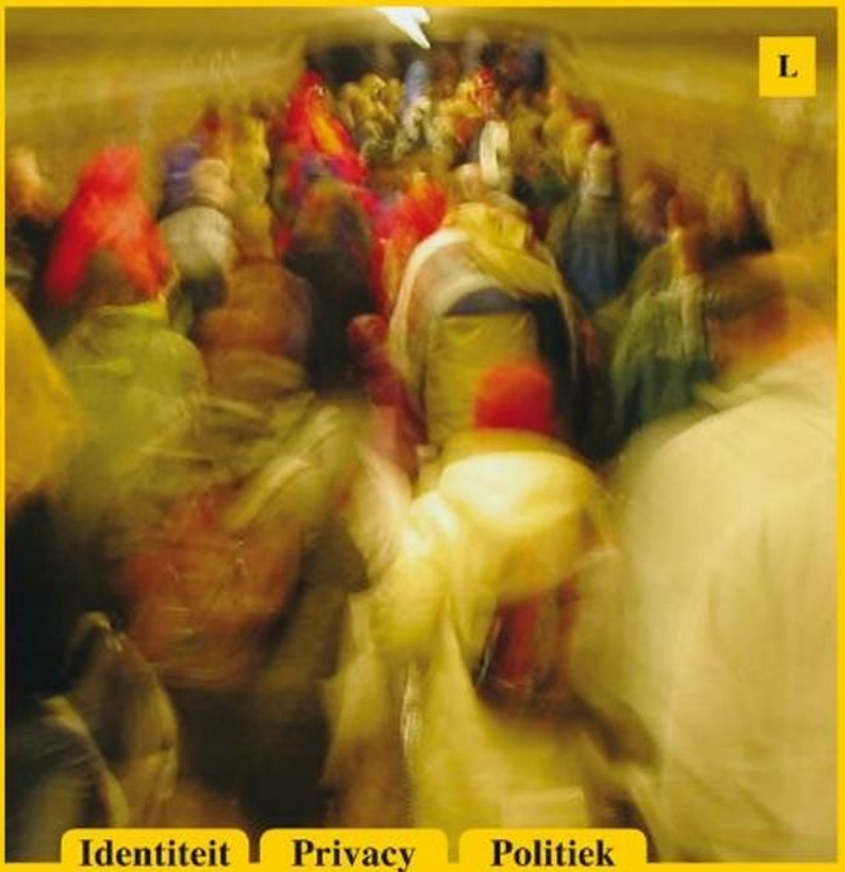

Wie is U?

Dommering / Jacobs / Spaink / Van Weelden

NIJGH & VAN DITMAR // XS4ALL INTERNET

Wie is U?

Wie is U?

Identiteit, privacy en politiek

Met bijdragen van Egbert Dommering,
Bart Jacobs, Karin Spaink en
Dirk van Weelden

Redactie: Karin Spaink

The Next Ten Years

Nijgh & Van Ditmar // XS4ALL
2010

De uitgeverij heeft getracht de rechthebbende(n) van de omslagfoto te achterhalen. Mocht u menen enig recht te kunnen doen gelden, neemt u dan contact op met de uitgeverij.

www.xs4all.nl
www.thenexttenyears.nl
www.nijghenvanditmar.nl

Copyright © TNTY / Egbert Dommering, Bart Jacobs, Karin Spaink, Dirk van Weelden
Boekverzorging: Mieke van Heesewijk en Annetta Willemse
NUR 320 / ISBN 978 90 388 9095 1

Inhoud

Voorwoord – Wie is u? 7
Karin Spaink

Het huis uit, de wereld in 9
Karin Spaink

Een goede ruil? 34
Dirk van Weelden

Ik surf, dus ik ben (er geweest) 47
Egbert Dommering

Van controlestaat naar controle-controlestaat 57
Bart Jacobs

Dweilen met de kraan open 67
Karin Spaink

Over de auteurs 77

Wie is u?

Karin Spaink

We laten overal digitale sporen achter. Soms gebeurt dat openlijk en vrijwillig, maar meestal worden zulke sporen aan ons onttrokken zonder dat we dat doorhebben. Er wordt genadeloos veel over ons opgeslagen: waar ons mobieltje is, met wie we bellen en mailen, wat we kopen, waar we lopen, welke bussen en treinen we nemen, welke tv-programma's we bekijken, hoe het precies met onze gezondheid is gesteld, waar we onze auto parkeren, hoe onze vingerafdrukken er uitzien, enzovoorts.

De gegevens en sporen die van ons zijn opgeslagen, beïnvloeden ons leven. Ze maken dat we als een gewilde klant te boek staan of dat bedrijven ons liever schuwen, ze maken ons tot lid van een risicogroep of pleiten ons juist vrij. Tegelijkertijd vertellen mensen graag over zichzelf op community sites, omdat ze daar iets voor terugkrijgen. Het stelt ze in staat kennis en interesses te delen, contacten op te doen, hun netwerk te onderhouden en uit te bouwen.

Terwijl de scheiding tussen persoonlijk en publiek vervaagt, lijkt het debat over privacy stilletjes te zijn verdwenen. Wij worden transparant voor de staat en het bedrijfsleven. Maar is voor ons ook transparant wat de staat met onze gegevens doet? Is het wel gezond dat de overheid met steeds minder reserves in onze gegevens grasduint? Wat vinden we ervan dat diezelfde netwerksites waar we met zoveel plezier ons leven met onze bekenden delen, alles wat we daar doen en zeggen aan derden doorverkopen?

Privacy is een pasmunt geworden, iets dat je inlevert in

ruil voor veiligheid, sociaal contact of korting op je boodschappen. Maar van wie zijn onze persoonsgegevens eigenlijk? Hoe veilig zijn ze opgeslagen? Wat kan een ander ermee doen? Bent u nog wie u vijf jaar geleden was? Veranderen communicatiemiddelen onszelf, maken ze ons tot andere mensen? Wie *zijn* we eigenlijk?

Het huis uit, de wereld in
(een kleine telefoongeschiedenis)

Karin Spaink

De eerste telefoon bij ons thuis was van zwart bakeliet en hing in de gang. Mijn ouders belden staand. Ze gebruikten de telefoon voor korte mededelingen, voor het boeken van afspraken en voor noodgevallen. Huisgenoten kregen hooguit een samenvatting na afloop, wanneer de beller terugkwam in de woonkamer: 'Alles is goed met tante Mien,' of: 'We gaan zaterdag naar oma.' Mijn broertje en ik belden nooit. De telefoon was iets voor volwassenen, een apparaat voor serieuze kwesties. Bovendien hing-ie voor ons te hoog.

Het was circa 1963. We waren een van de eersten in de straat die een aansluiting kregen: telefoons thuis waren geen gemeengoed. Bedrijven, instellingen en diensten hadden er natuurlijk een, plus de notabelen – de burgemeester, de dokter, de notaris, de apotheker en zo – maar verder haast niemand. Eind jaren vijftig waren er nog geen miljoen zakelijke en private aansluitingen in heel Nederland.[1]

Toen de buren een paar huizen verderop ook telefoon kregen, was dat spannend. Hun dochter was mijn vriendinnetje; eindelijk had ik ook iemand die ik kon bellen. Maar in de praktijk liepen we gewoon naar elkaars huis als er iets was.

In 1966 werd het tafeltoestel de nieuwe standaard.[2] De telefoon verhuisde, aanvankelijk met een flink verlengsnoer, naar de woonkamer. Het zou nog enige tijd duren voor de PTT aansluitingen niet langer gewoontegetrouw op de gang

aanlegde en een contactdoos in de huiskamer als alternatief bood.

Die verandering van locatie deed iets met wat wij met het medium deden. Telefoongesprekken voeren werd comfortabel. Je kon erbij gaan zitten, de huiskamer was behaaglijk, en op dezelfde tafel, naast de telefoon, kon je een kop koffie of een glas limonade kwijt terwijl je belde. De toon veranderde: de haast was weg, je zat op je gemak. Een telefoongesprek ging meer op een gewoon gesprek lijken.

De telefoon veranderde van een regelapparaat in een sociaal instrument: hij werd nu gebruikt om bij te praten en sociale contacten te onderhouden. Je kon je uitvoerig met iemand elders verstaan zonder daarvoor je huis uit te hoeven.

Voor het eerst hoorden anderen in je buurt jouw helft van een conversatie met een afwezige. Dat veroorzaakte nieuwsgierigheid; niemand had daarbij het gevoel in andermens' privacy te treden. 'Nee toch!' zei je moeder verrast in de hoorn, waarop alle andere aanwezigen in de huiskamer hun oren spitsten, of: 'Maar hoe is het nú dan?' en dan keken wij vragend naar haar om uit te vissen of we bezorgd moesten zijn. Als het gesprek was afgelopen, vroegen we opheldering over de fronsen of glimlachjes die we op haar gezicht hadden gezien, of wilden we weten waarop ze reageerde toen ze zus of zo had gezegd. Het zojuist gevoerde telefoongesprek was een conversation piece geworden.

De PTT bepaalde indertijd welke modellen beschikbaar waren en had het monopolie op telefoons. Dat was zelfs wettelijk vastgelegd: je mocht geen apparaten op het telefoonnet aansluiten die niet door de PTT waren goedgekeurd, en de PTT keurde uitsluitend goed wat zij zelf leverde. Niettemin – of beter: daardoor – ontstond er begin jaren zeventig een grijze markt voor telefoontoestellen.

Sinds 1972 of 1973 hadden wij zo'n illegale telefoon, ook al werkte mijn vader bij de telefoonsectie van de PTT. Of

nee, juist omdat-ie daar werkte, wist hij dat het verbod etalagepolitiek was. Niet-goedgekeurde telefoons werkten prima en de PTT kon op afstand niet achterhalen dat je iets onwettelijks deed. Winkels die dergelijke telefoons verkochten, werd trouwens geen strobreed in de weg gelegd. (Dat was vermoedelijk de eerste keer dat Nederland een gedoogbeleid voerde.) Het monopolie van de PTT op randapparatuur werd gaandeweg een wassen neus.

Ons 'foute' toestel was olijfgroen en zag eruit als een groot uitgevallen, staande telefoonhoorn. Het onderste, afgeplatte deel bevatte de kiesschijf, en je nam op door het toestel van tafel te lichten.[3] We voelden ons heel modern.

Toen we midden jaren zeventig verhuisden naar een nieuwbouwflat in Amsterdam-Noord, belandde de telefoon opnieuw in de hal. Ditmaal was de hal ruim en verwarmd. Hij stond vol boekenkasten en was het knooppunt van de woning: de kortste afstand tot alle kamers. De telefoon werd een centraal punt in het huis. In die hal leerde ik te multi-tasken avant la lettre. Als het gesprek aan de andere kant van de lijn teveel voortkabbelde, bladerde ik ondertussen in de Winkler Prins en las wat lemma's.

Eind jaren zeventig raakte de telefoon quasi-gedecentraliseerd. Je kon nu meerdere aansluitpunten in je huis krijgen of via verlengsnoeren diverse toestellen aan één lijn hangen,[4] en zodoende een telefoon in elke kamer hebben. Dat betekende ook dat je je binnen het huishouden kon terugtrekken voor een gesprek: je nam het gewoon in een andere kamer aan. Aan de telefoon voerde je nu geregeld echte conversaties, die soms uren duurden – 'echt' als in: niet te onderscheiden van het soort gesprek dat je in levende lijve zou voeren, van aangezicht tot aangezicht.

Al waren er meerdere toestellen in huis, de lijn zelf werd nog gedeeld. Het was zodoende ook de periode waarin huisgenoten elkaar geërgerd toeriepen of ze die telefoon nou eindelijk 's wilden neerleggen omdat zij hem nodig

hadden. Je moest ook altijd opletten dat je niet andermens' gesprek binnenviel als je wou gaan bellen, en of je broertje niet stiekem meeluisterde terwijl jij aan de telefoon allerlei confidenties uitwisselde.

Die nieuwe behoedzaamheid gaf een belangrijke omslag aan: voor het eerst werden (sommige) telefoonconversaties nadrukkelijk als privé ervaren. Meeluisteren werd een sociaal taboe.

De gedachte dat de mensen die we kenden elders waren en we toch met ze konden spreken alsof ze naast ons zaten, werd gemeengoed. Geografische afstand boette in aan belang, intimiteit kon ook via een draadje geëffectueerd worden. We leerden met stemmen om te gaan als pars pro toto.

Waar de televisie de buitenwereld binnenshuis haalde en mensen sindsdien overstelpte met beelden, nieuws, informatie, mededelingen, verhalen en emoties, werd de telefoon de kortste lijn naar de buitenwereld: het medium dat verwerking en ontlading van alle ontvangen input mogelijk maakte.

Wie in de war raakte van wat er in z'n leven gebeurde of wilde praten over wat via een tv-uitzending was binnengekomen, luchtte zijn hart door de telefoon te pakken. 'Waar de lichamen steeds meer op afstand blijven, hoeft er vandaag de dag dankzij de telefoon aan menselijke warmte niets verloren te gaan,' schreef cultuurpsycholoog Jos van der Lans in 1994.[5] Dat was een terechte en indertijd nieuwe constatering. Commentatoren waren sceptisch over de sociale effecten van de telefoon: ze beschouwden contact op afstand als maatschappelijke verarming en als pijnlijk bewijs van de verkilling van de samenleving. Diezelfde klakkeloze argwaan verwoordde Beatrix in haar Kersttoespraak van 2009, maar dan jegens internet: 'Je spreekt elkaar zonder gesprek, je kijkt naar elkaar zonder de ander te zien. [...] Zonder enig wij-gevoel wordt ons bestaan leeg. Met virtuele ontmoetingen wordt die leegte niet gevuld, integendeel.'

De telefoon maakte helemaal niet eenzaam, betoogde Van der Lans: de grotere geografische afstand tussen mensen deed dat, en de telefoon was juist een effectief middel om die afstand tijdelijk teniet te doen. Hij noemde de telefoon daarom onze 'permanente slagaderlijke verbinding met de buitenwereld'. Voorts wees hij erop dat de telefoon prachtig illustreerde 'hoe diep een moderne technologie kan doordringen tot in de vezels van het dagelijks bestaan'.

De telefoon werd een 'onmisbaar afvoerkanaal van het menselijk gemoed': alles wat we meemaakten, dachten en voelden werd per telefoon doorverteld, verwerkt en nabeschouwd. De telefoon werd een centraal medium in de emotionele huishouding van het moderne individu.

De telefoon verlaagde daarnaast de schroomdrempel van mensen. Afstand maakt soms eerlijker. Wat we in iemands daadwerkelijke aanwezigheid moeilijk zeggen – dan zie je immers die onthutste ogen, die lichamelijke verstarring, die blik vol onbegrip of verwijt, en alleen al dat vooruitzicht beneemt ons het spreken – krijgen we er via de telefoon vaak wel uit.

Precies daarin school het succes van de telefonische hulplijnen. De eerste werd opgezet door Korrelatie,[6] nadien zouden er nog vele volgen: van de Kindertelefoon tot Tegen Haar Wil. De hulplijnen hadden als bonus dat je de volgende dag niet werd geconfronteerd met de consequenties van je ontboezemingen: je had je anonimiteit behouden, je directe omgeving wist van niks. De hulplijn werd het substituut van de passant – de taxichauffeur, de mevrouw naast je in de trein, de toevallige drinkmaat in de kroeg – aan wie je onverwacht je sores opbiechtte. Met dit verschil dat je nu doelgericht zo'n luisterend, anoniem oor kon bellen.

Germaine Groenier maakte in de jaren zeventig zelfs een radioprogramma rond telefonische hulp. Mensen konden haar tijdens de uitzending anoniem bellen met vragen over seks. 'Het kon een vrouw met noordelijke tongval zijn

("Mijn man wil dus dat ik zijn penis in m'n mond neem"), of een man uit Den Haag ("We hadden een feestje van de zaak, en nu is de typiste van mij zwanger geraakt enne, die heeft dus gedreigd dat ze naar m'n vrouw toe gaat"), of een jongen van 17 uit het zuiden wiens verkering 's avonds laat na een feestje altijd zo boos op hem wordt. En allemaal wilden ze van Germaine Groenier weten wat ze nou moesten doen.'[7] Groenier luisterde, vroeg door, gaf tips en commentaar. Haar vragenstellers hadden hun verhaal nooit in de studio durven doen. De telefoon bood de juiste mix van anonimiteit en vertrouwelijkheid, en maakte het hun mogelijk hun hart publiekelijk te luchten (en daarmee tegelijkertijd anderen voor te lichten).

De gezichtsloosheid van de telefoon had uiteraard een keerzijde. Die stelde mensen in staat vreselijk bot te zijn ('Het is uit tussen ons en ik wil je niet meer zien. Nou, dag hoor!') of anderen te tiranniseren. Bijvoorbeeld door ze onophoudelijk te bellen, door nare dingen te roepen en dan snel neer te leggen, door hijgtelefoontjes te plegen, uit andermans naam pizza's en grafkransen te bestellen, en wat al niet. De telefoon was de eerste manifestatie van wat op internet modem balls zou gaan heten: de nepstoerheid van mensen die op afstand, en quasi-anoniem, zichzelf overschreeuwen en anderen pesten.

De draadloze thuistelefoon, die begin jaren tachtig opkwam,[8] zorgde ervoor dat telefoongesprekken verplaatsbaar werden. Je kon vrij in huis rondlopen terwijl je belde, en multi-tasken tijdens een gesprek werd normaal. We konden ineens telefonerend koffie zetten, naar de boekenkast lopen om iets op te zoeken, in de keuken een boterham smeren, of zelfs – o dieptepunt in de menselijke communicatie – gebruikmaken van de wc terwijl we iemand aan de lijn hadden.

De gesprekken die we met derden voerden, werden draagbaar.

Eind jaren tachtig raakten babbelboxen kort in zwang. Het waren commerciële diensten waar meerdere mensen tegelijkertijd met elkaar konden bellen; een soort conference call maar dan voor niet-zakelijk gebruik. De slogan: 'Party line! Bellen met z'n tienen tegelijk!' Erg populair werden ze niet. Ze waren duur – de kosten per minuut lagen vijf tot tien keer hoger dan bij een normaal telefoontje – en erg chaotisch: allemaal mensen die door elkaar heen praatten.[9]

06-lijnen waren wel een overdonderend succes. Ze waren bedoeld voor betaalde dienstverlening per telefoon (tegenwoordig worden de 0906-nummers hiervoor gebruikt, en zijn 06-nummers gereserveerd voor mobiele telefonie). Toen deze nummers midden jaren tachtig werden ingevoerd, bestond er eigenlijk geen duidelijk beeld welke diensten konden worden aangeboden. De PTT had zelf niet veel meer in de aanbieding dan het weerbericht, de tijdmelding en Max Tailleurs geinlijn.

