

## Position paper ten behoeve van wetenschapsdialogen over 'Nederland na de crisis'

Naam: Valerie Frissen

Functie: Hoogleraar Digital Technologies and Social Change/Directeur

Organisatie: Universiteit Leiden/SIDN fonds

Perspectief (in de zin van wetenschappelijke discipline, specialisme, expertise):

Digitalisering, maatschappelijke impact van technologie

### Input voor de tafel

---

Als er een ding duidelijk is geworden in Coronatijd is dat dat we zonder digitale technologie niet in staat waren geweest in deze diepe crisis samenleving en economie draaiend te houden. We zijn relatief zonder grote problemen in staat gebleken om vitale functies overeind te houden en we konden in heel korte tijd massaal overstappen naar thuiswerken en thuisleren. Tot op zekere hoogte lukte het ons zelfs om sociale relaties op afstand te onderhouden en om de beperkingen van het gedwongen thuisleven te ondervangen. Nederland blijkt, zo mogen we concluderen, een stevige digitale infrastructuur te hebben die de druk goed bleek aan te kunnen. De voorzieningen waarover we gelukkig vrijwel allemaal ook thuis kunnen beschikken, waren voor een groot deel in staat om ons intensieve digitale verkeer en de zware toepassingen die we nu veelvuldig gebruiken (videocalls, Netflixen etc.) zonder al te grote problemen te laten draaien. Positieve effect daarvan was – vooral in eerste instantie – dat in sectoren waar digitalisering tot nu toe nog met de nodige horten en stoten gestalte kreeg (m.n. in publieke sectoren als onderwijs en zorg), die digitalisering nu een enorme impuls heeft gekregen. In eerste instantie leidde dat tot euforie, bijvoorbeeld in het onderwijs waarin iedereen apetrots was dat binnen een paar weken alles ook digitaal georganiseerd kon worden. Maar al snel werd ook pijnlijk duidelijk wat de beperkingen van digitalisering zijn. Ik noem hier de belangrijkste die voor de komende tijd cruciaal zijn:

1. Digitale technologie is zeker niet in staat om de kwaliteit van menselijke interactie te vervangen. Veelvuldig digitaal contact wordt steeds meer ervaren als mentaal en fysiek belastend, als een verarming van de creativiteit en als negatief voor leerprocessen en motivatie, etc. We hebben nu te maken met een afgedwongen versnelling van digitale transformatie. Het is zaak om de kansen die dit biedt en het momentum dat is ontstaan vast te houden. Maar door het lang voortduren van de crisis dreigt dat momentum ook weer te verdwijnen. In het onderwijs bijvoorbeeld is de animo voor digitaal leren weer behoorlijk afgenomen. Doordat we nu in een soort living lab-situatie zitten hebben we unieke, echte ervaring kunnen opdoen met digitalisering die anders niet of nauwelijks zou hebben plaatsgevonden. Nu is dan ook bij uitstek het moment om die ervaringen optimaal te benutten. Digitalisering wordt nogal eens overschat en geïdealiseerd door de voorvechters ervan; in de praktijk is de ervaring van gebruikers cruciaal om te zien wat echt kan gaan werken en die ervaringen hebben we nu. We kunnen juist nu hybride en blended learning-onderwijs in gaan richten dat het beste van twee werelden combineert. Hetzelfde geldt voor hybride werken en meer flexibele manieren om thuis/werk e.d. te combineren of hybride vormen van online en offline zorg.
2. De keerzijde hiervan is dat we meer dan ooit afhankelijk zijn gebleken van digitale technologie. Daardoor zijn ook de risico's veel scherper op tafel komen te liggen. Zeker nu zich een belangrijk deel van de maatschappelijke functies heeft verplaatst naar de thuissituatie waar het persoonlijke leven zich op allerlei manieren vermengt met andere functies. Doordat we vrijwel alles digitaal doen, zien we nu een enorme versnelling van de dataficering van de samenleving. Huishoudens worden daardoor ook steeds meer datahuishoudens. Verantwoordelijk omgaan met data, de bescherming van de digitale privésfeer, security issues, data-autonomie en -eigenaarschap zijn nu allemaal zeer

