tussen de banken als het gaat om de financiële dienstverlening aan mensen in kwetsbare posities. “ABN AMRO kiest voor financiële zorgcoaches die bij de mensen thuiskomen. Dat waren er 30 en nu 80. Bereikbaar via een apart telefoonnummer. ING heeft toegezegd dat ze bij sluiting van een kantoor een servicepunt in de buurt openhouden, bijvoorbeeld in bibliotheken. Daar kunnen mensen dan naar toe als ze

Het proces van toegang tot het internet.



Bron: Alexander van Deursen: onderzoeksrapport Digitale ongelijkheid in Nederland (2018)



Alexander
van Deursen

vragen hebben. Daarentegen kiest De Volksbank juist voor een tegengestelde beweging: het opent het ene na het andere kantoor onder de naam Regiobank.” Over de aanpak van Rabobank is hij kritisch. “Rabobank heeft veel kantoren gesloten en zet volop in op digitalisering om de kosten te verminderen. Een grote groep klanten is daar echter niet bij gebaat.”

Lichtenberg beaamt dat het lastig is om uit te leggen waarom de Rabobank kantoren sluit, terwijl er in de eerste helft van 2021 een netto winst is geboekt van ruim 2 miljard euro. “Dat er kantoren dichtgaan is bittere noodzaak. Dit komt mede door de lage rentestanden waardoor de winstgevendheid die nodig is om ons werk goed te doen en onze rol in de samenleving goed te vervullen onder druk staat.” Minstens zoveel invloed heeft het sterk afgenomen bezoek aan de kantoren. De coronapandemie heeft deze beweging versneld. Het kantorenbezoek daalde van gemiddeld 109.000 per maand in 2019 naar 36.500 in 2021.

Veranderingen

De veranderingen bij Rabobank hebben niet alleen met de lage rentestanden en de digitalisering te maken. Ook de fors aangescherpte wet- en regelgeving speelt een belangrijke rol. “Vroeger losten de mensen van de lokale banken met de kennis die ze hadden alles op”, vertelt Lichtenberg.

“Ook als de processen onduidelijk of niet optimaal waren. Nu zijn bankmedewerkers onderdeel van een financiële keten, waarin de kaders vastliggen, ze afhankelijk zijn van anderen in die keten en de processen veel strakker zijn gestructureerd.” Ten opzichte van het verleden is dat een andere manier van werken. “Wij proberen met de app, via het internet, tijdens gesprekken de bewustwording van mensen over hun financiële positie te vergroten. Soms schamen mensen zich, vooral als sprake is van financiële problemen of zorgen. Dan blijkt een digitaal kanaal waarmee ze zich eerst in alle rust kunnen oriënteren, heel goed te werken. Dat maakt de vervolgstap gemakkelijker.”

Feit is dat verreweg de meeste klanten zelden of nooit een bankkantoor van binnen zien. Simpelweg omdat ze de meeste financiële handelingen digitaal afkunnen zonder advies van een deskundige en daar ook de voorkeur aan geven. Als ze wel advies nodig hebben, bijvoorbeeld over financieringen, beleggingen en hypotheeken, dan krijgen ze dat. Gewoon van een mens van vlees en bloed met kennis van het metier. Het sterk teruggelopen kantorenbezoek is een van de redenen dat


Rabobank kiest voor de inzet van mobiele adviesteams. Lichtenberg: “Klanten die dat willen en nodig hebben kunnen we thuis bezoeken om ze van advies te dienen.” Het doel hiervan: alle klanten in staat stellen zelf hun financiën zo lang mogelijk te blijven regelen, ook als ze niet of onvoldoende digitaal vaardig zijn. Bij Rabobank gebeurt dat op verschillende niveaus, met apps, via het internet, en persoonlijke gesprekken. “Digitaal als het kan en fysiek als dat nodig is”, aldus Lichtenberg. Dat de dienstverlening op punten beter kan onderschrijven. “Digitalisering kan alleen maar bestaan als mensen erop kunnen vertrouwen, ervaren dat het gemakkelijk en veilig is en als ze weten wat ze ermee kunnen. Daar heeft de Rabobank, hebben alle banken, een verantwoordelijkheid in.” Rabobank gebruikt naar eigen zeggen de vele data die de digitalisering oplevert uitsluitend om de dienstverlening te verbeteren. De kaders daarvoor zijn vastgelegd in een data-manifest.