Een jongeman huurde in een opwelling vijfentwintig 06-lijnen, plugde een telefooncentrale in waarop een opname werd afgespeeld van een hitsige vrouwenstem die suggestieve teksten uitsprak, plaatste wat advertenties voor 'nulzesseks' en zag tot zijn verbazing dat, zodra het 06-net in werking werd gesteld, alle lampjes tegelijkertijd aanfloepten. Nadat hij uitbreidde naar honderd lijnen, waren ook die meteen vrijwel permanent in gebruik.

Door de publiciteit over zijn noviteit wist heel Nederland op slag wat een 06-nummer was; de PTT had zich geen effectievere introductie kunnen wensen. Telefoonseks sloeg dusdanig aan dat sommige bedrijven ertoe overgingen de 06-nummers te blokkeren om hun werknemers het bellen ervan te beletten. De jonge ondernemer in kwestie, Menno Buch, werd multimiljonair.

Zonder de combinatie van die geleidelijke verhuizing van de telefoon van gang naar leefruimtes, de ervaring van intimiteit, de acceptatie van een stem als pars pro toto plus de verlaging van de schroomdrempel, had nulzesseks nooit

van de grond kunnen komen. Nulzesseks was volledig gebaseerd op de gedachte dat de telefoon een intiem medium was. Je belt geen sekslijn staand in een koude gang, of wanneer de telefoon uitsluitend als een sober, zakelijk instrument wordt ervaren. Je kunt een boel lelijks over nulzesseks zeggen, maar de bloei ervan onderstreept uitmuntend hoe grondig de telefoon in een kwart eeuw tijd van karakter was veranderd.

De telefoon was definitief ons allerintiemste communicatiemiddel geworden, meer dan ooit verweven met onze alledaagse, huiselijke of juist vertrouwelijke activiteiten en gevoelens.

De walkman was geen communicatiemiddel, hij is juist het enige anti-communicatiemiddel dat we ooit hebben uitgevonden. Je gebruikte 'm alleen buitenshuis, in situaties waar je andere mensen tegen het lijf kon lopen. Dat was zijn hele raison d'être. Als je in de supermarkt moest wezen, in tram of trein zat of in een drukke kantooromgeving werkte, deed je de oortjes van je walkman in en dat was dat. Je was op slag onbereikbaar voor de rest van de wereld.

Met een walkman nam je je eigen bubbel mee de buitenwereld in. Je hulde je in je eigen muziek en je hield je, waar je ook ging, aan je eigen sfeer vast. Met een walkman sloot je je af van muzak in winkels en liften, je hoorde de gespreksflarden op straat niet meer, en in het openbaar vervoer was het een handig middel om je medepassagiers te laten weten dat je niet openstond voor een praatje. De koptelefoon fungeerde als een plakkaat op je voorhoofd waar met vette letters 'bezet' op stond: je was weliswaar aanwezig, je moest fysiek buitenshuis wezen, maar je hoofd was elders en je was ostentatief níet publiek beschikbaar. Wie toch iets tegen je wilde zeggen, moest je schouder aantikken om je bubbel te doorbreken en je aandacht te vangen.

Waar de telefoon ons had geleerd dat we de fysieke af-

stand tussen twee mensen teniet konden doen, leerde de walkman ons hoe de afstand tussen vreemden, ondanks hun fysieke nabijheid, kon worden vergroot, en hoe je je buitenshuis in je eigen wereld kon verschansen. De walkman bleek een wegbereider.

Zoals onze posthuishouding het afgelopen decennium ingrijpend is gewijzigd door internet,[10] zo is onze telefoonhuishouding veranderd door het mobieltje.[11] Het aantal vaste telefoons komt wereldwijd tot stilstand, terwijl het aantal mobieltjes groeit als kool.

Begin 2009 waren er wereldwijd 1,27 miljard vaste telefoonaansluitingen en 4,1 miljard mobiele abonnees; tweederde van de totale wereldbevolking heeft inmiddels een mobieltje. Van de ruim 4 miljard mobielgebruikers bevindt tweederde zich in de ontwikkelingslanden; mobiele telefonie is daar meer doorgedrongen dan internet, en stijgt er flinker dan in het Westen.[12] Eind zijn er naar verwachting 5 miljard mobiele aansluitingen.[13]

Bijna iedereen in Nederland ouder dan pakweg twaalf heeft tegenwoordig minstens één mobieltje,[14] en daarmee ook een eigen, hoogstpersoonlijk telefoonnummer – geen nummer voor het hele gezin, maar een nummer alleen voor jezelf. Want mobieltjes zijn privé, ook al gebruiken we ze vooral wanneer we juist niet thuis zijn.

Het mobieltje is feitelijk de walkmanbubbel in het kwadraat, onaanraakbaar privégebied meegedragen in de buitenwereld, en tegelijkertijd de volkomen tegenhanger ervan, want één en al communicatie.

De gedachte een mobieltje met anderen te delen – zoals een gezin met de vaste telefoon doet – is licht verontrustend. Alleen al iemands mobieltje oppakken voelt als een inbreuk op de privacy van de eigenaar: iets dat je alleen bij uitzondering doet en waarvoor je eerst toestemming vraagt. Toegegeven, als je vroeger bij iemand thuis was en plotseling moest bellen, vroeg je ook altijd beleefd of je

even van hun telefoon gebruik mocht maken. Maar dat lag meer in het verlengde van niet op eigen houtje een biertje uit andermens' koelkast halen: je wilde een ander niet ongevraagd op kosten jagen. Iemands mobieltje oppakken ervaren we vooral als het overschrijden van een persoonlijke grens: alsof je in iemands ladekasten rommelt.

't Is niet eens dat iemands mobieltje een alomvattender persoonlijke inhoud heeft dan de walkman of de vaste telefoon ooit kon herbergen. Je foto's, je sms'jes, de adressen, nummers en locaties van je vrienden, je notities, je muziek, je afspraken, je boodschappenlijstjes, je belgeschiedenis, je mail, je Facebook updates – alles zit erin.[15] En dat bovendien in een vormgeving die we als uitdrukking van onze persoonlijkheid zijn gaan beschouwen. Van merk en type tot de hoesjes, de skins, de ringtones en de applicaties waarmee we ons mobieltje aankleden en optuigen: het zijn even zovele tekens geworden van wie en wat we zijn. Tekens waarmee we onszelf aan de buitenwereld presenteren, een imago najagen en onze groepsaffiniteiten tonen. Een Blackberry – vast een manager of politicus, of iemand uit de financiële sector. Een iPhone – modern, media-savvy, technology-minded of uit de culturele sector. Een roze hoesje of kettinkjes aan je mobiel: meisjesachtig. Wat een oud model heb jij – joh, je bélt er alleen mee? Hee, een ringtone van een cool bandje. Welke apps gebruik jij eigenlijk?

Toch is dat niet wat mobieltjes zo vreselijk persoonlijk maakt, zo onaanraakbaar privé.

Er zijn veel grappen gemaakt over de zinloze gesprekken die via mobieltjes worden gevoerd, gesprekken die eerder plaatsbepalingen en aankondigingen zouden zijn dan inhoud ('Ik ben nu in de supermarkt', 'Ik ben er over vijf minuten') maar die boutades zijn misplaatst. Wat zulke ogenschijnlijk onbenullige gesprekjes namelijk zeggen is dit: ik denk aan je, ik kom eraan, weet dat ik je niet vergeten ben. Ik ben elders maar ik ben bij je. Wat zulke telefoongesprekjes au fond doen, is de alledaagse huiselijke conversatie tus-

sen vrienden, familie of geliefden voortzetten in de buitenwereld.

Precies dat maakt het mobieltje zo privé. Onze mobiele telefoon is het vehikel om onze privébubbel overal mee naartoe te nemen. Hij maakt onze verhoudingen mobiel. We stoppen onze leefwereld in een apparaat dat in onze jaszak past en kunnen onze relaties, waar we ook gaan of staan, met ons meedragen en onderhouden.

De versnipperde conversatie die je eerder uitsluitend thuis voerde – turend in de koelkast: 'Ehm, wat zullen we vanavond eten, schat?', of wijzend naar de krant: 'Tss... heb je dát gelezen?' – belandde daarmee voor het eerst in de openbaarheid. Buitenstaanders (die thuis dezelfde gesprekken voeren) hoorden anderen nu zulke dingen zeggen tegen hun (onzichtbare) intimi. Ineens belandden zulke opmerkingen op straat, in het café, in de lift, in de tram. En nu we buitenstaanders hoorden uitspreken wat we zelf aldoor als intieme, besloten conversatie hadden beschouwd, klonken de woorden die het weefsel van onze eigen dagelijkse banden vormen, ineens triviaal en clichématig. Een beetje alsof je naar een pornofilm keek in plaats van zelf opgewonden te bed te liggen met je lief: je keek van buitenaf naar jezelf, ontdaan van emotionele lading.

Het gaat verder dan dat. We zijn sinds de inburgering van het mobieltje geregeld de stille getuige van een uitgebreid privégesprek, gevoerd op publiek terrein: vooral de trein en openbare wachtplaatsen – momenten waarop mensen zich eerder in zichzelf keerden – blijken daarvoor goed geschikt. Wat eerder loze tijd was, wordt nu makkelijk besteed aan intiem bijpraten. Vroeger deed je dat hooguit in het café of het restaurant, aan een apart tafeltje, en dan keek je soms om je heen of er niet iemand stiekem meeluisterde. Nu voeren mensen zulke gesprekken zonder blikken of blozen in de volle openbaarheid en kan het ze niet schelen of er iemand meeluistert.

Of nou ja... kan het ons écht niet schelen? Daar geloof ik geen zier van. Eerder hebben we geleerd hoe ons te gedragen in menigtes – samengepakt in de tram, een volle lift of een drukke winkelstraat – en we weten inmiddels nauwgezet welke fysieke afstand we in zulke situaties tot elkaar horen te bewaren en hoe we kunnen wegkijken om niet in elkaars vaarwater te belanden. Iedereen heeft een bufferzone om zijn lichaam, een luchtlaag van afstand die uitzet bij ruimte en krimpt bij drukte, een airbag waarop andere lichamen afketsen. Wie daar toch in treedt, dient 'sorry' te zeggen, anders is er iets mis.

De definitie van die negeerzone zijn we langzaam aan het uitbreiden. Hij omvat naast lichaamsruimte tegenwoordig ook taal.[16] We spannen ons oprecht in om niet te luisteren naar publiek gevoerde privégesprekken, en verwachten omgekeerd dat iemand die zo'n gesprek voert zijn volume wat dempt, waarmee geluidssterkte – de bufferzone van het oor – een nieuwe maatstaf is geworden om te bepalen of iets dat publiekelijk wordt gezegd, privé is bedoeld of niet.

We kijken niet naar iemand die tegenover ons in de trein met een intimus belt, want luisteren én kijken is een stap te ver. We wenden de blik af. We zouden het liefst oren hebben die we dicht konden doen. En bij gebrek daaraan zetten we een koptelefoon op en luisteren naar een muziekje op ons eigen mobieltje. We wijken uit naar een draagbare eigen wereld die in onze binnenzak of tas past en waarin we onszelf in het openbaar kunnen opbergen. Of we staren opzij het raam uit en fingeren er niet te zijn. We doen veel moeite om een ander ruimte te geven.

En da's nog verdomde lastig ook, omdat slechts de helft van een gesprek kunnen volgen – de helft die wordt uitgesproken door degene vlakbij je – een inherente suspense creëert. Doordat je nooit precies te weten komt hoe de persoon aan de andere kant van de lijn reageert op wat jij uitgesproken hoort worden, krijg je een heimelijk belang bij

het gesprek: je wilt weten hoe het wordt ontvangen. Je raakt jouws ondanks nieuwsgierig naar wat die ongeziene, ongehoorde ander terugzegt, en probeert diens antwoorden te reconstrueren aan de hand van de reacties die je wél ziet en hoort. Je gaat de witte plekken invullen, je bedenkt bijna instinctief wat jij zou terugzeggen op wat je net opving. Eigenlijk word je een beetje degene aan de andere kant van dat gesprek. En je onthecht jezelf met moeite. Je probeert krampachtig jezelf te blijven. Je trekt je eigen bubbel nog eens stevig aan.

Het knappe is dat we daar meestal goed in slagen; we onttrekken ons aan andermens' persoonlijke gesprekken, al kost dat soms moeite. We duiken terug in onszelf, juist omdat persoonlijke gesprekken zich vaker dan ooit publiekelijk afspelen. We geven anderen ruimte omdat we die straks zelf ook willen hebben.

De laatste paar jaar gebruiken we mobieltjes iets minder om te praten en vaker voor geschreven tekst. Sms wint rap aan populariteit: tijdens de afgelopen jaarwisseling verstuurden we ruim 70 miljoen sms'jes en voerden we nog geen 21 miljoen mobiele telefoongesprekken.[17] Ook wereldwijd vindt er inmiddels meer dataverkeer plaats via mobieltjes dan er gesprekken worden gevoerd.[18]

Sms heeft een paar ijzersterke voordelen. Net als bij e-mail kun je een nieuwtje in een keer aan meerdere mensen tegelijk sturen, en vooral: je hoeft niet meteen paraat te staan als iemand contact zoekt. Sms breekt minder in op je eigen bezigheden dan een telefoontje, je kunt een reactie uitstellen en antwoorden wanneer het je schikt. (Sommige van mijn vrienden nemen zelden de telefoon op, vast noch mobiel. Inkomende gesprekken vangen ze af via voicemail, en terugbellen doen ze zelden. Maar als je ze een sms'je stuurt, heb je vrijwel altijd binnen het uur antwoord.)

Voorts is het een stil medium. Publiek gevoerde privégesprekken zijn er nog bij de vleet, maar een toenemend

deel ervan dringt zich nu hooguit in de vorm van een bliep per getypte letter en een pling per ontvangen bericht aan derden op. Dat is minder nadrukkelijk, en aangenaam onverstaanbaar. We zijn minder vaak de onbedoelde getuige van het intieme leven van derden en hoeven ons niet meer ongewenst geïntrigeerd af te vragen wat er zich aan de andere kant van hun gesprek afspeelt.

Is het niet fascinerend? Terwijl sociologen – met Beatrix als koninklijke hekkesluiter – vreesden dat moderne communicatiemiddelen persoonlijke contacten armoediger zouden maken, is het omgekeerde gebeurd. We hebben tegenwoordig vaker, en op meer plaatsen, persoonlijke gesprekken dan ooit tevoren. Wat die sociologen evenmin voorzagen, is dat moderne communicatie van publieke ruimtes een plaats maakt waar het persoonlijke de boventoon voert.

Voor zover dat een zorgelijke ontwikkeling is, is dat vooral omdat het publieke, openbare gesprek erdoor in het gedrang dreigt te komen. Een samenleving waar alleen (of hoofdzakelijk) persoonlijke gesprekken worden gevoerd, verliest makkelijk uit het oog dat ook groepen met elkaar kunnen spreken – nee, hóren te spreken. Dat persoonlijke opinies, openbaar beleden gevoelens en duidingen van gebeurtenissen stuk voor stuk gevormd, ontleed, bediscussieerd, gewogen en in een context gezet kunnen worden. Anders gezegd: dat er buiten privégesprekken ook publieke debatten nodig zijn. Liefst zonder daarbij terug te vallen op de piketpaaltjes van het persoonlijk repertoire, zoals nu vaak gebeurt (ik ben gekwetst, ik eis dat je me respecteert, ik voel dat nu eenmaal zo, ik hou daar gewoon niet van), en waarin achtergronden, belangen, overtuigingen en affiniteiten van hun individuele waarheid naar een maatschappelijke dimensie worden gebracht.

Want juist op het maatschappelijk niveau heeft de respectvolle negeerzone geen plek of functie. Daar moet je bij uitstek wél kunnen zeggen dat iemand te luid praat, te wei-

nig rekening houdt met de positie of belangen van anderen, dat gevoelens niet genoeg zijn om beleid te schragen, dat emoties en opvattingen zich niet in het luchtledige ontwikkelen maar door datzelfde publieke vertoog worden beïnvloed en gevormd. En juist in het maatschappelijk debat zou het niet moeten gaan over het persoonlijk leven van een politicus, maar om diens sociale keuzes, de consequenties daarvan voor anderen, hoe je compromissen sluit en welke belangen je mee weegt.

Nu we ook eenvoudig kunnen internetten via onze mobieltjes – dat is nog maar een paar jaar zo – zijn sociale websites als Hyves, Facebook of LinkedIn en technologieën als Twitter onderdeel geworden van onze persoonlijke bubbel in de buitenwereld. Veel mensen houden zulke netwerken bij vanaf hun mobieltje. We dragen sindsdien niet alleen onze intimi maar al onze netwerken in onze binnenzak, en onderhouden die terwijl we in de rij voor de kassa staan of wachten tot de film begint. Of – plus ça change – als we op de wc zitten...[19]

Je kunt tegenwerpen dat de contacten op zulke sociale sites efemeer zijn en de deelnemers dusdanig vlot vriendschappen aangaan dat zulke relaties daardoor betekenisloos worden. Wie dat denkt, doet niet alleen die sites maar vooral ons veranderende maatschappelijk leven tekort. Steeds meer uitnodigingen en aankondigingen lopen vrijwel uitsluitend nog via dergelijke sociale media. Mijn vriend P., die in Canada woont (waar Facebook eerder doordrong dan hier) vertelde dat hij zich gedwongen voelde een account te nemen aangezien hij steeds vaker uitnodigingen voor bijeenkomsten en feestjes miste. Toen ik driekwart jaar geleden zelf de stap zette, zag ik ineens met eigen ogen hoeveel van mijn vrienden daar hun afspraken en uitjes regelden.

