

Inhoud

I. Inleiding 11

II. De verovering van de digitale samenleving 21

De politiek van technologie 23

De burger in de digitale samenleving 39

III. De herovering van de digitale samenleving 55

Wat is digitale rechtvaardigheid? 57

*Burgerschap als sleutel
tot digitale rechtvaardigheid* 65

Digitaal burgerschap in actie 83

*De eerste stap naar
digitale rechtvaardigheid* 93

IV. Besluit 99

Dankwoord 103

Meer leren 105

Meer doen 107

Aantekeningen 109

I

INLEIDING

MONA WERKTE INMIDDELS al vijftien jaar als sociaal werker. Na al die tijd bracht weinig haar nog van haar stuk. Het werk was vaak zwaar en soms dankbaar, maar voelde altijd nuttig aan. Wat ze het meest waardeerde aan haar baan, was dat ze altijd een luisterend oor kon bieden aan de persoon die voor haar zat, zelfs als ze die verder niet kon helpen. Toen ze op een dag te horen kreeg dat er een grote digitale transformatie op til stond binnen haar organisatie, maakte Mona zich geen zorgen. Want, zo dacht ze, wat er ook gebeurt, ik zal altijd een luisterend oor kunnen blijven bieden aan mijn cliënten.

Mona en haar collega's luisterden aandachtig naar de aankondiging van hun directrice toen die, geflankeerd door drie consultants, vertelde wat de transformatie zou inhouden. De sociale werkers moesten vanaf nu elk contactmoment met iedere cliënt registreren in een nieuw digitaal systeem. Bovendien moesten ze de inhoud van de gesprekken met hun cliënten gedetailleerd beschrijven in dit systeem. 'En niet zomaar een systeem', voegde de directrice hier trots aan toe. 'Het systeem is *powered by artificial intelligence*. Deze slimme technologie zal ons helpen identificeren welke cliënten ons nodig hebben en wie we op de vingers moeten tikken.'

Toen haar uitspraak niet gevolgd werd door opgeluchte reacties, schakelde de directrice over naar een geruststellende toon. 'Maak jullie geen zorgen,' zei ze, 'want jullie krijgen allemaal een nieuwe laptop, een extra monitor én een opleiding om de benodigde vaardigheden te verwerven.' Meer nog, de sociale werkers zouden zelf ook leren hoe zij hun cliënten digitale vaardigheden konden aanleren. Want, zo bleek, op termijn zouden de cliënten op afstand moeten kunnen communiceren met hun sociaal werker via het nieuwe systeem. De hoop was dat dit zou leiden tot een afname van de fysieke contactmomenten tussen de sociale werkers en hun cliënten.

‘Dat maakt ons kantoor meteen minder luidruchtig’, zei de directrice. ‘Jullie weten allemaal dat ik me stoer aan hoe luid het hier soms kan worden. Het zou goed zijn voor iedereen als er in rust kan worden gewerkt.’

De directrice beschreef de transformatie als iets wat iedereen ten goede zou komen. Het digitale systeem zou Mona toelaten om efficiënter te werken. Het zou data opleveren over de tijd die contactmomenten innamen en over de informatie die cliënten met haar deelden. Bovendien, zo hoorde Mona haar directrice zeggen, zou het digitale systeem ervoor zorgen dat zij en hun cliënten ‘de digitale sneltrein’ niet zouden missen. ‘Dankzij de nieuwe digitale vaardigheden die jullie onze cliënten aanleren, zullen zij sneller een baan of een huis kunnen vinden’, beloofde de directrice.

Mona bleef ietwat verweesd achter. In haar dagelijkse leven en op de werkvloer maakten zij en haar collega’s al jarenlang gebruik van laptops, smartphones en allerhande digitale toepassingen. Hebben wij die trein dan niet al gehaald, vroeg zij zich af.

Drie maanden later keek Mona van achter haar bureau naar haar collega’s. Tegenover elke sociaal werker zat zoals gewoonlijk een cliënt. Alleen werd elke cliënt nu afgeschermd door niet één, maar twee beeldschermen. Het was niet stiller dan anders, merkte Mona. Toch hoorde ze amper gesprekken. De ruimte werd vooral gevuld door het drukke getik van haar collega’s op hun toetsenbord en nerveuze vragen van cliënten. Af en toe ving ze flarden van hun vragen op. Die leken bijna uitsluitend te gaan over hoe ze technische en gebruikersproblemen met het digitale systeem konden oplossen. Haar collega’s leken geen tijd te hebben om naar de vragen te luisteren, laat staan ze te beantwoorden. De cliënten leken geen ruimte te hebben om vragen te stellen die níét gingen over het digitale systeem. Zouden we nu al op die digitale sneltrein zitten, vroeg Mona zich af.

