In het gestoorde digitale circus wordt de burger als een malloot behandeld

Jos Haartmans De Limburger digitaal: 26-10-2026, 16:15 De Limburger editie 27-10-2026



Mensen zitten vaak en overal op hun gsm. © Mijntje Wismans

Digitalisering is ons door de strot geduwd onder het mom van gemak, snelheid en tijdbesparing. Maar achter die mooie woorden draait het puur om geld: geld verdienen, kosten drukken en geldstromen beheersen. Digitalisering is juist daarvoor het ideale instrument. Alles wordt geautomatiseerd om organisaties goedkoper te laten draaien. De virtuele misleider is een windowdressed etalage die klantvriendelijkheid moet uitstralen.

In het overspannen elektriciteitsnet zitten we met veel technisch slecht werkende apps, niet-transparante sites en minder goed zichtbare kleine lettertjes over kosten. Vooral ouderen en digibeten zijn op voorhand de dupe en mogen het uitzoeken. De burger, of beter gezegd: Smartphone-Nederland, moet zich maar aanpassen aan een systeem dat steeds minder rekening houdt met mensen als individuele personen.

Besmet

Met uitzondering van een deel van de ouderen loopt 96 procent van de mensen vanaf pakweg twaalf jaar met een telefoon in de hand en is zonder het te beseffen besmet met het digitale (ADHD-achtige) virus. Voortdurend bellen, kijken, tikken, swipen, scrollen, appen, foto's maken en filmen. Denken? Dat komt later.

Zo is de digitale flapdrol ontstaan; een dopamineconsument die alles met de telefoon doet en daardoor de ideale cliënt is van digitale organisaties. Hij kijkt niet in zijn mail, kost te veel tijd en leeswerk, hij appt alleen maar, lekker snel tikken , veel taalfouten, lekker onnadenkend impulsief reageren op digitale prikkels. De digitale flapdrol leest slecht en selectief, controleert niets, let niet op de omgeving en is vervolgens verbaasd wanneer iets misgaat. Zijn administratie is een

digitale vuilnisbelt en zit verborgen tussen WhatsApp-berichten, foto's en screenshots.

Cybercrimineel

En daar staat de cybercrimineel voor klaar. Die weet donders goed dat mensen haast hebben, slecht lezen en waarschuwingen wegklikken. Kwetsbare ouderen en digitale flapdrollen creëren de gelegenheid voor cybercriminelen en zij verzilveren die. Phishingmails, nagemaakte (bank)websites, valse betaalverzoeken en telefoontjes van zogenaamde bankmedewerkers zijn trucs om menselijke onzorgvuldigheid uit te buiten. Daarop heeft de cybercrimineel zijn verdienmodel gebouwd.
Cybercriminaliteit groeit gestaag in een digitale wereld met PHP-lekken, cyberaanvallen en door AI geproduceerd nepnieuws, desinformatie en deepfakes. De recente cyberaanval bij AH laat zien hoe kwetsbaar onze digitale afhankelijkheid is. Systemen werden uit voorzorg uitgeschakeld; alles kwam plat te liggen.
Intussen doet de legale digitale wereld er zelf nog een schep bovenop. Belastingdienst, UWV, banken, zorgverzekeraars, gemeenten, steeds meer medische praktijken en bedrijven zijn voorbeelden van organisaties met veel klantvriendelijke windowdressing in hun digitale presentatie. Achter hun façade van klantvriendelijkheid gaan in feite bureaucratische ondernemingen en organisaties schuil met in de bedrijfscultuur getrainde of gevormde medewerkers die burgers in een digitale dwangbuis duwen.

Normaal contact wordt steeds moeilijker en is vervangen door inlogportalen met accounts, wachtwoorden en menu's voor persoonlijke data en aanvinkmogelijkheden zonder eigen inbreng. Een gewoon e-mailadres? Vergeet het maar. Men wordt naar een chatbot of contactformulier verbannen met een kort tekstblokje of dom aanvinkmenu. De organisatie bepaalt wanneer en hoe gecommuniceerd wordt; de burger heeft maar te volgen. Die moet het vervolgens doen met een no-reply-mail of pushnotificatie.

Wachtmuziek

Telefonisch contact? Indien mogelijk, een antwoordapparaat of keuzemenu, dan minutenlang wachtmuziek en vervolgens de obligate mededeling 'Dit gesprek kan worden opgenomen voor trainingsdoeleinden'. Vervolgens een medewerker die steeds vaker gebrekkig Nederlands spreekt, of een werkstudent die eerst vraagt naar je BSN, geboortedatum en klantnummer en dan vanaf een scherm antwoorden voorleest.

Afvoerputje

Na het uitblijven van het antwoord op een specifieke vraag of de mededeling dat de verantwoordelijke functionaris niet aanwezig is, wordt men verder geloosd naar het digitale afvoerputje: het contactformulier met als hoogtepunt de no-replymail met de tevredenheidsenquête. Daar daalt het gemiddelde IQ spontaan met 25 punten.
Welkom in het gestoorde digitale circus: de burger wordt als een malloot behandeld, de cybercrimineel profiteert van menselijke onzorgvuldigheid en organisaties verschuilen zich achter hun eigen digitale gedrocht.

Jos Haartmans is psycholoog in Geleen.

OpiniedigitaliseringCybercriminaliteit