Traditionele en digitale ongelijkheid

Internet versterkt bestaande vormen van ongelijkheid. Er is een direct verband

Computer

De coverfoto toont een computer op een rommelig bureau. Een zwart paardje, een schaar, rekenmachine, bloemblaadjes, glas thee. Als je goed kijkt zie je ragfijne draden die overal naar toe gaan. Levenslijnen met de wereld buiten? Of de ondoorgroenbaarheid van het digitale tijdperk? Hoe je er ook naar kijkt, schijn bedriegt. Alles is zorgvuldig gekozen, geschikt en neergelegd. Beeldend kunstenaar Elspeth Diederix maakte dit werk in 2004. Het is opgenomen in de Rabo Kunstcollectie.

 elspethdiederix.com



Omslag: Elspeth Diederix, *Computer*, 2004, Rabo Kunstcollectie



“ Sluiting kantoren lastig uit te leggen

tussen traditionele en digitale ongelijkheid. Aan beide liggen dezelfde factoren en omstandigheden ten grondslag. Ook dat blijkt uit het onderzoek van Van Deursen. “Ieder mens heeft bepaalde middelen ter beschikking die zijn kansen vergroten of verkleinen. Zoals geld, een netwerk, de sociale omgeving, gezondheid, opleidingsniveau, noem maar op. Al deze aspecten hebben ook invloed op de manier waarop ze het internet gebruiken en de uitkomsten die ze daarmee bereiken. Die uitkomsten voeden weer het gebruik van digitale middelen.” Met andere woorden: naarmate een mens over meer middelen beschikt en weet hoe hij deze moet inzetten, is hij beter in staat de positieve vruchten van het internet – en andere dingen – te plukken en risico’s te vermijden. En andersom: hoe minder middelen een mens heeft – door bijvoorbeeld een lage opleiding, een laag inkomen, ziekte, een handicap, een baan waarin hij maar beperkt of helemaal geen digitale vaardigheden ontwikkelt, of de leeftijd – des te minder hij profiteert van het internet en andere dingen. Terwijl mensen met een hoog opleidingsniveau volop de kans hebben hun internetvaardigheden uit te breiden. Mensen die toch al in een kwetsbare positie verkeren, worden daardoor nog verder gemarginaliseerd, zeggen zowel Van Deursen als Van Tiggelen.

In het publieke debat over ongelijkheid komt het internet echter zelden of nooit ter sprake. Het is geen onderwerp van gesprek omdat de nadruk vooral wordt gelegd op de ongebreidelde mogelijkheden van de digitalisering. Dat kritische

kanttekeningen ontbreken is dan ook een bron van zorg. Van Tiggelen: “Het zijn door de jaren heen altijd dezelfde groepen mensen die problemen ondervinden met de overheid, de banken, het digitale betalen.” Boos: “Nogal wat bedenkers van al die digitale middelen en mogelijkheden interesseert het geen zier hoe anderen leven die het minder hebben getroffen dan zij, laat staan dat ze zich ooit in anderen verplaatsen.” Politiek, bedrijfsleven en banken zouden zich dan ook veel meer moeten en kunnen inspannen om ook deze groep mensen te laten meedoen. Van Deursen: “Veel mensen zijn niet of onvoldoende in staat de technologische ontwikkelingen goed aan te wenden voor zichzelf. Daardoor ontstaat er een allengs kleiner wordende groep mensen die het maximale uit de digitalisering weet te halen en een allengs grotere groep die niet mee kan komen. Wij zien dat die kleine, elitaire groep die maximaal profijt heeft van de digitalisering, ook de groep is die verantwoordelijk is voor de ontwikkeling.”

Geletterdheid

Los van geld, kennis, opleiding en sociale context is geletterdheid een van de belangrijkste voorspellers van de mate waarin mensen kunnen meekomen. Simpelweg omdat het vermogen om zelf teksten te schrijven, te lezen, te begrijpen, te evalueren, te gebruiken en toe te passen in de maatschappij en het persoonlijk leven vooraf gaat aan het gebruik van welk digitaal middel dan ook. Ook dat is een bron van zorg. Niet alleen veroorzaakt door ongeletterdheid – 13% van de Nederlandse bevolking heeft moeite met lezen en schrijven – maar ook door de hoeveelheid tenenkrommend slecht geschreven teksten op het internet, waarvan de herkomst bovendien soms rondt dubieus is. Bovendien is volstrekt onduidelijk wat er allemaal gebeurt met de data die mensen ongemerkt achterlaten. Van Deursen: “De wetgeving loopt ver achter op de praktijk.” Hij ziet dan ook voor alle partijen – “zoals



Mariëlle
Lichtenberg

ontwikkelaars, programmeurs en alle anderen die zich bezighouden met de digitalisering” – een zware educatieve opdracht, “willen ze hun verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk kunnen nemen.” Veel meer aandacht dus voor de ethische en morele aspecten van de digitalisering. Het gaat namelijk niet om de karakteristieken van de technologie, maar wat mensen daarmee doen en kunnen en hoe ze de technologie aanwenden. Van Deursen: “Het is de vraag of bedrijven, overheid en burgers zich voldoende realiseren wat de impact is van de verregaande digitalisering van alle levensdomeinen en wat de morele en ethische aspecten daarvan zijn. Als je Artificiële Intelligentie laat kiezen – kijk naar de toeslagenaffaire en het toenemende gebruik van profilering – dan zie je dat de data die worden ingezet en waarop vervolgens allerlei overwegingen worden losgelaten ervoor zorgen dat de uitkomst geen enkel recht doet aan de mensen die het betreft.” Van Tiggelen: “Ik ben soms bang dat het bij de banken dezelfde kant op gaat.” ←

Kijk voor meer informatie op
https://www.rabobank.com/nl/about-rabobank/in-society/principles/Rabobank_en_big_data.html

www.alexandervandeursen.nl/