*

Mona’s bestaan is fictief, maar haar ervaringen en gevoelens zijn dat niet. De afgelopen jaren ontmoette ik talloze mensen zoals Mona. Mensen die zo goed mogelijk hun best doen om technologische ontwikkelingen bij te blijven, maar tegelijk le-

Tijdens de jaren 2010 werd voor velen duidelijk dat het krietiekloos omarmen van digitale technologieën een schaduwzijde kan hebben. Een reeks schandalen leidde tot een groter bewustzijn over de macht die de makers van deze technologieën bezitten. De schandalen toonden ook aan hoe de concentratie en het misbruik van deze macht kan leiden tot onrecht.

Zo bleek in het midden van de jaren 2010 dat Cambridge Analytica, een data-analysebedrijf, de persoonsgegevens van miljoenen Facebook-gebruikers onrechtmatig had verzameld en gebruikt voor electorale reclamecampagnes. Met deze gegevens kon het bedrijf kiezers profileren en hen vervolgens blootstellen aan gepersonaliseerde politieke advertenties. De werking van Cambridge Analytica had een grote invloed op de uitkomsten van verschillende verkiezingen en referenda. Zo werkte het bedrijf nauw samen met het team achter de Leave-campagne voor het Britse referendum over het EU-lidmaatschap. In de Verenigde Staten had het bedrijf banden met het team achter Donald Trumps presidentiële verkiezingscampagne.

Het schandaal leidde tot wereldwijde verontwaardiging. Politieke leiders veroordeelden de werking van Cambridge Analytica en de manier waarop het zich persoonsgegevens had toegeëigend om verkiezingen te beïnvloeden. Dat leidde onder meer tot de uitvaardiging van geldboetes voor Facebook door onder andere de Britse en Amerikaanse overheden.¹

Niet alleen bedrijven, maar ook overheden waren de afgelopen jaren betrokken bij incidenten van digitaal onrecht. In 2013 implementeerde de Nederlandse Belastingdienst een algoritmisch besluitvormingssysteem om onjuiste en frauduleuze aanvragen voor kinderopvangtoeslag te kunnen opsporen. Dit systeem was ingesteld om door middel van een zelflerend algoritme ‘risicoprofielen’ op te stellen van de aanvragers. Deze profielen werden gebruikt om in te schatten welke personen een grotere kans hadden om foutieve aanvragen in te dienen en fraude te plegen.

In 2018 kwam aan het licht dat de Nederlandse Belastingdienst tienduizenden ouders en verzorgers valselyk had beschuldigd van fraude bij aanvragen voor kinderopvangtoeslag. Wanneer het systeem iemand identificeerde als een hoog-risicoprofiel werd de toeslag van deze persoon stopgezet en werd hun

aan dat de werkkrachten minder dan twee dollar per uur betaald kregen voor werk dat diepe trauma's veroorzaakte door de expliciete aard van de inhoud.⁶

Digitaal onrecht heeft naast menselijke gevolgen ook gevolgen voor de planeet. Zo toonde recent onderzoek van *The Guardian* en *SourceMaterial* aan dat Amazon, Microsoft en Google datacenters exploiteren in enkele van de droogste gebieden op aarde. Dit terwijl elk van deze datacenters enorme hoeveelheden water verbruikt.⁷ Ondanks oproepen tegen de bouw ervan in gebieden die kampen met waterschaarste, staat de bouw van een reeks nieuwe datacenters gepland.

Hoewel er steeds meer onthullingen over digitaal onrecht aan het licht komen, leiden deze nog maar zelden tot massale verontwaardiging, laat staan tot consequente gevolgen voor degenen die verantwoordelijk zijn voor dit onrecht. Hoe sneller de digitale sneltrein rijdt, hoe minder vat zelfs de institutionele tegenmachten lijken te hebben op zijn koers. Dit is de paradox van de digitale samenleving: naarmate we steeds meer te weten komen over het onrecht dat zich afspeelt in de digitale samenleving, lijkt een rechtvaardige digitale samenleving verder weg dan ooit.

*

In het eerste deel van dit essay wil ik onderzoeken hoe dit is kunnen gebeuren. In mijn analyse wil ik twee zaken belichten die volgens mij mede aan de basis liggen van deze situatie. Ten eerste is ons begrip van technologie niet voldoende politiek. Om digitaal onrecht aan te pakken, moeten we eerst en vooral erkennen dat technologie een fundamenteel politiek gegeven is. Ten tweede onderschatten we onze eigen rol in de digitale samenleving. Als we een rechtvaardige digitale samenleving willen, moeten we inzien dat technologie niet iets is wat ons zomaar overkomt. In plaats daarvan moeten we technologie zien als iets wat we op een democratische manier kunnen en moeten vormgeven.