We realiseren ons bovendien amper dat uit al die persoonlijke contacten die ten overstaan van derden worden beleefd en onderhouden, een nieuw type publiek terrein oprijst. Dit nieuwe sociale middenveld ontwikkelt zich uit de digitale praatcafés waar vrienden en kennissen publiekelijk bijpraten en zich bij groepen aansluiten, elkaar op nieuws of interessante artikelen attenderen en blijk geven van hun voor- en afkeuren.

Je ideeën en opinies worden er publiek. Vroeger wist je niet wie lid was van Amnesty of op de mailinglijst van de burgerrechtenorganisatie Bits of Freedom stond, tenzij het gesprek daar toevallig op kwam. Op sociale sites echter wordt je lidmaatschap van zo'n instantie of je onderschrijving van een actie of idee ogenblikkelijk – du moment dat je het doet en doordat je het doet – aan je hele netwerk doorgegeven. Je bij een groep aansluiten of je steun ergens aan betuigen valt plotseling inherent samen met dat idee publiekelijk onder de aandacht van anderen brengen.

Dat is volkomen nieuw. We hebben niet eerder meegemaakt dat iets steunen synoniem is aan het propageren en doorgeven ervan. Je ideeën en affiniteiten zijn instant zichtbaar. Daarmee zijn ze automatisch potentieel onderwerp van gesprek of debat ('Nou ja...!' antwoordde vriendin C. publiekelijk op het bericht dat ik fan was geworden van de *Gaykrant*), en kunnen ze in vliegende vaart worden doorgegeven en aanhang winnen. Een column over wantrouwen in de politiek zag ik nog dezelfde avond nadat ik hem had geplaatst, op tal van plaatsen opduiken (en nog steeds is het een van de meest gelezen columns van mijn site). Dat de initiatiefgroep Uit vrije wil (die pleit voor hulp bij sterven voor ouderen die niet verder willen leven) binnen een week ruim 60.000 handtekeningen ophaalde, komt zonder twijfel mede doordat ze handig gebruik maakten van Facebook, Hyves, LinkedIn en Twitter. 'Facebook is een onmisbaar instrument geworden om mensen politiek te motiveren, ze te organiseren en cam-

pagnes te voeren,' schreef Rop Gonggrijp toen hij zich er ten langen leste aanmeldde.[20]

Al even fascinerend aan zulke sites is dat allerlei sociale circuits die voorheen gescheiden waren, elkaar daar tegenkomen en kennis van elkaars besognes nemen. Dat gebeurt via een overlap die zich afspeelt langs de persoonlijke as. Wanneer ik x volg omdat ze intrigerend schrijft over medische technologie, zie ik automatisch ook haar reacties op haar broer die als soldaat in Irak zit. Wie Facebook-vriendjes met mij is geworden vanwege een gedeelde aversie jegens Pink Ribbon, maakt ineens live mee hoe mijn vrienden ideeën en nieuws uitwisselen over open source.

Uiteraard weten mensen van elkaar dat ze zich in meerdere subculturen en sociale kringen tegelijk bewegen: van hockeyclub tot horrorfilmliefhebbers, van activisten tot advocaten, van techneuten tot tangodansers. Maar die verschillende subculturen mengen zich in het analoge leven hooguit op verjaardagsfeestjes, terwijl ze zich nu publiekelijk en zowat dagelijks, via een gezamenlijke vriend, aan elkaar manifesteren en daarmee (en dat is volgens mij cruciaal) ook ineens een gemeenschappelijk belang hebben: namelijk die kennis, die vriend, die intimus. Dat maakt dat er ineens een wens is elkaar te begrijpen, of – als dat niet lukt – elkaar ten minste te tolereren en beschaafd ruimte te bieden.

Eerder heb ik wel betoogd dat de grootste charme van Amsterdam was dat de stad groot genoeg is om de onderlinge verschillen en belangen van haar bewoners uit te bouwen tot subculturen en die elk hun eigen ruimtes te laten innemen, en tegelijkertijd te klein om die subculturen in splendid isolation te laten verzeilen. Ze kwamen elkaar altijd wel érgens tegen, individueel of als groep. Dat bracht met zich mee dat iedereen zich uiteindelijk diende te verhouden tot al wie andere ideeën, keuzes, behoeftes, gewoontes en affiniteiten had. De noodzaak naast elkaar te leven initieert wederzijdse tolerantie, al was het maar uit

welbegrepen eigenbelang. Daar is de afgelopen twintig jaar helaas de klad ingekomen: dwarsverbindingen kalfden af, het actieve publieke leven boette in aan belang; bewust en beschaafd afstand houden en ruimte geven veranderde in niet meer van elkaar willen weten. Subculturen schoten in de verdediging en werden klieken of eilandjes. Op de Bibelebontse berg aten Bibelebontse kinderen Bibelebontse pap met Bibelebontse lepels uit een Bibelebontse nap.

Nu lopen leden van subculturen elkaar opnieuw tegen het lijf, en horen bij toeval – zonder dat daarbij iemand overtuigd hoeft te worden of per se gelijk wil krijgen; zonder strijd – elkaars ideeën, gezichtspunten en verhalen. Met als onderschat voordeel dat ze elkaar nu niet tegenkomen als 'vertegenwoordiger van de soort' en dus als stereotype, maar via een persoonlijke ingang: ze zijn immers vrienden van vrienden. Niemand wordt tot jullie gebombardeerd en iedereen kan jij blijven. Wat gewoonlijk beter werkt, getuige de standaardexceptie 'Ja jij bent natuurlijk best oké maar die andere voetbalfans / travestieten / rechtenstudenten / lesbo's / Marokkanen / motorrijders / politici / werklozen / techneuten / Telegraaflezers...'

Natuurlijk, er zijn grenzen aan de reikwijdte van zulke ontmoetingen: Wilders-aanhangers kom ik niet tegen op Facebook of LinkedIn en zij mij daar ook niet, daarvoor verschillen we kennelijk op te veel vlakken van elkaar. Sociale websites leveren wel sociale smeer maar zijn geen politiek panacee. En ontegenzeglijk moet je ook niet alles willen mixen: er zijn kringen die je doelbewust gescheiden wilt houden. Vriendjes worden met je studenten of je werknemers is niet slim, daarmee neem je hen ruimte af. En die keer dat de vader van een vriend Facebookmaatjes met me wilde worden, zei ik beleefd nee. Ouders horen niet alles te weten van hun opgroeiende of volwassen telgen, en anders kan ik X nooit meer openlijk plagen met zijn mislukte flirt of met dat feest waar we allemaal ecstasy namen.

Problemen zijn er ook. Serieuze problemen, waarover we dringend moeten nadenken. Dat we onze persoonlijke relaties steeds meer via internet en mobieltjes onderhouden en sociale websites tot een nieuw type maatschappelijk middenveld ombouwen, is – buiten alle goeds – op minstens drie punten zorgwekkend. We zijn daar immers niet vrij. We gebruiken media die zijn opgezet voor financieel gewin, waar onze rechten slecht zijn gedefinieerd en onderhevig zijn aan willekeur, en waarop bovendien in toenemende mate controle wordt uitgeoefend.

Myspace richt zich op muziekliefhebbers; veel onafhankelijke of minder bekende bands gebruiken deze netwerksite om contact te onderhouden met hun fans. Myspace heeft tientallen miljoenen leden, maar verliest terrein aan Facebook. In een kennelijke zucht naar geld maakte Myspace in maart 2010 bekend de gegevens van hun gebruikers grootschalig te gaan verkopen.[21] Het gaat om anoniem gemaakte gegevens; in totaal betreft het 22 verschillende datasets, zoals playlists, stemmingsupdates (ikoontjes die je humeur weergeven), foto's, recensies, blogberichten en postcodes. Kopers kunnen kiezen voor ruwe datadumps of gegevens geordend naar geografische locatie, en kunnen na aanschaf de gegevens naar hartelust kruisen en combineren. Afhankelijk van hoe verfijnd het bestand is, vraagt Myspace tien tot drieduizend dollar voor deze gegevens.

Dat Myspace de gebruiksgegevens anonimiseert alvorens die te verhandelen klinkt geruststellend, maar uit onderzoek blijkt keer op keer dat zulke gegevens zonder veel moeite herleidbaar zijn tot hun oorsprong: een specifiek persoon. Toen AOL de zoekopdrachten van haar gebruikers anoniem publiceerde, konden onderzoekers individuele abonnees akelig nauwkeurig identificeren.[22] Hetzelfde is herhaaldelijk aangetoond met geanonimiseerde Google-zoekopdrachten.

Leuk kletsen met je favoriete band of met gelijkgestemde fans is één, en ja, Myspace is een fantastische manier om ge-

liefde muzikanten op de voet te kunnen volgen en verwante muziek te vinden. Maar ontdekken dat de netwerksite die groot is geworden door de bandjes die ze wierven, nu jouw gegevens doorverkoopt is een ander ding. Je liefdevol geschreven recensies, je met moeite samengestelde playlists, hoe je van band naar band surft, naar welke muziek je luistert als je blij of juist verdrietig bent – dat alles blijkt ineens verhandelbaar en aan derden te worden overgedaan. Zelfs je eigen gefabriceerde stukjes en je eigen foto's worden ineens ongewild doorverkocht aan derden. (Was het niet de entertainmentindustrie die klaagde dat wij piraten waren?)
De band waarvoor je naar Myspace kwam, profiteert niet eens van die uitbuiting van jouw fandom en kan die zelf ook niet stoppen. Waardoor – en dat is misschien nog het meest vernederend – die band wordt gereduceerd tot een gereedschapje in andermans marketingplan, een instrument waaraan vooral anderen verdienen. Die band is in een positie geraakt die even klemmend en onterend is als bij de ouderwetse platenmaatschappijen; een model waarvan ze juist afscheid wilden nemen.

Myspace, Hyves, Facebook, LinkedIn etc. willen geld verdienen. Daar is op zich niks mis mee. Maar op het moment dat deze platforms ons voornaamste vehikel vormen om onze persoonlijke, sociale, politieke en professionele contacten te onderhouden en te verbreden, en zodra blijkt dat alles wat we daar doen en zeggen commercieel uitgebaat en verhandeld wordt, is het tijd om na te denken. De grondwet zegt dat we het recht hebben ons te verenigen, maar wat als elk contact gewin moet opleveren voordat het tot stand kan komen? Wat als al onze contacten, van welke aard ook, al doende vernut worden? Hoe kan een platform dat onze netwerken faciliteert, eisen dat we alleen al door onze deelname op voorhand afstand doen van onze onvervreemdbare rechten op onze zelfgeschreven stukjes, onze zelfgemaakte foto's, onze zelfbedachte bijdragen?

De PTT verbond ons met elkaar zonder rechten te doen gelden op het resulterende gesprek. De PTT verzond onze post zonder de informatie dat X een kaartje naar Z stuurde, meteen elders te gelde te maken. De PTT was soms zo slecht nog niet.

Facebook verwijderde eind 2008 honderden foto's van vrouwen die hun kind de borst gaven en dreigde met het intrekken van de betreffende accounts; er zou op de foto's 'te veel borst' (lees: een tepel) te zien zijn.[23] Uiteraard leidde dat tot een Facebook-actiegroep getiteld 'Hey Facebook, breastfeeding is not obscene', die in korte tijd 110.000 leden verzamelde en veel pers kreeg. Facebook paste na een publicitair debacle haar beleid aan.

Die gebeurtenis, hoe futiel wellicht ook, illustreert het tweede probleem: sociale websites hebben commerciële eigenaren die de publieke discussies en het getoonde materiaal 'netjes' willen houden en die de site als geheel aantrekkelijk willen houden voor adverteerders. Ons nieuwe sociale middenveld ontwikkelt zich binnen de parameters van de commercie, en bovendien op een platform waarvan de eigenaren weinig rekening houden met couleur locale en regionale verschillen. In Nederland zou geen enkel bedrijf aanstoot nemen aan moeders die hun kind de borst geven; in Amerika ligt dat anders.

Mag je een Facebookgroep beginnen die de geneugten van cannabis bezingt? Hoe lang blijft een loftuiting aan het adres van Osama Bin Laden op Hyves staan? Mag je de abortuspil op Facebook promoten? Kun je via LinkedIn een boek aanprijzen dat de merites van allerlei zelfmoordmethoden beschrijft?

Welke discussies en groepen al dan niet zijn toegestaan op zulke sites is volkomen onduidelijk. We weten alleen dat de bedrijven die zulke sites uitbaten, hun grenzen nauwer trekken dan de diverse grondwetten doen. En dat het als Europeaan verdomde lastig procederen is tegen een Ameri-

kaans miljardenbedrijf dat je eruit heeft geknikkerd wegens een hun onwelvoeglijke uitlating.

Dat wringt des te meer nu zulke sociale sites zich tot een nieuw publiek terrein ontwikkelen. Natuurlijk, een cafébaas kon je ook zijn etablissement uitzetten als je gedrag hem niet zinde. Maar dan kon je vrijwel zeker elders een café vinden waar jij en je ideeën wel werden getolereerd. Tegenwoordig zitten we allemaal in uithoeken van een enkele wereldomspannende cafés. Wordt je daar de toegang ontzegd, dan ben je ineens volkomen onthand – temeer daar je in diezelfde beweging ook afgesneden wordt van de gesprekken met en tussen je vrienden, van aankondigingen en uitnodigingen, en van de correspondenties die je er met vrienden en relaties hebt gevoerd. Alles en iedereen is in één klap weg en onbereikbaar.
Anders gesteld: wat betekent ons recht op vrije meningsuiting als niemand ons nog kan horen? Of als onze grondwettelijke rechten worden begrensd door wat commercieel acceptabel is?

Het derde probleem ten slotte is dat privacy op meer plaatsen van belang is dan vroeger. Ons privéleven is immers met ons mee uit wandelen gegaan: de paden op, de lanen in. De privésfeer bevindt zich allang niet meer alleen thuis, hij vergezelt ons overal. Hij zit in onze laptops en onze telefoons, en woont in de binnenzak van onze overjas. Maar terwijl mensen onderling hun best doen elkaar ruimte (en dus privacy) te geven, hebben overheden de omgekeerde beweging gemaakt. Zij hebben zich als permanente luistervink ontpopt.

Welk vast telefoonnummer we hebben, welk mobiel nummer, welk e-mailadres, welk IP-nummer, hoe lang we ingelogd zijn en wanneer: dat wordt allemaal, elke dag opnieuw, verplicht door alle telecommunicatieaanbieders aan de overheid doorgegeven, die vervolgens naar hartelust in deze gegevens grasduint. (Het CIOT, dat deze gegevens bij-

houdt, wordt maar liefst 300.000 keer per maand uitgevraagd.[24]) Met wie we bellen, hoe lang, waar onze mobiele telefoon zich bevindt, wie we SMS'en, wie we mailen, hoe laat dat was (en mogelijk met wie we chatten en welke websites we bezoeken – daar is het parlement nog niet helemaal uit): dat wordt binnenkort allemaal vastgelegd en verplicht aan de overheid doorgegeven, op grond van de Wet bewaarplicht.

Het is een akelige, angstige discrepantie. Naarmate ons persoonlijk leven zich uitspreidt en onze privacy op meer plaatsen van belang is, vindt de overheid dat zij meer recht heeft op inzage in ons netwerk. Naarmate de technologie zich meer verstrengelt met ons dagelijks leven, dringt ook de overheid zich daarin meer op. En die indringer krijgen we, zo valt te vrezen, ons huis nooit meer uit.

Noten

1. De eerste aansluitingen in Nederland kwamen in 1877 tot stand. De eerste centrale werd in 1881 in Amsterdam in gebruik genomen en had 49 abonnees; een jaarabonnement kostte 118 gulden. Bijna 35 jaar later, in 1915, waren er 75.000 abonnees in Nederland, vrijwel alleen zakelijke klanten. De 900.000e aansluiting werd in 1958 gelegd. Pas vanaf 1958 werden nieuwe woningen standaard met een telefoonaansluiting uitgerust. Daarna steeg het aantal aansluitingen rap: in 1978 waren het er 4 miljoen, in 1981 5 miljoen, en op het hoogtepunt van de vaste telefonie, de jaren negentig, ruim 7 miljoen.
2. Dit toestel, de T65, was ontworpen om verplaatsbaar te zijn. Hij was lichter dan eerdere modellen en had achterop een greep. De T65 was lange tijd alleen in grijs verkrijgbaar. Pas in oktober 1973 introduceerde de PTT gekleurde versies: de T65 Deluxe.
3. De PTT voegde een legale versie van dit model, de Ericofoon, pas eind 1978 aan haar assortiment toe. De Ericofoon was alleen in wit, donkerbruin en rood voorhanden.
4. Je moest wel opletten dat de totale aansluitfactor niet boven de 5 kwam, anders raakte de lijn overbelast. De oude T65 had een aansluitfactor van 2,5, latere toestellen meestal een van 1,5.
5. 'Wie zouden we zijn zonder de telefoon?', *de Groene Amsterdammer*,

16 februari 1994. Ook de citaten in de volgende twee alinea's komen uit dit artikel. Van der Lans pleitte voor de erkenning van de telefoon als onderdeel van het moderne zorgsysteem.