urgente vraagstukken geworden Dit geldt zeker als het gaat om security en privacy-issues: we weten al langer dat de menselijke factor het grootste knelpunt vormt; hoe gaan we die digitale thuisinfrastructuur veilig en vertrouwd inrichten? Maar ook in vitale sectoren waarin digitalisering nog niet altijd top of mind was zien we de problemen toenemen (datalekken, haperende ICT-systemen zoals afgelopen jaar bij de GGD etc.). Niet voor niets heeft de Cybersecurityraad recent alarm geslagen. Daarnaast ontstaat er ook een steeds grotere afhankelijkheid van grote data-gedreven spelers (zoals (vaak grote Amerikaanse) bedrijven die nu ook in ons onderwijs en in de gezondheidszorg een steeds belangrijkere rol zijn gaan spelen).

3. Wat ook duidelijk is geworden, is dat problemen rond toegankelijkheid en inclusie nog meer zijn aangescherpt. Nu iedereen noodgedwongen moest digitaliseren, zien we dat bestaande ongelijkheden zich ook hier verscherpen: mensen die al onvoldoende toegang hebben, niet over de noodzakelijke vaardigheden beschikken of worstelen met beperkingen dan wel achterstand, vallen nu nog meer uit de boot. De toegankelijkheid van digitale voorzieningen is - gekoppeld aan de toenemende afhankelijkheid van digitale voorzieningen een groot knelpunt. Na 30 jaar digitalisering is dat eigenlijk een schokkende constatering en zeker nu - na Corona - zou dat echt niet meer acceptabel mogen zijn.
4. Het perspectief van de overheid t.o.v. digitalisering kenmerkt zich helaas al veel te lang door 'benign neglect': onze digitale infrastructuur wordt onvoldoende als vitale maatschappelijke infrastructuur gezien en digitalisering te weinig als politiek relevant, laat staan als Chefsache. De overheid heeft van oudsher ICT en digitalisering benaderd als een operationeel ding, als iets dat je kon uitbesteden aan externe partijen en als een soort doorlopend automatiseringsproces. Daarnaast is digitalisering te veel aan de markt over gelaten en heeft de overheid/publieke sector zich overwegend reactief opgesteld. Daarmee is de fundamentele verwevenheid met vitale maatschappelijke processen waarvoor de overheid verantwoordelijk is, sterk verwaarloosd. Nu we door Corona hebben gezien hoe afhankelijk we zijn van digitale technologie, is dit zeker niet meer verdedigbaar. Bij het komende kabinet moet digitalisering veel prominenter op de agenda. Pleidooi wordt steeds sterker voor een minister voor digitalisering, naast de inmiddels geïnstalleerde vaste kamercommissie Digitale Zaken. Zorgelijk is daarbij het gebrek aan kennis op politiek niveau over digitalisering (zowel bij bewindspersonen als in het (nieuwe) parlement) en het feit dat digitalisering toch vaak als een 'backbenchers' issue wordt benaderd.
5. Tenslotte (last but not least): Door dataficering en algoritmisering wordt steeds meer duidelijk dat de verankering van publieke waarden in digitaliseringsprocessen onvoldoende aandacht heeft gekregen. Dit kan leiden tot verlies van controle en verantwoordelijkheid, bv omdat de overheid steeds vaker zonder de goede randvoorwaarden scherp te hebben, profiling-technieken toepast en algoritmes inzet t.b.v. geautomatiseerde besluitvorming. De ervaringen van de laatste jaren met fraude-opsporingsystemen van de overheid (denk aan Siri, de toeslagenaffaire, etnisch profileren/'predictive policing' praktijken) spreken boekdelen. In veel van deze gevallen zijn mensenrechten en grondrechten in het geding. Dit vereist een grondige bezinning op randvoorwaarden voor dataficering en algoritmisering, die recht doen aan publieke waarden en burgerrechten. In belangrijke maatschappelijke domeinen, zoals de zorg en het onderwijs, moet bv de onderhandelingspositie van de overheid over het verankeren van publieke waarden in systemen waar die sectoren van afhankelijk zijn veel sterker worden.