

Dit artikel is exclusief voor jou als abonnee van De Limburger te lezen
17-5-2023

Opinie: We raken steeds meer in de digitale houdgreep



Kort geleden trof ik in mijn mailbox onder andere een bericht aan van de Belastingdienst met de boodschap dat de fiscus vanaf 10 mei 2023 officieel gaat werken met e-Herkenning. Dat wil zeggen dat ook voor ondernemers en particulieren

een vorm van online verificatie voor de toegang tot hun dienstverlening via internet verplicht wordt. Zeg maar een soort DigiD (Digitale Identiteit).

Daarnaast een andere mail voorzien van een telefoonnummer van mijn ziekenhuis, ook via DigiD. Na vier belpogingen verdeeld over twee dagen, met in totaal ruim 50 minuten antwoordapparaat, kreeg ik uiteindelijk iemand aan de lijn.



Steeds meer gaat digitaal. Meestal is dat niet handiger voor de klant. Wel voor de dienstverlener. — © ANP/HH

Een toenemend aantal instellingen probeert contact per email te ontmoedigen. En als er al mailberichten terugkomen, dan zijn deze doorgaans gestandaardiseerd en 'no reply'. Het gebruik van chatbots, robotprogramma's die (24 uur per dag) kunnen reageren op woorden, neemt toe; deze ontwikkeling leidt bij velen tot het gevoel niet begrepen te worden en tot irritatie.

Ongezonde kanten

Digitalisering is voor veel mensen de normaalste zaak van de wereld, zeker voor digifielen, maar in Nederland zijn er naar schatting een á twee miljoen digibeten. Digitalisering heeft ook ongezonde kanten maar ik heb niet echt de indruk dat veel mensen hierbij stilstaan behalve op het moment dat hen iets overkomt. Ik denk aan gezondheidsrisico's en verslavingen die gepaard gaan met het veelvuldig gebruik van computers en smartphones, het gevaar ervan in het verkeer en het in verkeerde handen komen van privégegevens bij diefstal en verlies. Ook dat overal maar bellen en whatsappen! Om nog maar niet te spreken over de chaos bij een internetstoring.

Door het verregaande digitale interactieproces worden we sterk en veel beïnvloed in houding en gedrag, vaak zonder dat we het echt doorhebben. Veel mensen ondergaan hierdoor een gedragsverandering, ze communiceren op een andere manier met elkaar, hun empathisch vermogen verandert en reduceert en het egocentrisme neemt toe. We manoeuvreren ons in toenemende mate in een onpersoonlijke relatie.

Digi-dwang

Bij het digitaal communiceren door de overheid, instellingen en bedrijven is hun eerste prioriteit het gemak van het eigen functioneren in het proces van geld verdienen. Digitale communicatie en gegevensverwerking verlopen echter veelal ongecoördineerd. Er wordt onvoldoende stilgestaan bij de gevolgen hiervan voor de verhouding met de burger of klant. Die wordt dit alles door de strot geduwd. Deze digi-dwang verdrijft de persoonsgerichte uniekheid van elke burger en trekt een streep door diens eigen situatie, toont geen respect voor persoonlijke waarden, behoeften en voorkeuren. Daarvoor komt in de plaats een digitale eenheidsworstachtige robotgemeenschap van individuen met elk een BSN-nummer, een DigiD, een smartphone en een lijst met inlogcodes en wachtwoorden.

Risico's

Deze ontwikkeling die de burger in eerste instantie zelf opzadelt met de nadelen van digitale communicatie komt de maatschappelijke band tussen betrokken partijen niet ten goede want zeker niet iedereen heeft deze behoefte en de digitale vaardigheid, laat staan de vereiste precisie.

Veel mensen zijn al in de problemen geraakt door een letter of cijfer verkeerd invoeren, miscommunicatie, uitblijven van antwoord, geuite irritaties door onbereikbaarheid en zo verder. We realiseren ons onvoldoende dat we doorschieten in deze dagelijkse vanzelfsprekendheid waarbij het normale menselijke persoonlijke contact steeds meer vervaagt. En dat gaat maar door. Wellicht dat over enkele jaren kleine tandarts- en huisartspraktijken zijn opgegaan in gefuseerde megapraktijken waar in de wachtruimte een robotmachine met naam 'Digibel' staat die 'goedemorgen' zegt en in de display aangeeft 1: leg uw ID-kaart hier; 2: log in met uw DigiD. Na het bezoek krijgt men dan een standaardmail met het verzoek een lijst met onnozele uitspraken en vragen in te vullen met als doel de dienstverlening te bevorderen.

Jos Haartmans is psycholoog & praktijkhouder van POBOS BV Klinische Psychologie Geleen.