6. Hun doel was 'telefonisch mensen te helpen, die eenzaam waren of geestelijk in de knoop zaten'. Aanvankelijk werkte Korrelatie exclusief samen met de AVRO, maar ook de andere omroepen ontvingen steeds meer reacties op 'probleembesprekende' programma's. Vanaf 1975 werd bij alle programma's waarvan werd verwacht dat ze kijkers heftig konden raken, na afloop het telefoonnummer van de stichting vermeld.
7. 'Naschrift: Germaine Groenier 1943-2007', *Trouw*, 3 oktober 2007. Groenier maakte het programma Germaine sans gêne van januari 1975 tot juni 1978; het werd elke vrijdagavond bij de VPRO uitgezonden.
8. Draadloze telefoons worden geleverd als basisstation met losse handsets. Analoge draadloze telefoons (CT.1 en CT.0) kwamen begin jaren tachtig voorhanden; de digitale variant, DECT, werd eind 1994 geïntroduceerd.
9. De internetvarianten op babbelboxen – IRC en webchats – bleken veel overzichtelijker en succesvoller. Door elkaar heen geschrijf is makkelijker te volgen dan dito gepraat.
10. Brieven en kaarten aan vrienden en familie zijn in vijftien jaar tijd bijna volledig vervangen door e-mail en sms. Via de aloude brievenbus komt tegenwoordig vrijwel alleen zakelijke correspondentie, openbare informatie (kranten of tijdschriften) en reclame binnen. Langzamerhand verschuiven ook die naar e-mail, toevallig juist terwijl mensen e-mail aan het inruilen zijn voor sms, MSN en privéberichten op Facebook of Hyves.
11. Het eerste mobiele netwerk (MTA) stamt uit 1956 en werd in auto's gebruikt. De bijbehorende apparatuur woog 14 kilo en werd in de kofferbak gemonteerd. In 1981 werd het eerste echte autotelefoonnetwerk (ATF-1) in Nederland in gebruik genomen. GSM-technologie werd in 1991 (in Nederland: 1994) ingevoerd. De grote populariteit van mobieltjes begon rond 1997.
12. Zeven jaar eerder, in 2002, gebruikte nog geen 15% van alle mensen een mobieltje. Cijfers afkomstig uit International Telecommunication Union (ITU): Measuring the Information Society. The ICT Development Index, Geneve 2009.
13. Persconferentie ITU op het Mobile World Congres in Barcelona, februari 2010. Het ITU verwacht tevens dat mobiel internetgebruik binnen vijf jaar hoger zal liggen dan internetgebruik via vaste verbindingen.
14. Nederland telde in oktober 2009 ruim 16,5 miljoen inwoners en bijna 20 miljoen mobiele telefoonaansluitingen; in 2000 waren er nog

geen 10 miljoen mobiele aansluitingen. Het aantal vaste aansluitingen blijft al enige tijd rond de 5,8 miljoen hangen. TNO, Marktrapportage Elektronische Communicatie, september 2009.

15. Eerder waren jassen en tassen van de partner het eerste doelwit bij het vermoeden van trouweloosheid; nu is dat het mobieltje.
16. We wennen onszelf ook andere definities van normaliteit aan. Vroeger versleten we iemand die in z'n eentje op straat liep te oreren voor gek: die sprak hardop tegen zichzelf. Tegenwoordig denken we in zo'n geval: die spreekt hardop tegen een ander.
17. De Volkskrant, 2 januari 2010. De cijfers komen van de drie grootste aanbieders van mobiele telefonie: KPN, T-Mobile en Vodafone. Kleinere aanbieders zijn niet meegeteld.
18. 'Meer dataverkeer dan gesprekken op mobiel', Nu.nl, 24 maart 2010.
19. 'Mannen internetten zelfs op toilet', Nu.nl, 25 maart 2009.
20. Rop Gonggrijp op zijn blog, 22 maart 2010.
21. 'Myspace verkoopt gebruiksdata in bulk', *Webwereld*, 17 maart 2010.
22. Lernert Engelberts en Sander Plug schetsten uitsluitend op basis van de chronologisch geordende zoekopdrachten van 'user 711391' een rijk portret van deze mevrouw uit Houston. Hun documentaire, I love Alaska, staat op minimovies.org.
23. Mike Harvey, 'Protest as Facebook removes breastfeeding photos', *Times Online*, 31 december 2008; Sara Bee, 'Facebook breastfeeding pic takedown gets back up', *The Register*, 2 januari 2009.
24. Zie verder het dossier van de Big Brother Awards 2009: www.bigbrotherawards.nl. Het CIOT was een van de genomineerden.

Een goede ruil?

Dirk van Weelden

Ik stel me een scène voor ergens in het begin van de negentiende eeuw. In een koffiehuis of herberg raakt een man op doorreis (een grote koffer omsnoerd door brede lederen riemen staat bij de deur) betrokken bij een gesprek over de politieke toestand van het land. Over de schandalige slapte van de regering, de in achterkamers voorgekookte beraadslagingen van het parlement, de onhoudbare omstandigheden waarin de gewone man verkeert en de dreiging van oproer en buitenlandse inmenging. Onze reiziger betrekt in die discussie een radicaal andere positie dan zijn gespreksgenoten. Hij ziet andere vijanden en pleit voor andere allianties.

Als gaandeweg duidelijk wordt hoezeer de meningen uiteen liggen en de partijkeuzes botsen, verandert het ongeplande politieke debat in een ruzie. Handen trillen, een blos komt op de wangen, stemmen raken verstikt door adrenaline, een paar deelnemers krabben zich op het hoofd en schuiven hun stoel achteruit, ten teken dat ze afhaken. Er wordt gewezen, honend gelachen, de reiziger en twee stamgasten staan inmiddels met stemverheffing tegen elkaar in te oreren. Het gaat nu over principes en vijanden van het volk. Als het woord 'belediging' valt, dreigt de boel uit de hand te lopen, maar voordat het zover kan komen arriveert de postkoets en maakt de reiziger een einde aan het twistgesprek. Als hij op het punt staat om in het kielzog van twee knechten die zijn koffer sjouwen de zaak te verlaten, tikt een van de stamgasten hem op de schouder.

'En met wie hebben wij eigenlijk het genoegen gehad?'

'U vraagt me om mijn naam?'

'Ja, of bent u te laf die te geven?'

'Ik beroep me op mijn afweerrecht. En u mag het laf noemen, ik heb mijn redenen. Goede redenen, gelooft u me.'

In de maanden erna duidde men aan de stamtafel de reiziger aan met 'de arrogante Leidenaar', omdat men meende in zijn tongval een Leids accent te hebben gehoord.

In de kroegscène is de oorspronkelijke vorm van het recht op privacy aan het werk. Een burger heeft het recht in het openbaar zijn identiteit en privéleven af te schermen. Iedereen mag met anderen omgaan, plaatsen en gelegenheden bezoeken, een krant of een kop koffie kopen zonder dat hij hoeft te vertellen wie hij is. Omdat het alledaagse en onschuldige handelingen zijn. Niemand, met uitzondering van de politie en het openbaar ministerie in het geval zij de burger van een misdrijf verdenken, kan een antwoord eisen op de vraag wat iemand allemaal gedaan heeft en met wie en wanneer. Privacy wil zeggen: het recht om die vragen af te weren en te leven zonder ongewenste inmenging en kennis van medeburgers of de overheid. Met dit principe is het briefgeheim gefundeerd, en ook de vertrouwelijkheid van de dossiers van medici, advocaten en hulpverleners. Het begrip *huisvredebreuk* is een inbreuk op de ruimtelijke sfeer waarin dat recht op afweer geldt.

Maar inmiddels dragen we verplicht een identiteitsbewijs, is door het gebruik van mobiele telefoons gedetailleerd na te gaan wanneer iemand waar was, houden pinautomaten, bewakingscamera's en de OV-chipkaart exact bij waar we ons bewegen en vertellen we door Airmiles- en bonuskaarten precies wat we kopen. Op het internet melden we ons enthousiast aan bij vriendensites, datingservices en allerhande webwinkels waar we niet alleen onze namen, adressen en andere persoonsgegevens intoetsen, maar ook

nog eens oeverloos uitweiden over onze voor- en afkeuren, wat we van het boek vonden, waar we naar verlangen, wat we vrezen of ergerlijk vinden.

Steeds meer mensen beginnen een weblog en tikken hun belevenissen en meningen in de eindeloze openbare ruimte van het internet. Een stroom aan foto's en video's kolkt over het net. Hele volksstammen delen de video-opnames van hun hobby's en vakanties, tot aan seksuele avonturen aan toe. Ook onvrijwillig belanden allerhande video's, foto's en audio-opnames van privémomenten op het web. Niemand kan meer ontkomen aan de mobieltjes die de meest besloten gelegenheden en gebeurtenissen vastleggen en verspreiden. We weten dat alles wat digitaal verstuurd is, bewaard wordt en doorzocht zal worden wanneer de heilige veiligheid in het geding komt. En in niets is zo'n groeiende handel als in informatie over het privéleven van mensen, omdat digitale dieven, mensenhandelaren en terroristen zo andermans identiteit kunnen misbruiken.

Het begrip *privacy* is door technische en sociale veranderingen te poreus en dubbelzinnig geworden om als handvat te kunnen dienen voor het nadenken over wat ons overkomt in deze digitale tijden. Onze opvattingen over een gelukkig leven en de vrije ontplooiing van onszelf zijn niet meer hetzelfde als in het begin van de negentiende eeuw. Onze levens zijn verweven met technische processen waarin we communiceren op afstand; onze omgang met elkaar en de openbaarheid zijn veel vrijer en informeler.

Sterker: je leven, je kunsten en je meningen in de openbaarheid brengen, is tegenwoordig een manier de kwaliteit van je leven enorm te verhogen. Geen inbreuk op eer, reputatie en rust, maar de expressie van je identiteit. En ook dat is een schimmig en extreem beweeglijk begrip geworden. Kon je een eeuw geleden als Eindhovense bakkerszoon die de zaak van zijn vader overnam nog enigszins overzicht over je identiteit hebben, vandaag de dag is dat voor de meesten minder simpel. Wie de deelnemers aan het

hedendaagse leven van een paar passen afstand bekijkt, zal moeten erkennen dat zelfs in de meest overzichtelijke levens meerdere identiteiten in wisselende verhoudingen een rol spelen.

'Bij het betreden van de Londense snookerhal was hij even geen Joodse Marokkaan meer, geen Amsterdammer (of eigenlijk Osdorper), derde zoon, astmaticus en voetfetisjist, maar alleen nog The Dutch Wonder, die als de Barney van het groene laken het Verenigd Koninkrijk kwam veroveren.' (Zin uit mogelijke debuutroman.)

Dit is nog een simpel voorbeeld, want echt complicerende factoren komen er niet in voor: politieke onlusten, historische trauma's, familiale strijd, conflicten met de wet, de alles omwentelende macht van de liefde, de radicale ommekeer die kennis en onderwijs teweeg kunnen brengen in de levens van mensen. Al die krachten kunnen de oorzaak zijn van conflicterende en gebroken identiteiten, in een en hetzelfde leven. Ik haal het alleen maar aan om te schetsen hoe dynamisch, divers en dubbelzinnig de verhoudingen zijn die bepalen wat we onze identiteit of identiteiten noemen.

Interessanter dan een abstracte definitiekwestie is een poging om te beschrijven wat er gebeurt als gebruikers zich bewegen op wat je het intelligent geworden web kunt noemen. Daarbij gaat het niet alleen over het oergedrag van een webgebruiker: zoeken en surfen, maar vooral over de interactie die nodig is om de complexere vormen van dienstverlening en vermaak te 'consumeren'. Denk aan de deelname aan sociale sites als MySpace en Hyves, of aan de geraffineerde service die webwinkels kunnen bieden omdat klanten hun beoordelingen en ervaringen publiceren en zo het aanbod overzichtelijker, aanstekelijker en 'persoonlijker' maken.

Cruciaal is de inbreng van bewuste en onbewust geleverde gegevens door de gebruiker, gegevens die dankzij automatische bewerking kunnen worden omgezet in eco-

nomisch waardevolle metadata. Het is als met het scheiden van afval en uitsorteren van glas en papier: door onze onbetaalde arbeid verlagen wij de prijs van de grondstof voor de papier- en de glasindustrie. Op het web is het gedrag van de gebruikers rondom de databases met gegevens en producten zo waardevol omdat uit dat volmaakt vastgelegde en haarfijn analyseerbare verkeer veel economisch waardevolle gegevens zijn te ontlenen. Gegevens waar vroeger niet, of alleen tegen hoge onderzoekskosten, was aan te komen. Al die profielen, de statistieken van de frequentie, lengte en aard van het gebruik van gegevens. Nu worden die gegevens gratis en voor niks aangeleverd en zijn ze tegen geringe kosten automatisch te bewerken.

Metadata behoren tot de waardevolste ingrediënten van het digitale ondernemen. Google doet niet anders dan op krankzinnig grote schaal menselijk gedrag vangen, vastleggen en analyseren, om vervolgens nieuwe manieren te verzinnen die bepaalde categorieën gebruikersgedrag met elkaar verbinden en een nieuwe dienst of vorm van vermaak mogelijk maken. Die diensten en programma's worden vervolgens ontwikkeld, omringd door reclame, of verkocht en zo weer winstgevend gemaakt. In dit model is de identiteit van de individuele gebruiker gereduceerd tot een bosje getallen dat in een enorme statistische berekening verwerkt wordt; hoe kan in een statistisch oerwoud de privacy van een individuele mier geschonden worden?

De diensten die we gratis of zo goed als gratis krijgen aangeboden, werken alleen als ons online gedrag honderd procent transparant en vast te leggen is. Zonder alle massaal aangemaakte profielen en het geestdriftige onderlinge contact kan er van de geleverde diensten niet eens sprake zijn. De gebruikers houden met hun onbetaalde arbeid (interactief gedrag) het systeem in beweging en voegen er met de uit hun profielen en gedrag afleidbare gegevens waarde aan toe. De gebruikers jagen hun verlangens en dromen na, vermaken zich en komen iets te weten waar ze waarde aan

hechten; de bedrijven verdienen geld. En soms kunnen gebruikers omgevingen als MySpace ook weer als instrument voor hun zakelijke ontplooiing gebruiken. Vooral in de muziekindustrie kunnen kleine initiatieven en bandjes enorm van die gang van zaken profiteren.

Je zou zeggen: een goede ruil. En het is net als met het over het web afgeven van je creditcardgegevens: als blijkt dat het bedrijf dat je op die manier betaalt betrouwbaar is (dat wil zeggen, er verdwijnen daarna niet op onverklaarbare wijze grote bedragen van je rekening) dan ben je als consument tevreden met de technische vooruitgang. Als je je eigen leven en identiteit niet opvat als iets wat te vangen is in wat statistisch verwerkte gegevens in een server aan de andere kant van de wereld, en er gebeurt met die gegevens niets waar je last van hebt, lijkt er helemaal niets aan de hand. In de digitale productiewijze zijn persoonlijke gegevens en uitingen brandstof, smeermiddel en grondstof. Het ouderwetse privacy-begrip is daarmee verdampt. Om mee te kunnen doen in de digitale wereld geef je vrijwillig het klassieke afweerrecht op.

Doe je een stapje achteruit, dan verschijnen er eigenschappen van die ruil die tot nadenken stemmen. Met de uitbreiding van de activiteiten die door dit soort interactieve online omgevingen worden aangedreven, rukt de economisering van het dagelijkse leven met grote stappen op. Alle domeinen die nog niet zo lang geleden bestonden uit nergens toe leidende vrije tijd, loos gehannes en hobbygedoe, oeverloos en onschadelijk slap gelul en gezelligheid, worden geleidelijk aan veranderd in gestroomlijnde communicatieve omgevingen waarop gisse ondernemers zitten te loeren, op zoek naar een volgende business opportunity.

Al het niet politiek of economisch geïnspireerde gedrag van mensen, de delen van hun levens waar het gezag en de handel alleen van buitenaf tegenaan konden kijken en eventueel op inspelen, worden van binnenuit in een economisch

exploiteerbaar communicatiemodel veranderd. De doorsnee individuele gebruiker zal hier weinig bedenkingen tegen hebben, maar een kritische beschouwer ziet toch een drempel overschreden worden. Steeds meer delen van ons leven worden door grote gestroomlijnde bedrijven 'bediend', juist de vrije tijd, de culturele, persoonlijke en intiemere onderdelen. De vrijplaats, het kleinschalige, eigenzinnige, tegendraadse en vernieuwende is in het defensief geraakt.

Die drempel wordt bijvoorbeeld zichtbaar wanneer een sociale site zakelijk zo veelbelovend is dat een groot mediaconcern hem opkoopt. Dan gaan er bedragen over tafel waarvan je je kunt afvragen waar die vandaan komen. Hoe is die enorme waarde toegevoegd aan die paar servers waarop de site draait en de database waaromheen de leden online zijn? Wat precies heeft de site populair gemaakt?

Natuurlijk heeft zo'n bedrijf er werk in gestoken om alles vlekkeloos te laten draaien, alles er goed uit te laten zien. Maar toch zijn het vooral de deelnemers – de bandjes, de artiesten, de producenten en makers van de filmpjes – die de site bekend en aantrekkelijk maken. In hoeverre kunnen de exploitanten zich de daardoor ontstane waarde van de site toeëigenen?

Strikt genomen geldt dit niet alleen voor de popbandjes die een sociale site beroemd maken en er hun grote carrière beginnen. Juist ook al die miljoenen doorsneegebruikers maken zulke sites exploitabel en winstgevend. Het doet me denken aan het oude verhaal uit de negentiende eeuw. De kapitalisten belegden hun geld in een fabriek en grondstoffen en zeiden dat ze de arbeiders eerlijk betaalden in ruil voor hun arbeid. Maar die kregen precies genoeg om te kopen wat de fabriek maakte en een beetje om te eten. De winst uit de verkoop van de producten was volgens deze logica geheel voor de belegger die tenslotte iedereen keurig had betaald. Marx noemde dit raadselachtige verband tussen het startkapitaal, de winst en de arbeid waarzonder er geen productie kon zijn, de meerwaarde.

Ik weet ook wel dat het allemaal veel ingewikkelder is dan ik nu doe voorkomen. En dat de activiteit van een MySpace-gebruiker niet zomaar vergeleken kan worden met de twaalf uur slavenarbeid die een mijnarbeider moest verrichten om zijn kroost voor de hongerdood te behoeden. Met deze verwijzing wil ik vooral opperen dat het tijd wordt dat de ontwikkelingen op internet onderwerp worden van politiek-economische analyses. En dat die analyses betrokken worden in het openbare debat. Dat er inmiddels winstdelingssystemen worden ontwikkeld, bij YouTube bijvoorbeeld, geeft al aan dat dit een belangrijk aspect is in de wereld van Web 2.0. De ruil van communicatief gedrag tegen diensten en informatie is 'in het groot' een beduidend ander verschijnsel dan bezien vanuit het perspectief van die ene gebruiker voor zijn scherm of mobieltje.

Het is een beklemmend idee dat consumeren, vrijetijdsbesteding en sociaal gedrag een soort onbetaalde arbeid aan het worden zijn. En dat de zeggenschap over de voorwaarden en omstandigheden waaronder dat plaatsvindt in de handen van steeds grotere bedrijven komt te liggen. Gelukkig bereikt het economische karakter van die verstikkende ontwikkeling waarin steeds meer vrije, loze, vage tijd en inspanning wordt uitgebaat, ook vanzelf een limiet. Als mensen zich namelijk al te veel uitgebuit, gedwongen, gestuurd en verleid voelen, gaan ze hun online activiteit als dwang of verslaving zien in plaats van als ontspanning of vrije bezigheid. Dan haken ze af en beëindigen de economische relatie, zelfs al moeten ze ervoor in therapie om dat te kunnen opbrengen. Denk aan mensen met een online gokverslaving, mensen die in een duikvlucht raken door hun obsessieve aandacht voor webporno.