In het tweede deel van dit essay leg ik uit wat digitale rechtvaardigheid voor mij betekent. Het principe van rechtvaardigheid biedt volgens mij de ideale basis om een alternatieve, meer democratische, digitale samenleving te bouwen. Want het is één ding om te weten wat digitaal onrecht is, maar hoe

II

DE VEROVERING VAN DE DIGITALE SAMENLEVING

De politiek van technologie

We keren terug naar de metafoor van de digitale sneltrein. Deze metafoor schiet volgens mij tekort in het beschrijven van technologie, want ze stelt technologie voor als iets wat mensen overkomt, in plaats van iets wat het resultaat is van menselijke keuzes en handelingen. Gelukkig is de ene metafoor de andere niet.

In mijn zoektocht naar een betere metafoor voor technologie, kwam ik uit bij het werk van Ursula Franklin, een Canadese scheikundige, schrijver en pacifist. In 1989 werd Franklin uitgenodigd om de prestigieuze Massey Lectures te geven. Dit is een Canadese lezingenreeks die jaarlijks voor- aanstaande denkers uitnodigt om een belangrijk thema te belichten. Tijdens haar zes lezingen, die werden gebundeld in het boek *The real world of technology*, beschrijft Franklin op een glasheldere manier de politieke en sociale impact van technologie op onze samenleving.⁹

In de inleiding van haar boek schrijft Franklin het volgende: 'Zoals ik het zie, heeft technologie het huis gebouwd waarin we allemaal leven.'¹⁰ Technologie omvat volgens Franklin niet het omhulsel van het huis, maar het geeft ook vorm aan de indeling en alle kleine details van dit huis. In haar teksten neemt ze de lezer mee langs alle uithoeken ervan, inclusief de geheime doorgangen en valkuilen, die bepalen wie zich vrij mag bewegen in het huis en wie uit bepaalde ruimtes wordt geweerd.

Dit huis van technologie, dat wij allemaal bewonen, is volgens Franklin nooit af. Het ondergaat veranderingen en wordt voortdurend uitgebreid. Naarmate het wordt uitgebreid, gaan steeds meer aspecten van het dagelijks leven plaatsvinden binnen de muren van dit huis. Hoe meer tijd we spenderen

en hoe meer aspecten van ons leven plaatsvinden in het huis van de technologie, hoe meer ook wij zelf worden gevormd door technologie. Franklin schrijft: 'Iedereen wordt beïnvloed door het ontwerp van het huis, door de indeling van de ruimte, door de plaatsing van de deuren en muren.'¹¹

In *The real world of technology* schrijft Franklin over allerlei soorten technologieën, van computers en naaimachines tot auto's. In dit essay focus ik evenwel op een specifieke soort, namelijk digitale technologieën. Dit is de ruime verzameling van technologieën die ons in staat stellen om via digitale wegen informatie uit te wisselen. Daartoe behoren onder meer e-mail, zoekmachines en cloudplatforms, maar ook chatbots en sociale media.

Hoewel Franklin haar boek schreef voor de doorbraak van het internet en voordat digitale technologieën alomtegenwoordig werden, is haar werk ook in de context van onze digitale samenleving relevant. Ze herinnert ons er namelijk aan dat technologieën nooit sociaal of politiek neutraal zijn.

In dit eerste deel van het essay zal ik de politieke aard van technologie onderzoeken. Doorheen dit hoofdstuk zal ik Franklins metafoor van het 'huis van technologie' als leidraad gebruiken. Deze metafoor maakt drie zaken kenbaar over technologie. Ze benadrukt dat technologie een verzameling van praktijken is. Ten tweede legt ze ook bloot wat technologie doet. Tot slot maakt de metafoor duidelijk hoe onze leefomgeving onlosmakelijk is vervlochten met technologie. In wat volgt, zal ik deze drie zaken een voor een ontleden.

DE PRAKTIJK VAN TECHNOLOGIE

Vaak blijven de politieke eigenschappen van technologische systemen onzichtbaar. Neem het voorbeeld uit de inleiding over Mona, de sociaal werker. In dit verhaal onderging de organisatie van Mona een digitaal transformatieproces. Als je aan de oppervlakte blijft, zou je kunnen stellen dat deze transformatie zich beperkt tot het digitaliseren en automatiseren van enkele werkprocessen. Maar als je dieper kijkt, zie je dat ze ook een impact heeft op de sociale en politieke aard van Mona's werk.