Zolang dat punt niet bereikt is, blijven de gebruikers vooral heel opgetogen over de vele nieuwe mogelijkheden, het verrassende gemak en de fijne vrienden en kennissen die het interactieve medium hun biedt. De gebruikers genieten van het uitdrukken van hun identiteit, de net-indu-

strie profiteert van hun blinde vlek voor hun heel andere identiteit, namelijk die van gratis grondstof, werknemer en marketingtool tegelijk. Als de ruil al te scheef wordt en er een gewaarwording van inbreuk of kwetsuur of verslaving optreedt, zal er iets aan de sites en hun relatie met de leveranciers van metadata veranderen.

Zodra de overheid dezelfde modellen en systemen gebruikt verandert de zaak ingrijpend. In het klassieke staatsrecht is het zo dat de burgers vrij en ongehinderd hun gang kunnen gaan, en dat de overheid zich niet mag bemoeien of zelfs weet hebben van activiteiten of overtuigingen van individuele burgers, zolang het gedrag van de burger binnen de kaders van de wetten en regelgeving blijft. Dat is althans de theorie, de belofte van ons staatsrecht.

Het is een vorm van vrijheid die alleen achteraf en in nauw omschreven gevallen beperkt mag worden. Staatsbemoeienis met het eerst nog vrije deel van iemands leven begint pas wanneer er aanleiding is te denken dat een burger de wet heeft overtreden. Zo simpel is het allang niet meer. In het belang van ons collectieve geluk, welzijn, welvaart en vooral veiligheid, worden er reusachtige hoeveelheden gegevens over de burgers bewaard. Om goed te regeren (en dat is zoals bekend vooruitzien) moeten er conclusies getrokken kunnen worden uit die gegevens. Ze moeten worden bewerkt en hun waardevolle metadata prijsgeven. Om problemen te kunnen analyseren, om crises voor te zijn en om gevaar uit te schakelen. Dat leidt ertoe dat geleidelijk alle denkbare archieven en databanken op elkaar worden aangesloten en er een verbijsterend dicht web aan informatie over de bevolking ontstaat.

Niemand klaagt als deze ontwikkeling ertoe leidt dat men kan bepalen waar een nieuwe sneltramverbinding moet komen te liggen en ook niet als een bomaanslag op het Utrechtse Centraal Station ermee wordt voorkomen. Maar als je bij een sollicitatie zou afvallen na screening van je surfgedrag, de reizen die je gemaakt hebt en de discipli-

naire problemen die je op school hebt gehad, wordt het anders. Een mooi dilemma in dit opzicht speelt zich af in de sector waar van oudsher de economische blik op statistische gegevens en een publieke taak samenkwamen: de verzekering van ziektekosten. Gebonden aan overheidsregels zijn ze wel, maar toch zijn de hedendaagse ziektekostenverzekeraars ondernemingen die de gegevens van hun klanten door een bedrijfseconomische bril bekijken. Alle verzekerden kunnen profiteren van de mogelijkheden aan grote hoeveelheden gegevens nuttige metadata te ontfutselen.

Maar dan komt er een moment waarop je je niet langer kunt verzekeren voor bepaalde behandelingen omdat je tot een risicogroep behoort. Je bent statistisch verdacht en men heeft haarfijn uitgerekend dat het voor het bedrijf irrationeel zou zijn met jouw risico in zee te gaan. Zoals ook mensen zich, na een optelsom en overijverige interpretatie van over hen bekende feiten (variërend van telefoonverkeer, abonnementen, eetgewoontes, online bestelde boeken), moesten zien vrij te pleiten van betrokkenheid bij terroristische organisaties.

Ik geef die twee voorbeelden kort na elkaar om te laten zien dat het de introductie van de methoden van data-analyse uit de economische sfeer is, die het overheidsoptreden zo bruut maakt. De staat heeft tenslotte geen marktstrategie, maar produceert langs democratische procedures wetten. Solidariteit, algemeen belang en gelijkheid voor de wet: dat zijn de begrippen die door de economisering van het openbaar bestuur veranderen.

Ik kan zelf kiezen of ik gebruik wil maken van de service die Albert Heijn me biedt door het assortiment aan te passen aan de informatie die het bedrijf over het koopgedrag van de klanten (en mij) krijgt door de bonuskaart. Maar aan de overheid die dergelijke methoden gebruikt kan ik me niet onttrekken. Of ik wil of niet, op wie ik ook stem, waar ik ook ga wonen, hoeveel belasting ik ook betaal, ik ben onderworpen aan de wet. Ik kan niet van leverancier ver-

anderen. De overheid heeft niet alleen het alleenrecht op belastingheffing en op veel soorten informatie over mij, ze heeft het monopolie op geweld; als ik aan de verkeerde kant van de streep terecht kom word ik niet als klant geweigerd of genegeerd, maar beland ik in de beklaagdenbank, de handboeien, de cel.

Nu kan dankzij metadata en statistiek niet alleen achteraf, maar ook vooraf iemands vrijheid beperkt worden en bemoeienis met het 'vrije deel' van het leven van een burger plaatsvinden. Dat komt dicht in de buurt van een technologisch afgedwongen tendens naar de omgekeerde bewijslast. Een tegenwerping kan zijn dat ik alleen wat kinderziektes en excessen van een in wezen heilzaam en eerlijk systeem opvoer. Maar aan de kwalen kun je zien hoe het lichaam werkt. Aan de excessen kun je zien op welke mechanismes het systeem gebaseerd is.

In de markt van diensten, vermaak, vrije tijd en gezelligheid kon je nog van een soort ruil spreken die misschien economisch niet eerlijk is, maar in de beleving van de meeste gebruikers fair en prettig. In de relatie tussen de overheid en de burger is de benadering van het individu op basis van statistische metadata meteen een schending van een staatsrechtelijke verhouding. Het probleem is dat de ontwikkelingen bij de overheid geleid worden door twee mechanismes waar weinig politiek verschil van inzicht over bestaat.

Het eerste. De overheid stelt zich steeds meer op als een bedrijf als het gaat om haar taak het land te regeren. Hoe ze met haar personeel omgaat, haar relatie tot de openbaarheid (PR in plaats van controleerbaarheid), hoe ze over het drukken van kosten denkt, zich steeds meer onthecht van de unieke status van de publieke dienst enz. Je hoort weinig kritiek op deze opmerkelijke 'rationalisering', misschien wel omdat het er zo publieksvriendelijk en modern uitziet en in alles lijkt op wat maatschappelijk verantwoord ondernemen heet. Er lijkt geen politieke groepering te zijn die zich daar tegen keert.

Het tweede mechanisme is dat van het veiligheidsbeleid. Ook daar lijkt discussie onmogelijk en kan de technologische en bureaucratische bezwering van allerlei soorten onveiligheid zich ongebreideld ontwikkelen. Net als tegen de wet van winst en verlies lijkt er weinig tegen in te brengen dat de overheid de taak heeft burgers te beschermen tegen misdaad en terrorisme. Gek genoeg lijkt daarmee een discussie over de middelen waarmee dat wel en niet moet gebeuren nauwelijks meer te voeren. Nog gekker wordt het als dit veiligheidsdenken en de bedrijfseconomische blik gaan samenvallen. Het idee van het elektronisch kinddossier bestaat eruit dat er bij de overheid voor elk kind een dossier wordt bijgehouden tot aan het negentiende levensjaar, totdat ze volwassen burgers zijn. Wat erin komt te staan? Alles, dus vanaf de verslaglegging van de vrouwenarts en de kraamhulp bij de geboorte (ook over het gedrag, de psychologische inschatting en het medicijn- en eventuele drank- en drugsgebruik van de ouders, de familie enz.), tot de verslagen van de medewerkers van het consultatiebureau, de oordelen van kleuterjuffen en leraren, de rapporten, de akkefietjes op de middelbare school, de schorsingen en het nablijven, het kattekwaad, de lidmaatschappen van sportclubs (gele kaarten, rode kaarten), de ziekenhuisbezoekjes, de waarnemingen van de buurtregisseurs en huismeesters.

Denk even aan de subjectieve en later onweerlegbare interpretaties (de misverstanden, vooroordelen, onkunde, bekrompenheid en kwade wil) die zo'n systeem onvermijdelijk binnensluipen en de enorme door de staat gesanctioneerde macht die zo'n uiterst bedenkelijk dossier kan krijgen, en aan de gevoelige kwestie wie welke conclusies aan het dossier mag verbinden. Welke overheidsdienst mag minutieus vastgelegde, maar oncontroleerbare informatie na iemands achttiende verjaardag als argument gebruiken voor of tegen de verlening van een vergunning, bij sollicitaties bijvoorbeeld? Hoe lang mag je iemand definiëren in de ter-

men van zijn gedrag en omstandigheden als kind? Gelooft de overheid niet meer in de kansen die ze zelf aanbiedt op een verandering ten goede?

Zulke aan het megalomane grenzende overheidsplannen als het digitale kinddossier hebben een enorm bureaucratisch momentum. Ze worden hun eigen hogere doel en produceren de beruchte tunnelvisie. Er is al snel geen ruimte meer voor de vraag waar de beoogde goede ruil omslaat in een onbeschermde en ongunstige positie voor de burger. Het grootste gevaar: de overheid die van de burger eist dat hij aantoont dat hij onschuldig is. De omgekeerde bewijslast is het automatische resultaat van het principe van de statistische verdenking.

Ik geloof dat er in kabinet en parlement nog volop gediscussieerd gaat worden over het elektronisch kinddossier. De argumenten dat het zo kostendrukkend en efficiënt is en ook de voorkoming van misdaad en radicalisering vergemakkelijkt, zullen allemaal weer langskomen. Maar het is ook een griezelige, arrogant bureaucratische toepassing van een illusoire statistische norm die alle afwijkende vormen van leven per definitie verdacht en ongewenst maakt. Het doet mij denken aan wat een Amerikaanse senator tijdens de hysterische eerste Koude Oorlogsjaren beweerde: 'To be unhappy today in America is to behave unamerican.'

Teruglezend schrik ik een beetje van de weg die mijn gedachten hebben afgelegd, vertrekkend vanuit de vraag naar privacy en identiteit in een Web 2.0-wereld. Ik geloof dat de grimmige wending in mijn gedachten vooral voortkomt uit de zorg dat er politiek zo weinig ondernomen lijkt te kunnen worden tegen de bedenkelijke en bedreigende kanten van de technologische ontwikkelingen, juist bij en in het overheidsapparaat.

Ik surf, dus ik ben (er geweest)

Egbert Dommering

Het zal de politieke malaise wel zijn, maar de laatste tijd voel ik mij aangetrokken tot het herlezen van onheilsvoorspellingen uit de jaren dertig van de vorige eeuw, boeken die ik in de jaren zestig las en toen conservatief vond. Na *In de schaduw van morgen* van ons nationale boegbeeld Huizinga, heb ik mijn tanden gezet in *La rebelión de las massas* (in Nederland rijkelijk demagogisch vertaald als *De opstand der horden*) van de Spaanse filosoof Ortega y Gasset. Hij was in het Interbellum een Europese grootheid, zoals trouwens meer Spaanse intellectuelen uit die tijd, voordat Franco in 1939 voor tientallen jaren een hermetisch sluitend potdeksel op de Spaanse samenleving legde.

In de *Rebelión* ontwikkelt Ortega de these dat de massamens de technologie waarmee hij wordt grootgebracht als een nieuwe natuur ervaart, waarmee hij omgaat als de pruimen die hij van de bomen plukt. Inderdaad, wij zijn grootgebracht in een wereld van contactsleuteltjes die we omdraaien en er begint een motor te ronken, knopjes die je indrukt en er begint een wasmachine te draaien, of schakelaars die je omzet en er begint een lamp te branden. De hoeveelheid vernuft die nodig was om dit allemaal te laten gebeuren, zal ons worst zijn. En als 'het' 't niet doet, moet er, op het verhelpen van een uitwendige storing zoals een kapotte lamp na, een monteur komen om 'het' weer aan de praat te krijgen.

Ortega's gedachte dat wij de technologische omgeving als een nieuwe natuurlijke omgeving ervaren, werd opge-

pakt door Franse denkers als Roland Barthes (*Mythologies*, 1957), Guy Debord (*La société du spectacle*, 1967) en Jean Baudrillard (*La société de consommation*, 1970). In hun beschouwingen ligt de nadruk meer op de nieuwe technische omgeving als een verzameling tekens, waarin we rondlopen als in het 'forêt des symboles' (het woud van symbolen) van Baudelaire: een nieuwe kunstmatige omgeving die wij mythologiseren op een manier die lijkt op die van de Grieken, die de berg Olympus bevolkten met goden. Lees Barthes in *Mythologies* over de nieuwe Citroën DS 19 (spreek uit: *déesse*, godin) die hij voorstelt als een van de Olympus afgedaalde godin, behept met bijzondere gaven die wij niet begrijpen:

> De nieuwe Citroën komt overduidelijk uit de hemel vallen door de manier waarop zij zich aandient als super*object*. We moeten niet vergeten dat het object de beste boodschapper is van een bovennatuurlijke werkelijkheid: men herkent in het object makkelijk een volmaaktheid zonder oorsprong, een stralende in zichzelf beslotenheid, een omzetting van leven in materie (de materie is zoveel magischer dan het leven), kort gezegd: een *stilte* die hoort bij het wonderbaarlijke. De Déesse, deze godin, heeft alle eigenschappen van een object dat vanuit een ander universum tot ons is neergedaald – althans, het publiek dicht haar unaniem die eigenschappen toe.

Wij zijn inmiddels een nieuw woud binnengewandeld dat we nu als onze natuurlijke omgeving beschouwen, het *ict-woud*, die verrukkelijke technologie die ons alles vertelt, alles voor ons doet, ons met iedereen in verbinding stelt en alles over onszelf vastlegt. Wij zijn gewapend met een vaste pc en verschillende mobiele boodschappers, die altijd aan staan. Om ons verstaanbaar te maken moeten we wel wat meer knoppen indrukken dan bij de mechanische techno-

logieën. Aanvankelijk gebruikten we een volgens het alfabet ingericht toetsenbord, spoedig geassisteerd door de muis die ons een elektronisch wijsvingertje verschafte en ons langs plaatjes en tekst in het oneindige cyberbos loodste. De taal die we met die wijsvinger genereren, verwijdert zich geleidelijk van de reguliere grammatica en wordt een nieuw hiërogliefenschrift van beeld en teken. We gaan een nieuwe cybertaal spreken, een mens-machinetaal: het zijn aan/uit commando's, zoals in de oude technologie, maar veel rijker, omdat die commando's onze eigen taal nabootsen in een oneindige reeks van aan/uit posities in de wereld van de elektriciteit.

Bij de oude mechanische technologie bleven we aan de buitenkant van de machine. Een vingerafdruk op de gebruikte schakelaar was alleen van belang als er in de buurt daarvan een misdrijf was gepleegd dat moest worden opgelost. Ook de elektronische technologie hield de gebruiker nog buiten de deur. De informatietechnologie die we boven op de elektronische technologie hebben gebouwd, zuigt ons naar binnen, bekijkt en registreert ons, praat met ons en verandert ons.

Het ICT-woud verandert onze identiteit, neemt ons die af, en geeft er vele nieuwe voor terug, waaronder ook identiteiten die we helemaal niet willen hebben. In het woud hebben we ons privéleven achtergelaten. We bevinden ons in de situatie die de Oostenrijkse schrijver Robert Musil (ook al zo'n beschavingspessimist uit de jaren dertig van de vorige eeuw) beschreef in zijn roman *Der Mann ohne Eigenschaften*. Bij hem ging het om de Midden-Europese burger, die geen vaderlandse en geen eigen culturele identiteit meer had, en alleen nog uit een veelheid sociale rollen kon kiezen: militair, sportman, ingenieur en vele andere. Wie zal wat worden? Ook in de Europese Unie van nu hebben wij geen eigenschappen meer. Europa is een superbureaucratie die de burger benauwt, een continent waarin nationaliteiten oplossen in kosmopolitisme, een cultuur waarin

de eigen religie langzaam verdampt tot een persoonlijke geloofsbeleving. Het gaat alleen nog om leefruimte en een eigen levens*stijl*.

Toen het ICT woud aan het eind van de vorige eeuw werd geplant, konden we van de cybercowboys van het eerste uur, zoals Nicholas Negroponte, horen dat de wereld van atomen voorbij was. Het draaide voortaan om het produceren en verplaatsen van *bits* in het ICT-woud.

Sinds deze voorspellingen zijn er nog nooit zoveel bomen in de echte wereld gekapt voor de productie van papier, is er nog nooit zoveel kerosine verstookt voor de verplaatsing van goederen en mensen. ICT vreet papier en betoont zich een prima technologie om logistieke vraagstukken op te lossen. Wat meer is: internet heeft tal van informatie-oneffenheden in de markt van goederen en diensten opgeheven, waardoor het een geweldige motor achter de verplaatsing van atomen is geworden. De onzichtbare hand van Adam Smith is een elektronisch handje geworden dat vraag en aanbod wereldwijd bij elkaar brengt, waarna verplaatsing in de wereld van atomen kan volgen. U kunt uw boeken nu rechtstreeks in Amerika kopen, uw bruidsjurk via Ebay uit Spanje halen.

Maar onze identiteit is wél digitaal geworden: een digitale identiteit, die gemaakt en gedefinieerd wordt door ICT. Descartes krijgt alsnog gelijk: we bestaan en verplaatsen ons in de wereld van de atomen, maar bestaan geestelijk nog slechts in de wereld van de bits: ik surf, dus ik besta.

Dat zit zo. Wij ontwerpen een nieuwe digitale identiteit, we zoeken met behulp van zoekmachines op welke kennis wij in het werkgeheugen van onze hersens nodig hebben, wij bepalen onze plaats op aarde door het digitale plaatje van een zoekmachine, we vinden onze politieke voorkeur met een digitale stemwijzer die in een staatkundige zoekmachine verstopt zit, en doordat de elektronische sporen van al onze geestelijke handelingen in de ICT-machine

vastliggen, geven andere machten ons nieuwe identiteiten. Zonder ICT zijn wij een mens zonder eigenschappen.

Wij kunnen in het digitale woud ronddwalen met een *eigen digitale identiteit*. Die is helmaal van bits gemaakt. Zij kan het identiteitstekort in de wereld van atomen compenseren. Macho's worden vrouwen, vrouwen worden macho's, verlegen mensen worden diva's of verleiders. Het kan allemaal in *Second Life*. Maar daar zijn we mechanisch getekende beeldverhalen met beeldsjablonen en zelfgekozen pseudoniemen. Je kunt je bestaan ook echt digitaliseren met webcams en het privéleven dat zich in kleine Big Brother-kamertjes of Gouden Kooitjes afspeelt, openbaar maken op het internet. Je bent in de echte wereld misschien klein, op het web kun je heel groot worden. Als lome goudvissen zwemmen wij door het internetaquarium, zichtbaar in de digitale plaatjes van onze intiemste momenten in de echte wereld. De samenleving vindt dat prachtig, behalve als het om (kinder)porno gaat. Dan grijpt het Nationale Ministerie voor Gezins- en Kinderbescherming in. Dit ministerie waakt immers over de officiële identiteit van de gezonde bevolking. Gelukkig is er nog een instantie die let op onze nationale eigenschappen.

De kennis die wij nodig hebben zoeken we op met behulp van een *zoekmachine*, in het spraakgebruik beter bekend onder de merknaam Google. Die zoekmachine geeft op alle vragen antwoord. (De eerste databasesoftware heette niet toevallig Oracle. De Griekse orakels kenden een geheimzinnige procedure om de goden een dubbelzinnig antwoord te ontlokken over wat de toekomst zou brengen.) Zoekmachines op internet zijn democratisch, zij geven het door de meerderheid gekozen antwoord op een vraag. Ze voorspellen weliswaar niet de toekomst, maar verschaffen de vraagsteller toch houvast, door de onzekerheid die in een vraag ligt besloten, op te heffen met een antwoord. Maar het is een schijnzekerheid omdat we niet weten of het door de meerderheid gekozen antwoord ook het

juiste (ware) antwoord is. Onze hersenen vullen zich met pseudo-kennis en pseudo-zekerheid.

Wat meer is: het empirisch onderzoek dat nodig is om de wereld te verkennen, is vervangen door een onderzoek naar wat voor pruimen er allemaal in het ICT-bos hangen. Het zijn bovendien pruimen die praten en zichzelf om het hardst aanprijzen: pluk mij, pluk mij, zeggen al die 'hits' op de lijstjes die de zoekmachine tevoorschijn tovert. Alle hits mogen worden getoond, behalve wanneer het Ministerie van Nationale Veiligheid en Terrorismebestrijding ingrijpt. Hits die de nationale identiteit en veiligheid aantasten, moeten uit het zoekresultaat worden geweerd. Gelukkig is er nog een instantie die waakt over onze nationale eigenschappen.

We verplaatsen ons met een *navigator*, in het spraakgebruik beter bekend onder de merknaam TomTom. De TomTom is de vredestichter in het huwelijk. Hoeveel echtelijke ruzies zijn niet op de voorbank begonnen door de routeaanwijzingen van de naast de chauffeur gezeten echtgenote, die de kaart verkeerd om voor zich heeft? De vriendelijke mannen of vrouwenstem (op aanvraag beschikbaar) van TomTom die onfeilbare aanwijzingen geeft, heeft veel relatiebemiddelaars brodeloos gemaakt. Maar met deze geografische zoekmachines is hetzelfde aan de hand als met de algemene zoekmachine: zij navigeren ons met behulp van ICT door een digitaal plaatje van de wereld. De genavigeerde komt aan op de plek waar hij moet zijn, maar weet niet waar hij is. Het is als met Columbus, die Indië ontdekt op de plaats waar Midden-Amerika ligt. De TomTom brengt ons overal, behalve bij het Koninklijk Huis want dat vindt de Rijksvoorlichtingsdienst niet goed. Daarom zijn de paleizen uit de zoekmachine verwijderd. Gelukkig is er nog een instantie die de eigenschappen van de nationale monarch geheimhoudt.

De ultieme identiteit van de vrije democratische burger is zijn politieke opvatting, die hij openbaar kenbaar mag maken en bij de verkiezingen in een geheime stemming mag ef-

fectueren. De kiezer heeft nu de beschikking over een *stemwijzer*, een staatkundige zoekmachine. Die geeft voorgeprogrammeerde antwoorden op een digitale vragenlijst en de zoekmachine doet de rest: 'stem dit, stem dat', net zoals de TomTom-mevrouw zegt: 'ga links, ga rechts'. De kiezer weet daardoor wat hij moet stemmen, maar zweeft daarna politiek verder. De staatkundige zoekmachine kan de kiezer naar elke partij leiden, want de staatkundige zoekmachine is democratisch. De staatkundige zoekmachine mag echter geen ondemocratische partijen aanbevelen, zoals de Hells Angels, want dat vindt het Ministerie van Binnenlandse Zaken niet goed. Gelukkig is er nog een instantie die zegt dat wij alleen democratische eigenschappen mogen hebben.

In deze digitale wereld reizen wij rond en laten overal *sporen* achter. Terwijl wij in het ICT-woud op zoek zijn naar onze identiteit, tekenen wij een profiel van onszelf zonder dat wij ons daarvan bewust zijn. En nu blijken achter de pruimenbomen in het woud allerlei rovers te zitten die allemaal stukjes van dat profiel willen stelen. De commerciële rovers maken uit dat profiel een *consument*, de staatsrovers zoeken een potentiële *crimineel*. En er zijn allerlei sociale bijrollen, zoals belastingbetaler, uitkeringstrekker, allochtoon en minderjarige. De commerciële en staatsrovers op het internet passen bovendien het digitale plaatje van de wereld aan om tegemoet te komen aan de wensen van de identiteitszoeker, zoals zij die aan de hand van ons profiel hebben gedefinieerd. De zoekmachine produceert andere lijstjes die in het profiel passen en bedrijft met die lijstjes al of niet verhulde reclame: de 'pluk mij, pluk mij' roepende pruimen in het digitale bos zijn door de rovers gestuurde boodschappen. De staatsrovers monitoren op verdachte zoekpatronen van de identiteitszoeker, en blokkeren bepaalde zoekpaden. De politieke partijen die kiezers zoeken manipuleren de resultaten van de staatkundige zoekmachine, zodat er vaker een voorkeur voor hun partij uitkomt. En waarom zouden de geografische zoekmachi-

nes niet samenwerken met reclamemakers in de echte wereld en geografische zoekpaden adviseren die 'toevallig' langs allerlei naast de wegen opgestelde billboards leiden?

De digitale wereld waarin wij op zoek zijn naar onszelf geeft de identiteitszoeker een gevoel van macht, maar in werkelijkheid woont hij in een wereld die niet van hem is. De onbegrensde kennis die hij opslurpt is geen echte, getoetste, empirische kennis van de wereld, maar een digitale schaduw daarvan. Die schaduw is bovendien politiek en commercieel vervormd. We kennen allemaal de gelijkenis van de grot uit Plato's boek *De staat*: wij zien niet de ideeën in het heldere daglicht dat buiten achter ons schijnt, wij zien slechts de schaduwen van die ideeën voor ons op de wand van de grot geprojecteerd. Eigenlijk zijn we er ten opzichte van die grot op achteruitgegaan, want daar bestond nog een een-op-eenrelatie tussen de schaduwen en de ideeën. Die is er in het ICT-bos niet: daar worden schaduwen door partijen met uiteenlopende belangen vervormd.

Ten opzichte van de techno-natuurmens van Ortega zijn we er nog veel verder op achteruitgegaan. In de loop van de 18e en 19e eeuw hebben we een systeem opgebouwd waarin *belang* en *kennis* van elkaar waren gescheiden. We hadden een onafhankelijke pers en een onafhankelijke wetenschap, en tal van instanties die aangeboden kennis toetsten, interpreteerden en wogen, om alleen kennis die enigszins aan objectieve normen voldeed door te geven. Die barrières worden in het voor iedereen toegankelijke ICT-bos geleidelijk aan geslecht. De presentatie van het digitale plaatje van de wereld is in handen van de gebruikers en de belanghebbenden zelf gekomen. En dat geldt ook voor onze identiteit: ogenschijnlijk in volle vrijheid als de hyperindividueelste levensstijl gekozen, is zij in toenemende mate een door de samenleving opgelegd veelvoud van rollen, die in het ICT-bos door de gebruiker zijn opgebouwd.

En dit is nog maar het begin. Want er is een technologie in opmars die ons *van binnen* bekijkt en onze biologische identiteit onderzoekt en onthult: DNA-technologie. Zij voorziet ons van biologische identiteiten die wij niet kennen, en misschien ook niet willen kennen. Als betere toekomstvoorspeller dan het orakel onthult zij uit iemands biologische kenmerken de mogelijkheden en beperkingen van dat individu. Wat meer is: zij definieert *risico's,* en daar houden we niet van. Wij willen risico's tot elke prijs benoemen en voorkomen. De technologie van de toekomst heet daarom BCT: biologische communicatietechnologie. Zij verschaft ons een identiteit waarvoor wij niets hoeven te doen. Door deze identiteit mogen we naar een speciale school, worden sommige ziekterisico's niet verzekerd, zijn we een verhoogd criminaliteitsrisico. Het DNA ontfutselt ons het raadsel van ons bestaan, waardoor we eigenlijk geen orakels meer nodig hebben. BCT zorgt ervoor dat het DNA-profiel al vroeg in alle beslisdossiers in de samenleving terechtkomt. Het is daarom een agressievere technologie dan ICT.

De man of vrouw zonder eigenschappen die in het ICT-bos, gestuurd door zijn DNA-profiel, op zoek is naar zijn of haar identiteit, bevindt zich dus in een lastig parket. Op de zoektocht naar de allerindividueelste levensstijl krijgt het individu door de digitale sporen die hij achterlaat. identiteiten opgeplakt die hij niet hebben wil. De BCT van de toekomst ontrukt hem zijn geheime identiteit die hij niet aan de openbaarheid wil prijsgeven, nog voordat hij die zelf kent.

Moeten we het privacyrecht herdefiniëren? In het oude privacyrecht trokken we een cirkel rond het lichamelijke bestaan waarbinnen alles 'van ons' was en dat daarom geheim moest blijven. Die cirkel is in het ICT-woud vervaagd. We moeten een kleinere cirkel trekken die de BCT buiten ons lichaam houdt. De inbreuk op die cirkel zou in

beginsel streng moeten worden gestraft. Je kunt je een recht voorstellen dat in vrij absolute termen onvrijwillige inbreuk (dus buiten medische behandelingen met instemming van het individu) verbiedt. De communicatie van DNA-profielen in strijd met dat verbod moet ongedaan kunnen worden gemaakt, door uitvlakking van het profiel uit alle bestanden: het existentiële recht op *tabula rasa*, een recht om in de samenleving met een biologisch schone lei te mogen beginnen.

We hadden in het oude privacyrecht een zelfbeschikkingsrecht dat ons in staat stelde om de persoonsgegevens die over ons in omloop zijn te bekijken, zonodig te verbeteren en aan te vullen, of te verwijderen wanneer de gegevens worden gebruikt voor verkeerde doeleinden. In het nieuwe privacyrecht zou dit ook een sociaal recht op *tabula rasa* moeten zijn: het recht om je te ontdoen van profielen die je gekregen hebt door de sporen die je hebt achtergelaten, maar niet wilt hebben.

Daarmee heeft de mens zonder eigenschappen slechts het recht zich te ontdoen van eigenschappen die hij niet wil openbaren of niet wil hebben. Eigenschappen heeft hij daardoor nog niet. Die krijgt hij pas als hij ware kennis van de wereld en zichzelf wil vergaren. Daarom moeten wij niet alleen privacyrechten harder definiëren. We moeten ook het oude adagium verdedigen dat *kennis* en *belang* gescheiden moeten zijn in instituties die zich ten doel stellen een waarheidsgetrouw beeld van de wereld te ontwerpen. ICT en ook BCT zijn daarbij machtige instrumenten, indien zij met inachtneming van dat adagium worden ingezet. Als zij als vervangers van de wereld gaan optreden en slechts in handen zijn van belanghebbenden, loopt het niet goed af met de eigenschappen van de mens in de 21e eeuw.

Van controlestaat naar controle-controlestaat

Bart Jacobs

In mei 2007 werd bekend dat de politie Zuid-Holland Zuid een eigen jeugdinformatiesysteem heeft opgezet waarin bijna tweehonderd door de politie gefotografeerde hangjongeren inclusief persoonsgegevens geregistreerd staan, ook al hebben die jongeren niks strafbaars gedaan. Daarover is enige ophef ontstaan. Ter verdediging van zo'n systeem wordt dan snel gezegd: 'Maar jongeren maken zelf ook veel informatie over zichzelf openbaar; kijk maar naar vriendensites zoals Hyves.' Klopt deze vergelijking?

Het cruciale punt is volgens mij dat men er in het geval van Hyves redelijkerwijs van uit mag gaan dat deelname vrijwillig is, terwijl deelname aan het genoemde Zuid-Hollandse jeugdinformatiesysteem hoogstwaarschijnlijk niet op vrijwillige basis plaatsvindt. Dit onderscheid lijkt me eenvoudig en elementair, maar is in discussies over privacy toch niet altijd vanzelfsprekend.

Voor mij maakt het nogal wat uit of ik vrijwillig naakt rondloop of dat ik ertoe gedwongen word.

Privacy is een complex begrip, maar een wezenlijk onderdeel ervan is de mate waarin een individu controle heeft over de verspreiding van informatie over zichzelf. Privacy behelst de mogelijkheid tot eigen informatiebeheer. Iemand die zichzelf volkomen bloot geeft over een bepaald aspect van zijn of haar leven kan dat geheel vrijwillig doen, en daarbij tegelijkertijd terughoudend zijn over andere aspecten. Daar is niks vreemds aan. Ieder kiest een eigen ba-

lans in de beperking van persoonlijke informatie tot verschillende rollen in het eigen leven. De mate waarin we zulke afscheidingen respecteren, geeft aan in welke mate we respect hebben voor de privacy van anderen.

In onze in vergaande mate gedigitaliseerde leefomgeving wordt veel informatie over ons doen en laten elektronisch opgeslagen. Soms gebeurt dat noodzakelijkerwijs, als onderdeel van een dienst die we gebruiken. Dat is bijvoorbeeld het geval bij internetbankieren, telefoneren, websurfen et cetera. Maar soms ook staan we zonder noodzaak, geheel vrijwillig informatie over onszelf af.

Is het überhaupt erg wanneer persoonlijke informatie (digitaal) opgeslagen wordt? Sommige mensen maakt het niets uit en anderen zijn er erg benauwd voor. In Nederland (en in Europa) bestaat uitgebreide wet- en regelgeving over de opslag en verwerking van persoonsgegevens, in de vorm van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze WBP dient ter bescherming van betrokkenen. Waarom? Informatie is macht. Wanneer anderen veel over u weten, zijn ze mogelijk in staat daarmee macht over u uit te oefenen. Dat kan bijvoorbeeld zijn in de vorm van botte chantage, maar ook op subtielere manieren: bij voorbeeld door op basis van een uitgelezen elektronisch profiel u zodanige commerciële aanbiedingen te doen dat de verleiding bijna onweerstaanbaar is. Informatie over u kan gebruikt (of misbruikt) worden om uw vrijheid aan te tasten.

Dit is de 'klassieke' zorg over opslag van persoonsgegevens. Van meer recente datum is de zorg over mogelijk misbruik van zulke gegevens voor identiteitsfraude. Iemand die op een of andere manier uw adres, geboortedatum, burgerservicenummer (BSN), bankrekening- of creditcardnummer kent, kan zich via telefoon of netwerk makkelijk als u voordoen en bijvoorbeeld allerlei goederen bestellen of diensten gebruiken op uw naam – en uw kosten! In Amerika wordt identiteitsfraude gezien als de snelst groeiende vorm van misdaad.

Niet alleen via communicatienetwerken maar ook in de directe omgeving zijn we kwetsbaar wanneer persoonlijke informatie onvoldoende afgeschermd wordt. Als bankbiljetten in de toekomst RFID-chips zullen bevatten en het mogelijk wordt om uw portemonnee op enige afstand uit te lezen, kan zakkenrollen en beroven heel gericht plaatsvinden, namelijk alleen bij degenen die een voldoende gevulde beurs bij zich hebben. En als we allemaal persoonlijk herkenbaar zijn via RFID's zal het fenomeen 'RFID-bom' zich ongetwijfeld gaan voordoen, waarbij een aanslag automatisch plaatsvindt wanneer de juiste persoon een selectieve bom passeert – een bom die zo is afgesteld dat hij alleen door de nabijheid van een specifieke RFID getriggerd wordt. Het land zou te klein zijn wanneer op zo'n wijze een politicus of publicist wordt omgebracht.

Privacy is dus belangrijk voor de persoonlijke vrijheid en veiligheid. Door verspreiding van informatie over jezelf word je kwetsbaar. Zulke verspreiding kan ook voordelen opleveren. Een essentieel onderdeel van privacy is dat individuen zelf een grote mate van controle hebben over die verspreiding. Sommige mensen zijn onachtzaam en sluiten bijvoorbeeld hun huis, auto of fiets niet goed af. Anderen zijn zorgvuldiger in zulke (fysieke) zaken. Dat wordt gezien als allereerst een persoonlijke verantwoordelijkheid. Net zo is voor de eigen verantwoordelijkheid in de digitale wereld het al of niet vrijwillige karakter van het delen van persoonlijke informatie zeer relevant.

Er zijn voldoende redenen om zelf zorgvuldig om te gaan met je eigen (en andermans) persoonsgegevens en om allerlei organisaties via druk of regelgeving te dwingen dat ook met uw en mijn gegevens te doen, temeer omdat steeds grotere hoeveelheden gegevens geregistreerd worden, zowel vrijwillig als onvrijwillig. In plaats van de gebruikelijke klaagzang over de vele onvrijwillige registraties te herhalen, is het interessant eerst eens naar de vrijwillige voorbeelden te kijken.

Met de enigszins vage verzamelnaam 'Web 2.0' worden een aantal webontwikkelingen aangeduid die gericht zijn op interactiviteit, delen, eigen inbreng en gerichte, persoonlijke feedback. Voorbeelden zijn weblogs, burgerjournalistiek, vriendensites, foto- en videosites (zoals YouTube of Flickr), locatiegebaseerde interactie (zoals Plazes), voorkeurssites, enzovoort. Voor al deze activiteiten is het essentieel dat de deelnemers op een of andere manier actief meedoen en informatie van of over zichzelf beschikbaar stellen. Het essentiële punt is dat ze daar ook echt wat voor terugkrijgen.

Een aardig voorbeeld is een muzieksite waar men de eigen muziekcollectie kan opgeven in een persoonlijk profiel. De site geeft vervolgens suggesties voor nieuwe muziek die mogelijk ook in de smaak zal vallen. Deze suggesties kunnen gebaseerd zijn op automatische classificatie van muziek door intelligente software (zogenaamde *recommendation agents*). Dergelijke suggesties kunnen verrassend goed zijn: beter dan van vrienden of kennissen, en bevelen vaak volkomen onbekende (maar verwante) soorten muziek aan.

Mensen zijn in dit soort situaties vaak bereid tot vrijwillige overdracht van persoonlijke, privacygevoelige gegevens: ze hebben het idee er iets nuttigs voor terug te krijgen. Veel Web 2.0-sites zijn op dit principe gebaseerd. Het 'zuivere' (niet-commerciële) karakter speelt hierbij zeker een rol. Wanneer muzieksuggesties niet primair inhoudelijk zijn maar mede bepaald worden door de omvang van de voorraad of de marges van de leverancier, haken mensen snel af.

Locatiegebaseerde websites, zoals Plazes (waarmee je kunt zien of je vrienden zich in de buurt bevinden), geven op een andere manier persoonlijke feedback. In dit geval moet je er zelf ook persoonlijke data voor inleveren, namelijk je eigen locatie. Niet iedereen zal zoiets willen, maar anderen hebben duidelijk geen moeite met deze ruil.

Een belangrijk aspect waardoor dit soort web 2.0-mogelijkheden aantrekkelijk zijn, is het vrijwillige karakter ervan.

Mensen bepalen zelf of ze meedoen en zo ja, welke gegevens ze beschikbaar stellen voor gebruik door anderen. Daardoor heeft de gebruiker (het gevoel van) meer eigen controle.

Sommige van deze Web 2.0-activiteiten maken gebruik van *datamining* en profilering om een persoonlijk antwoord aan de gebruiker te kunnen geven. Dergelijke technieken worden ook in niet-vrijwillige contexten gebruikt, gericht op het herkennen van zowel commerciële kansen als van veiligheidsrisico's. Amazon geeft bijvoorbeeld op basis van je eerdere bestellingen, gecombineerd met de aankooppatronen van anderen plus hun eigen commerciële motivatie, gerichte suggesties voor additionele aankopen. Sommige mensen vinden dit prettig en nuttig. Voor mij hoeft het niet zo nodig. Sterker nog, het ergert me wanneer ik het niet kan uitzetten. Juist die onvrijwilligheid ervaar ik als erg klantonvriendelijk. Amazon wil kennelijk zijn eigen commerciële scoringsdrang laten prevaleren boven een daadwerkelijke aanpassing aan de wensen van de klant.

Helaas zit het grootste gedeelte van de commerciële sector nog vastgeroest in dit idee van onvrijwillige vastlegging van individueel gedrag en beschouwt die dit als zogenaamd noodzakelijk onderdeel van iedere handeling of transactie, zoals een treinreis, een aankoop, of het bekijken van een tv-programma of webpagina. Een modernere aanpak is om klanten werkelijk servicegericht te benaderen, door ze zelf te laten kiezen of hun gedrag wel of niet vastgelegd wordt (voor zover niet strikt noodzakelijk voor de levering of facturering). Een aanbieder van digitale tv zou door de registratie van kijkgedrag optioneel te maken, een veel betere band met zijn klanten kunnen opbouwen. Sommige klanten zijn niet geïnteresseerd in vastlegging – integendeel – en hen kun je maar beter niet tegen je in het harnas jagen. Misschien komen zulke mensen juist wel af op providers die zo'n keuzemogelijkheid expliciet aanbieden. Met anderen die wel interesse hebben in Web 2.0-achtige services kun je dan via een gerichte persoonlijke benadering een

langdurige vertrouwensband opbouwen. Voorwaarde is natuurlijk wel dat je dan zorgvuldig, volgens afspraak, met hun gedragsgegevens omgaat. Vertrouwen is immers de basis van iedere vorm van klantenbinding, zeker in de digitale wereld.

Ook binnen de openbaarvervoersector realiseert men zich onvoldoende welke weerstanden onvrijwillige registratie van reisgedrag met zich meebrengt en welke voordelen er te behalen zijn met een meer persoonsgerichte benadering van klanten, die begint – en dat is cruciaal – met de elementaire vraag: 'Wilt u überhaupt dat wij u op deze of gene wijze persoonlijk benaderen met allerlei aanbiedingen en daarvoor velerlei gegevens over u vastleggen?'

Omdat er in het geval van het openbaar vervoer geen werkelijke alternatieven zijn, leidt de huidige onvrijwilligheid tot grotere weerstand en agressie, die zelfs de vorm van regelrechte (technische) sabotage van het gehele systeem kan aannemen. Indien tegenstanders erin slagen het systeem te ondermijnen of zelfs plat te leggen, staan het financiële verlies en de imagoschade in geen verhouding tot de eventuele commerciële voordelen van onvrijwillige in plaats van vrijwillige profilering van klanten. Deze tegenstand en weerzin tegen de onvrijwillige opslag van persoonsgebonden vervoersgegevens zijn nu reeds duidelijk waarneembaar.

Soms kun je in klantvoorwaarden aankruisen dat je niet wilt dat jouw gebruiksgegevens voor 'andere' doeleinden gebruikt worden (een zogenaamde *opt-out*). Als je zulk bezwaar aantekent, weet je niet zeker of de gegevens niet toch opgeslagen worden, ook al wordt er dan geen gebruik van gemaakt. Je moet er maar op vertrouwen dat er zorgvuldig met je gegevens wordt omgegaan en ze niet alsnog verspreid worden, bijvoorbeeld door onachtzaamheid van de beheerders, door computerinbraken, of zelfs door omkoping of chantage. Daarnaast kunnen de gegevens alsnog gevorderd worden in het kader van een strafrechtelijk onder-

zoek. Ik ben nog nooit tegengekomen dat je kunt aankruisen dat gebruiksgegevens helemaal niet opgeslagen mogen worden (anders dan zeer tijdelijk en slechts voor zover strikt noodzakelijk voor de afhandeling van de geleverde dienst). Zo'n optie zou mij in ieder geval meer vertrouwen geven.

De volgende vergelijking is mogelijk relevant. In de jaren tachtig en negentig van de vorige eeuw is er aandacht gekomen voor het zogenaamde sickbuildingsyndroom. Mensen bleken allerlei klachten te krijgen in grote gebouwen waarin ze gedwongen waren onfrisse, rondgepompte lucht in te ademen. Een van de elementaire conclusies die uit studies over dit syndroom naar boven kwam was: geef mensen controle over hun directe omgeving, bijvoorbeeld via de mogelijkheid om zelf een raampje open te doen. Dan functioneren ze stukken beter en haken ze minder snel af. Aansluitend bij deze vergelijking is er veel te veel *sick data retention*, waarbij mensen het gevoel hebben in onfrisse interacties gedwongen te worden zonder controle over de persoonlijke datastromen te kunnen uitoefenen.

Eerder is reeds het cliché 'informatie is macht' genoemd. Wat de discussie over al dan niet vrijwillige opslag van klantgedrag in de commerciële sector zo onaangenaam maakt, is dat de 'machthebbers' nauwelijks bereid zijn de discussie openlijk te voeren en duidelijk aan te geven welke gegevens ze voor hoelang en voor welke doeleinden willen gebruiken.

Albert Heijn schrijft bijvoorbeeld over de bonuskaart op zijn webpagina: 'AH zal uw persoons-, spaar-, en boodschappengegevens strikt vertrouwelijk behandelen en uitsluitend gebruiken om u de voordelen te bieden die aan de AH Bonuskaart verbonden zijn.' Wat zijn precies al die boodschappengegevens? Waarom zetten ze op hun webpagina niet een (begrijpelijk) voorbeeldje van wat ze over een fictieve klant opgeslagen hebben? Daarbij zouden ze tevens

openlijk kunnen uitleggen welke profielen ze gebruiken – in welke categorieën ze hun klanten opdelen, op basis van welke gegevens en criteria – en wat ze daar vervolgens mee doen. En wat zijn precies die voordelen die voor mij aan de bonuskaart verbonden zijn? Ook ontbreekt hoe lang AH deze gegevens bewaart. Zou AH misschien bang zijn dat klanten afgeschrikt worden indien ze precies weten wat er over hen ligt opgeslagen en welke conclusies daaraan verbonden worden? Is geheimzinnigheid werkelijk de beste manier om een vertrouwensband met de klant op te bouwen?

In een andere context[1] heb ik gepleit om klantgegevens (en ook veel andere persoonlijke gegevens) bij de klant of burger zelf op te slaan. Realisatie van zo'n gedecentraliseerde architectuur voor persoonsgegevens vergt echter een niet-triviale infrastructuur en is dus niet zomaar gerealiseerd. Binnen de huidige gecentraliseerde architectuur is beter inspelen op de wensen en zorgen van klanten een eerste belangrijke stap.

In een recent door het Rathenau Instituut uitgegeven rapport[2] wordt geconstateerd dat Nederland zich door de sterke toename van registratie en surveillance van gedrag van burgers ontwikkeld heeft tot een controlestaat. Als uitvloeisel van het bovenstaande wil ik ervoor pleiten het dan maar tot een *controle-controlestaat* te laten komen. Deze metacontrole behelst twee zaken:

- Controle op wat de controleurs doen, via werkelijke openheid over (en toezicht op) wat er hoe lang opgeslagen wordt en voor welke doeleinden het door wie gebruikt wordt. Dus niet zo'n nietszeggend Albert Heijn zinnetje '... uitsluitend gebruiken om u voordelen te bieden ...', maar via een duidelijk voorbeeld uitleggen waar het om gaat.
- Controle in de zin van werkelijke zeggenschap door betrokkenen, zodat registratie van niet strikt noodzakelijke

gegevens (typisch voor profilering) uitsluitend op vrijwillige basis plaatsvindt, na expliciete toestemming van betrokkenen.

De discussie hierboven heeft zich vooral gericht op het gebruik van persoonsgegevens in de commerciële sector. Daarnaast is er sprake van grootschalig gebruik door de overheid in het kader van openbare veiligheid, met name ter bestrijding van (georganiseerde) misdaad en terrorisme. De overheid heeft daartoe zelf maar een deel van de gegevens in handen en is sterk afhankelijk van private partijen – zoals banken, telecomproviders of vervoerders – om additionele gegevens aangeleverd te krijgen. Traditioneel gebeurt deze aanlevering op kleine, gerichte schaal maar steeds vaker gaat het om het ongericht verzamelen van enorme hoeveelheden gegevens, zoals bij dataretentie (van verkeersgegevens van telefoon en internet) of vordering ten behoeve van datamining. Hierbij hanteert de overheid het discutabele uitgangspunt dat iedere burger als potentiële verdachte gezien wordt.

In hoeverre is vrijwilligheid en eigen controle hier nog van belang? Wanneer een burger staande gehouden wordt wegens een overtreding, of gesommeerd wordt zich te legitimeren, is er nauwelijks sprake van vrijwilligheid in de overdracht van persoonsgegevens. Op indirecte wijze speelt vrijwilligheid wel degelijk een rol. Wanneer burgers door andere (commerciële) instanties eerst netjes gevraagd wordt of onnodige gegevens ook opgeslagen mogen worden – zoals ik hierboven bepleit – zal bij weigering vervolgens door de overheid ook minder gevorderd kunnen worden. Natuurlijk kan er in zo'n geval wel in het kader van een gericht onderzoek alsnog een opdracht gegeven worden tot gedwongen opslag, na goedkeuring door een rechter of minister.

De overheid heeft er, in haar Big Brother-rol, belang bij dat bedrijven zoveel mogelijk gegevens van burgers opslaan, zodat er bij een mogelijk strafrechtelijk (of datami-

ning-) onderzoek bijvoorbeeld ook openbaarvervoersgegevens direct beschikbaar zijn. Hier bestaat een spanningsveld tussen de rol van de overheid als Broer Koekeloer en haar rol als beschermer van de wetten, met name op het gebied van privacy. Dit spanningsveld is niet zuiver theoretisch: in verschillende Europese landen zijn procedures gestart tegen de dataretentiewetgeving, omdat die gezien wordt als aantasting van fundamentele rechten van burgers.

Wat is hierin de rol van het bedrijfsleven? Maken zij zich tot uitvoerder van het overheidsbelang van massale opslag? Is er sprake van vrijwillige sturing van de eigen informatiearchitecturen in de commerciële wereld ten behoeve van de controle door de overheid? Ik weet het niet. Mogelijk worden er wel min of meer expliciete hints gegeven en gevolgd. Onvrijwillige sturing is er zeker, bijvoorbeeld in het geval van dataretentie of van de regeling Melding Ongebruikelijke Transacties (MOT) in de banksector. Bedrijven die wel vrijwillig zouden sturen ten behoeve van controle door de overheid maken zichzelf tot verlengstuk van die overheid en zeggen in feite tegen hun klanten: 'Wij slaan, mogelijk tegen jullie zin, ook niet strikt noodzakelijke gegevens over jullie op zodat we bij een eventueel justitieel onderzoek tegen jullie de autoriteiten zo goed mogelijk kunnen helpen.'

Dit lijkt me geen ideale basis voor een vertrouwensband. In een controle-controlestaat zou het niet ongemerkt kunnen voorkomen. Maar zover zijn we helaas nog niet.

Noten

1. In het online boekje *De menselijke maat in ICT* (versie 1.0, januari 2007), zie www.cs.ru.nl/B.Jacobs/MM.
2. A. Vedder et al., *Van privacyparadijs tot controlestaat? Misdaad- en terreurbestrijding in Nederland aan het begin van de 21e eeuw*. Beschikbaar op www.rathenau.nl/downloadfile.asp?ID=1122.

Dweilen met de kraan open

Karin Spaink

Er zit een wrange paradox in de huidige verzameldrift. Terwijl dataverzamelaars enerzijds wonderen verwachten van het koppelen en verwerken van alle gegevens die ze vergaren – betere gebruikersprofielen en risicoanalyses maken, sporen beter natrekken, misdaad voorkomen, monitoring opschroeven, logistiek en efficiëntie verbeteren, kosten drukken enzovoorts – zijn ze anderzijds nogal nonchalant met het beheer van die gegevens.

Te veel mensen hebben toegang tot gegevens, gegevens worden onversleuteld bewaard en gekopieerd, laptops en USB-sticks zijn niet beveiligd, computernetwerken zijn onvoldoende afgeschermd of hebben een architectuur die meer let op gebruiksgemak dan op veiligheid, et cetera. Het gevolg: rondslingerende en ontsnapte verzamelingen persoonsgegevens. Zulke 'ongelukjes' worden data breaches genoemd, oftewel datalekken.

In Engeland is het rapporteren over datalekken een nationale hobby geworden. Nadat diverse ambtenaren kort na elkaar cd's kwijtraakten met daarop de gegevens van miljoenen burgers (compleet met adres, geboortedatum, gezinssamenstelling, bankrekening en soms zelfs hun saldo), werd de Britse pers alert. Er verschenen vaker artikelen over interne documenten die open en bloot op websites stonden, wagenwijde lekken in software, en verloren of verkeerd bezorgde cd's met persoonsgegevens.

Aanvankelijk zagen de meeste mensen weinig reden tot

bezorgdheid. Stom van die ambtenaren, natuurlijk, maar ach, veel kwaad kon het toch niet? Toen de Britse sociale dienst cd's verloor met daarop de adressen, geboortedata en rekeningnummers van 25 miljoen landgenoten, schreef Jeremy Clarkson – de presentator van het populaire BBC-programma Top Gear – een badinerend artikel in de Sunday Times. Dat gekakel van de critici was overtrokken, met zulke informatie kun je immers niets aanvangen. Pestend publiceerde Clarkson zijn eigen rekeningnummer.

In een mum van tijd wist iemand zich toegang tot Clarksons rekening te verschaffen en maakte een maandelijkse afschrijving van vijfhonderd pond naar een goed doel aan. Clarkson is sindsdien van mening veranderd: zorgvuldig omgaan met andermens' gegevens is belangrijker dan we vermoeden.[1]

Vanaf dat moment veranderde de toonzetting in de pers. Datalekken zijn nu serieus nieuws in Engeland. Er struikelde sindsdien zelfs een minister over.

Wat zijn eigenlijk de risico's van datalekken? Dat hangt ervan af wat er lekt en wie dat doorheeft.

Identiteitsfraude neemt overal in het Westen toe. Wie slechts een paar persoonsgegevens van een ander heeft, blijkt daarmee al een heel eind te kunnen komen. En naarmate we meer registreren over mensen, wordt het interessanter je als een ander voor te doen. Steeds meer mensen ontberen de juiste papieren: ze zijn onverzekerd, onvoldoende gediplomeerd of niet kredietwaardig. Ze hebben schulden, een strafblad of geen paspoort. Of ze kunnen papier B niet krijgen omdat ze papier A niet hebben. Voor al die mensen zijn de personalia van anderen interessant: die bieden een schone lei, de juiste opstap. Zodoende is grootschalig misbruik en doorverkoop van persoonsgegevens inmiddels een lucratief terrein voor de misdaad geworden; lastig te achterhalen, veilig (want zonder fysieke confrontatie, en van achter het toetsenbord te doen), en in bulk uit-

voerbaar. Identiteitsdiefstal is de witte-boordenvariant op ordinaire beroving.

Je rekening kan geplunderd worden, zoals Clarkson ondervond. Iemand die een kopie van je paspoort heeft, kan op jouw naam allerlei transacties aangaan. Iemand kan met een pre-paid mobieltje, aangeschaft op vertoon van jouw paspoort, een politicus bedreigen. (Dat overkwam Renate Tromp, die zodoende in alle vroegte door een arrestatieteam van haar bed werd gelicht en urenlang vastzat; jaren later verstijft ze nog altijd van schrik als ze een politiesirene hoort.[2]) Wie je rekeningnummer en je adres weet, kan op jouw naam een tweede rekening openen, daar je spaargeld naar doorsluizen en het vervolgens opnemen. Wie je BSN heeft, kan eenvoudig je naam, adres, geboortedatum en verzekeringsmaatschappij achterhalen en op jouw naam een medische behandeling ondergaan. Daarvoor draait weliswaar je verzekering op en niet jijzelf, maar je hebt er de rest van je leven last van dat er dingen in je medisch dossier staan die er niet thuishoren – gegevens uit een dossier krijgen is altijd moeilijker dan ze erin krijgen. Je vingerafdruk, die sinds de nieuwe paspoortwet centraal is opgeslagen, bleek niet goed beveiligd en duikt nu geregeld op bij afrekeningen in het criminele circuit.

Ook zonder dat derden er misbruik van maken, kan het akelig zijn als je gegevens op straat liggen. Want al roepen we in koor dat we niets te verbergen hebben, toch heeft iedereen wel íets dat-ie liever niet wereldkundig gemaakt ziet of door Google geïndexeerd weet.

De buren kunnen ontdekken dat jullie zoon geen longontsteking had maar stierf aan aids; je baas dat je vroeger in de gevangenis hebt gezeten of verslaafd was. De verdenking van geweldpleging die de politie maandenlang volhield en die je eindelijk kon ontzenuwen, belandt alsnog op straat; en waar rook is, is vuur, nietwaar? Je hebt liever niet dat iedereen weet dat jij en je lief relatietherapie volgen, welk salaris je precies verdient, hoeveel geld je maandelijks uitgeeft

aan Swarovski-kristal, of onder welke naam je op datingsites actief bent. Als de bedrijfsagenda op straat ligt, kan je vrouw ontdekken dat je dat weekend helemaal geen congres in Rotterdam had. Of je geheime telefoonnummer wordt bekend, zodat de gewelddadige echtgenoot waarvan je met moeite wist te scheiden, je opnieuw traceert. Om maar een greep te doen.

Maar eigenlijk is het verzoek ons nadeel toe te lichten, de verkeerde vraag. We hoeven helemaal niet te bewijzen dat we in onze belangen geschaad worden als bedrijven en instanties die erop staan onze gegevens los te pulken, daar vervolgens slordig mee omgaan. De zaak ligt precies andersom. Zij moeten ons bewijzen dat ze voortdurend zorgvuldig met onze gegevens omgaan.

Ook in Nederland zijn datalekken aan de orde van de dag.[3] Ze ontstaan door slordigheid of onnadenkendheid van de mensen die beroepshalve met persoonsgegevens werken. Je kunt daarbij denken aan verloren laptops, websites waar gevoelige informatie voor het oprapen ligt, open directory's die door Google zijn geïndexeerd, data die niet versleuteld zijn, rondslingerende USB-sticks, verdwaalde cd's, bestanden die door een typefout aan de verkeerde mensen worden gemaild, afgedankte computers of harde schijven waar nog van alles op blijkt te staan.

In de beeldvorming zijn hackers doorgaans het probleem. We hebben een landelijke politieafdeling die zich met dergelijke cybercriminaliteit bezighoudt, er zijn dikke overheidsnota's over geschreven, en zodra een hacker gegevens jat staan de kranten er vol van.

De praktijk wijst anders uit, en rapport na rapport onderschrijft dat. De overgrote meerderheid van de boosdoeners – van onnadenkende datalekkers tot kwaadwillende datajatters – bestaat uit werknemers en onderaannemers. De mensen die met die data werken zijn naar schatting verantwoordelijk voor 60 tot 90 procent van alle lekken.[4] Er gaan

voorts, zo blijkt, geregeld maanden overheen voordat iemand iets doorheeft. Vaak weet zo'n bedrijf of instantie helemaal niet waar alle gegevens die ze verzamelen en gebruiken zich eigenlijk bevinden of wie er allemaal toegang tot hebben, laat staan dat er een deugdelijk plan is voor de bescherming en monitoring van die data. Meestal wordt een lek pas ontdekt wanneer een goedhartige buitenstaander het meldt, en weet niemand hoe lang het al bestond.

Het is niet alleen onachtzaamheid; er zit soms moedwil bij. Een onderzoek tijdens een Nederlandse computerbeurs wees uit dat de meerderheid van de IT'ers er geen been in ziet om bij dreigend ontslag waardevolle data te stelen. 'Sommige automatiseerders hebben dit al uit voorzorg gedaan [...] De datadieven gebruiken in de meeste gevallen een USB-stick om hun buit mee te nemen. Als men mag kiezen is de klantendatabase favoriet, gevolgd door productinformatie, bedrijfsplannen, gebruikersnamen en wachtwoorden en HR informatie.'[5]

Bedrijven en instanties hebben zelden beleid over beheer, bescherming en uitbesteding van gegevens; ook dat zou je onder moedwil kunnen scharen. Het betekent immers dat werknemers (of onderaannemers) op dit vlak onvoldoende worden opgevoed of gecoacht. Als het besef te weinig leeft dat persoonsgegevens een hoge mate van bescherming verdienen, worden procedures en regels daaromheen al snel als rompslomp terzijde geschoven. Natuurlijk is het makkelijker om snel even een kopietje van een volledige dataverzameling te vragen aan een collega dan om een gericht en met redenen omkleed verzoek in te dienen – maar of iets handig is, kan nooit het leidende argument zijn.

Banken hebben dat wél geleerd: bij hen valt klantinformatie per definitie samen met hooggevoelige informatie. Hun procedures voor beheer en toegang van klantgegevens zijn dientengevolge zeer strikt. Niet alleen omdat de klanten anders weglopen, ook omdat de Nederlandse Bank strenge eisen stelt aan de vertrouwelijkheid en bescherming

van die gegevens: wie te vaak de fout in gaat, kan fluiten naar zijn status als bank. Wee het gebeente van de bankemployé die klantgegevens mee naar huis neemt.

De striktheid rond gegevensbescherming die banken in acht nemen, is lang niet in alle sectoren doenlijk. Bij banken werkt het doordat vertrouwelijkheid en betrouwbaarheid van gegevens de core business is. Voorts is deze bedrijfstak meer dan bijna elke andere sector vertrouwd met automatisering, en zijn procedures en regels rondom dataverwerking er gegrondvest in traditie en cultuur. En dan zit er nog die toezichthouder bovenop.

Talloze andere branches, van vervoersbedrijven tot gezondheidszorg, hebben inmiddels eveneens te maken met grote hoeveelheden gevoelige informatie die dagelijks worden verwerkt. Zij ontberen echter die bancaire traditie. Sommige branches, zoals bijvoorbeeld de zorgsector, hebben zelfs een volledig tegengestelde cultuur, een die juist is geschoeid op het zo snel en volledig mogelijk delen van gegevens. Elektronische patiëntendossiers zijn gebouwd om informatie snel te kunnen uitwisselen, niet om die zo goed mogelijk voor anderen af te schermen.

Tel daarbij op dat ziekenhuizen en huisartsen amper budget hebben voor adequate automatisering. Plus dat het de bedoeling is dat alle betrokken (para)medici patiëntgegevens overal moeten kunnen raadplegen. Plus dat de patiënt zelf vanuit z'n eigen huis alle medische gegevens moet kunnen inzien die op de diverse locaties over hem worden bewaard.

Wie iets van databeveiliging weet, huivert bij dit scenario. Ik vond het dan ook niet vreemd maar wel onverteerbaar ernstig toen bij een test bleek dat een groep veiligheidsdeskundigen met wie ik samenwerkte, via internet vrij simpel toegang wist te krijgen tot alle 1,2 miljoen patiëntgegevens van een streekziekenhuis. We konden die gegevens niet alleen kopiëren en weggooien, maar ook veranderen. En als wij dat konden, konden anderen dat

ook. We hebben een dikke week in alle gegevens gegrasduind en hele databases van links naar rechts verhuisd en weer terug, en het ziekenhuis – dat had ingestemd met de proef en dus op haar qui vive was – merkte niks.[6]

De zorg weet hoe belangrijk actuele en correcte patiëntgegevens zijn en hoe belangrijk het medisch geheim is. Maar de sector is niet ingesteld op het grootschalig beheren, verwerken en afschermen van dergelijke gevoelige en kostbare gegevens. Dat is hun vak ook helemaal niet.

En dus zijn er talloze incidenten met elektronische dossiers. Van verloren laptops tot medisch personeel dat het ziekenhuisnetwerk per ongeluk met een virus infecteert, zodat alle computers op hol slaan en geen enkele arts nog bij een dossier kan. Van een slecht beveiligd landelijk bestand van iedereen die opiaten krijgt voorgeschreven, tot honderdduizenden medische dossiers die openlijk op internet belanden.

Maar omdat de zorg begrijpt hoe belangrijk het zorgvuldige beheer van dergelijke gegevens is, is hen goed aan het verstand te brengen dat het anders moet. Het concept van datahygiëne – dusdanig netjes met gegevens omgaan dat je geen risico's voor de patiënt veroorzaakt – kun je daar met enige inspanning ingang doen vinden, temeer daar het aansluit bij een bekend concept.

Geen arts die erover piekert een niet-steriel mes in een patiënt te zetten, geen verpleegkundige die iemand injecteert met een eerder gebruikte naald, geen tandarts zonder autoclaaf en geen chirurg die niet grondig haar handen wast voor een operatie. Allemaal heel onhandig, tijdrovend en duur, maar toch is 't broodnodig – en onderhand volkomen in de dagelijkse praktijk ingebakken. Ook niet-medici zijn inmiddels doordrongen van het belang van alledaagse hygiëne. Niet drinken uit stilstaand water op straat. Niet je schoenen afborstelen boven je eten. Niet in andermans gezicht hoesten. Oppassen met rauwe eieren en rauwe kip. En je neus snuit je in een zakdoek.

Zo zou het rond gegevens ook horen te gaan. Iedereen die met andermans gegevens werkt, hoort thuis te zijn in datahygiëne. Gegevens niet zonder versleuteling kopiëren. Geen gevonden USB-sticks in een computer stoppen. Bestanden niet even in een onbeschermde directory parkeren. Laptops die in een netwerk worden geprikt, geen toegang geven tot interne databases. Harde schijven die worden weggegooid, eerst schoonvegen of demonteren. Wellicht dat we dan gaandeweg verschrikt terugdeinzen als iemand een onbeveiligde USB-stick in een computer steekt en we het vies vinden als gegevens niet versleuteld worden overgedragen.

Een samenleving die zo structureel steunt op datastromen, kan het zich niet permitteren slordig te zijn met diezelfde gegevens. Het wordt tijd dat we gaan nadenken over datahygiëne: hoe voorkomen we vervuiling en lekken van data, hoe beschermen we gegevens, hoe verifiëren we ze – en dus: hoe beschermen we onszelf.

Een praktijk van datahygiëne ontwikkelen helpt, maar het zal niet voldoende zijn. Sinds kort wordt daarom nagedacht over een meldplicht voor datalekkages. De plannen zijn helaas beperkt; zo wil de EU de telecomaanbieders verplichten datalekken voortaan te melden, maar blijven alle andere vergaarders – van banken tot zorg, van bedrijfsleven tot overheidsinstanties – buiten schot. Me dunkt dat ook zij onder zo'n meldplicht horen te vallen.

De hoop is dat bedrijven en overheden uit angst voor reputatieschade zorgvuldiger met onze gegevens zullen omspringen. Toch is een meldplicht een karig instrument: het dwingt openbaarheid af over iets dat nu vaak onbekend blijft, maar het kwaad is dan al geschied. Zelf ben ik er daarom voorstander van dat bedrijven en instanties die data lekken, voortaan fikse boetes krijgen opgelegd: Als slordig zijn meer kost dan laksheid bespaart, wordt datahygiëne economisch rendabel.[7] Ook kunnen we overwegen om mensen

die een datalek vinden met een bonus uit die boetepot te belonen.

Vermoedelijk snijdt dat mes aan twee kanten. Allereerst zullen instanties en bedrijven hopelijk een degelijker databeleid ontwikkelen, nadenken over informatiearchitectuur en procedures, en hun werknemers opvoeden. Hopelijk zullen ze, als ze aansprakelijk worden gesteld voor datalekken, leren de logs te onderzoeken die allerlei computers nu vruchteloos produceren zonder dat iemand ooit de moeite neemt ze door te vlooien. De wetenschap dat er bonusjagers rondlopen die speuren naar datalekken, houdt iedereen extra scherp.

Ten tweede zullen bedrijven en instanties zich hopelijk afvragen welke data ze nu écht nodig hebben. Iedereen wil aldoor meer gegevens van ons hebben en onze gedragingen liefst real-time vastleggen. Voor zowat alles moet je je registreren, en bijna alles wat we doen leidt tot digitale sporen die aan ons worden onttrokken en worden opgeslagen. De vergaar- en bewaardrift van bedrijven en overheid kent weinig grenzen, terwijl de nadelen daarvan nu eenzijdig en uitsluitend bij de burgers worden gelegd.

Schrappen in de gegevens die iedereen maar te hooi en te gras opeist, is bepaald geen overbodige luxe. Waarom moet ik, als ik bij Belbios een bioscoopkaartje wil kopen, daar eerst een account aanmaken waarin ik verplicht moet invullen hoe ik heet, hoe oud ik ben, waar ik woon en of ik een man of een vrouw ben? Het enige persoonsgegeven dat ze nodig hebben voor een internetbetaling is mijn e-mailadres, zodat ze me een bevestiging kunnen sturen nadat mijn bank hen heeft gemeld dat transactie XYZ is afgehandeld. Waarom willen ze al die extra gegevens, die ze ook nooit kregen toen klanten gewoon aan de kassa verschenen? Wat doen ze ermee, behalve ze – waarschijnlijk – slecht beveiligen? Moet ik kwetsbaar worden omdat hun marketingafdeling het leuk vindt te weten welke films aanslaan bij vrouwen boven de vijftig?

Belangrijker nog is dat de overheid competent wordt op datagebied. Hoe kan een overheid die wil dat we ons voor alles identificeren, in hemelsnaam brakke OV-chipkaarten accepteren die zo makkelijk te vervalsen zijn als de Mifare-chip? Hoe kan diezelfde overheid zo zwaar leunen op vingerafdrukken, het enige biometrische kenmerk dat we overal in overvloed achterlaten; vingerafdrukken, die in twintig seconden te jatten en na te maken zijn op een manier waarmee je elke controle fopt?

Noten

1. Chris Soghoian: 'Twice bitten: Acts of stupidity can lead to identity theft', CNet, 10 januari 2008.
2. Tromp vertelde haar verhaal onder meer bij *Pauw & Witteman* (28 januari 2008) en bij de uitreiking van de Big Brother Awards op 5 februari 2010.
3. Op www.spaink.net/dutch-data-breaches houd ik sinds november 2007 een overzicht bij van alle Nederlandse datalekken die in de pers zijn verschenen. De meeste lekken halen de pers echter niet, zodat de lijst hooguit een indicatie geeft. Een goede internationale lijst wordt bijgehouden op www.databreaches.net.
4. Zie onder meer: *Microsoft Security Intelligence Report* Vol. 7 (January – June 2009), Microsoft, november 2009; *The Insider Security Threat in I.T. and Financial Services: Survey Shows Employees' Everyday Behavior Puts Sensitive Business Information at Risk*, RSA, 13 oktober 2008; *Security of Paper Documents in the Workplace*, Ponemon Institute, oktober 2008.
5. 'Klantendatabase favoriet van stelend personeel', Security.nl, 10 december 2008.
6. Karin Spaink: *Medische geheimen. Risico's van het elektronisch patiëntendossier*, (The Next Ten Years 1), XS4ALL / Nijgh & van Ditmar, september 2005; Karin Spaink, 'Het medisch geheim gehackt', de Volkskrant , 3 september 2005.
7. De Britse denktank Demos stelde onlangs hetzelfde voor. Zie Peter Bradwell: *Private lives: A people's inquiry into personal information*, Demos 2010. Zie verder www.demos.co.uk.

Over de auteurs

Egbert Dommering is hoogleraar Theorie van het Informatierecht aan de Universiteit van Amsterdam. Van 1989 tot 2004 was hij directeur van het Instituut voor Informatierecht (IViR). Hij is als advocaat verbonden aan het kantoor Brinkhof en is lid van de Raad van Advies van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Bart Jacobs is hoogleraar Computerbeveiliging aan de Radboud Universiteit in Nijmegen, en deeltijdhoogleraar aan de Technische Universiteit Eindhoven. Hij heeft de afgelopen jaren onder meer onderzoek gedaan naar de OV-chipkaart, het biometrisch paspoort en elektronisch stemmen. Hij is lid van de Raad van Advies van Bits of Freedom (BOF).

Karin Spaink is columnist en schrijfster. Ze publiceerde tien boeken en honderden columns, vooral over medische kwesties, internet, recht en technologie. In 2009 ontving ze de Van Praagprijs van het Humanistisch Verbond. Ze is redacteur van *The Next Ten Years* en werkt aan een boek over de geschiedenis van internet in Nederland.

Dirk van Weelden is schrijver. Hij studeerde filosofie en debuteerde in 1987 samen met Martin Bril. Sinds 1989 (*Tegenwoordigheid van geest*) publiceert hij romans, essays en verhalen. In 1992 kreeg hij de Multatuliprijs en in 1999 de Frans Kellendonkprijs. Sinds 1999 is hij redacteur van *De*

Gids, Nederlands oudste culturele en literaire tijdschrift. Zie verder www.dirkvanweelden.net.

Uitgeverij Nijgh & Van Ditmar stelt alles in het werk om op milieuvriendelijke en duurzame wijze met natuurlijke bronnen om te gaan. Bij de productie van dit boek is gebruikgemaakt van papier dat het keurmerk van de Forest Stewardship Council (FSC) mag dragen. Bij dit papier is het zeker dat de productie niet tot bosvernietiging heeft geleid.

[invoegen logo FSC]
Welke drukker???????