



Den Haag op weg naar het Nieuwe Normaal

Deel 3: Technologie & Innovatie

De coronacrisis bracht schone lucht en thuiswerken en zorgde voor heel wat opschudding. Hoe willen we de Haagse samenleving vormgeven nu zich een Nieuw Normaal lijkt op te dringen? Hoe moet de kwaliteit van leven er in de toekomst uit zien in Den Haag?

Je kunt je laten leiden door gebeurtenissen en toevalligheden, maar het is wenselijker om waarden te volgen die je zelf bepaalt. En dus is het verstandig om voortdurend over die waarden met elkaar in gesprek te blijven.

Om die reden organiseerde De Maatschappij, departement 's-Gravenhage drie dialoogsessies onder de naam *Den Haag op weg naar het Nieuwe Normaal*. Haagse vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven, de overheid, onderwijs en wetenschap gingen daarover in gesprek in Museum Beeld en Geluid Den Haag. Moderator Pelle Matla legde de deelnemers een aantal stellingen voor.

Stelling 1: Een op de vier Hagenaars heeft moeite om zaken digitaal te regelen en de crisis heeft de digitale ongeletterdheid alleen maar vergroot. In het Nieuwe Haagse Normaal moet iedereen digitaal kunnen meedoen.

Daar is Rosan Gompers, Bestuurslid Innovatie bij MKB Den Haag, het mee eens. “Anders krijg je een nieuwe kloof in de samenleving.” Terugkijkend op de afgelopen maanden zegt ze: “Door de digitalisering konden we blijven werken, leren en consumeren.”

Die tweedeling van mensen die techniek wel en niet begrijpen gaat sowieso ontstaan, vreest Marcel de Heide, Senior economist bij TNO. “Verliezers zijn hierbij onvermijdelijk.”

Analoge communicatie

Er is een deel dat gewoon niet wil, reageert Jasper Deuten, Themacoördinator innovatie bij het Rathenau Instituut. “Hebben ze recht op face-to-face communicatie aan een loket, per telefoon of brief?”

“Met pen en papier communiceren ben ik helemaal voor,” zegt Marcel Krom, CIO bij Post NL met een knipoog. Hij noemt de kaarten die mensen aan het begin van de crisis massaal gingen sturen. Maar, zegt hij ook: “Digitale middelen komen langzamerhand wel een beetje in de buurt van licht, water en een dak boven je hoofd.”

Hij vond het interessant om te zien hoeveel bedrijven tijdens de lockdown snel een webshop openden. Gompers van MKB Den Haag vindt het frappant dat veel bedrijven nog helemaal niet met digitalisering bezig waren.



Stelling 2: Digitalisering maakt de Haagse samenleving kwetsbaar. Als het internet ermee ophoudt, doet niets het meer. Daarom moeten we analoge back-ups inbouwen.

Technologie heeft ons veel gebracht, vindt Deuten van het Rathenau Instituut. “Tegelijkertijd brengt de digitalisering veel ongewenste effecten.” Hij noemt veiligheidsrisico’s als hacken, maar ook mensenrechten en privacy. “Daar moet je iets mee. We zijn niet overgeleverd aan krachten van buiten waar je machteloos tegenover staat. We moeten wel nadenken over welke richting we op willen.”

Het punt van dat we nog analoge back-ups kunnen inbouwen zijn we inmiddels voorbij, zegt Krom van Post NL. Een aantal jaar geleden bespraken ze in het bedrijf wat te doen als het internet uitvalt. Conclusie: “Wachten tot ie het weer doet. Kunnen we het nog zonder technologie? Nee.”

Willen we wat we kunnen?

Grenzen aan technische ontwikkelingen zijn er hoe dan ook niet, zegt De Heide van TNO. “Het is onomkeerbaar. Auto’s waren veertig geleden ook onveilig. Het gaat ons ook wel lukken met Artificial Intelligence. Ik maak me niet zo’n zorgen.”

Vaak hoor je dat het zo snel gaat met techniek, maar dat valt erg mee, zegt Patrick van der Duin, Directeur van Stichting Toekomstbeeld der Techniek. “Als ik mensen vraag: wanneer was het eerste mobiele telefoongesprek? Dan zeggen ze: in de jaren tachtig of negentig. Terwijl het in 1946 was. Techniek heeft een lange aanloop nodig. Dat geeft ons ook de kans om het te beïnvloeden. Technologie wordt zo beslissend. Daarom verdient het een goede opvoeding, met het juiste normen- en waardenstelsel.”

Hij noemt boekjes uit de jaren zestig over de toekomst, waar altijd stevast vliegende auto’s in voorkomen. “We dachten toen dat we in de toekomst alles kunnen wat we willen. Nu is het precies andersom: Willen we wat we kunnen?”

Stelling 3: Kantoren bleven de afgelopen maanden leeg en huiskamers werden kantoortuinen. Is thuiswerken de toekomst?

De deelnemers zijn het erover eens dat kenniswerkers voor een deel thuis zullen blijven werken. “Veel mensen denken dat dit tijdelijk is, dat het straks weer ‘business as usual’ is,” zegt Van der Duin, “maar het Oude Normaal komt niet meer terug.”

Hij benadrukt: “Deze crisis moet wel een leerperiode zijn, anders is het zonde. Het is goed om af en toe gedwongen stil te staan bij de vraag: wat vinden we belangrijk?”

Als maar een klein percentage thuis blijft werken, heb je direct minder files en kun je opeens zitten in de tweedeklas coupé in de spits, zegt hij. De Heide van TNO noemt een onderzoek van accountantskantoor PwC dat becijferde dat als we een dag in de week thuiswerken Nederland 3,9 miljoen euro per jaar bespaart.



Krom van Post NL: “Toen het internet geïntroduceerd werd, zei iedereen: nu kunnen we anywhere, any time gaan werken. Toch kwam het niet van de grond. Nu moesten bedrijven het binnen vijf dagen regelen. Door die dwang lukte het.”

Maar zegt hij: “Of het allemaal goed is uiteindelijk, is weer een andere vraag.” Hij noemt concentratiestoornissen en burn-out-verschijnselen door het vele communiceren via internet en sociale mediagebruik.

Praktisch of waardengedreven

Het ligt nogal aan het type werk of je dat thuis kan doen of toch op kantoor, zegt Gompers van MKB Den Haag. “Geconcentreerd werken en vergaderen kan prima thuis.” Ze hoort van veel werkgevers die hun personeel structureel meer thuis wil laten werken.

Is deze verandering praktisch of waardengedreven, vraagt ze zich af. “Zijn we er ons bewust van waar het virus vandaan is gekomen en hoe we aarde hebben gebruikt?” Veel werkgevers willen ook graag files en uitstoot van uitlaatgassen te voorkomen, zegt ze.

Dat is “allemaal hartstikke mooi”, reageert Krom van Post NL. “Maar je vervuilt de wereld eigenlijk een klein beetje minder in plaats van heel veel minder. Ik denk dat daar andere revoluties voor nodig zijn, misschien ook wel technologische.”

Door de sprekers aangereikte onderwerpen om verder over te spreken na de zomer:

- Alle bewoners moeten digitaal mee kunnen doen
- Moeten analoge opties mogelijk blijven voor degenen die niet kunnen of willen? (acceptgiro's, papieren geld, loketten) Of als back-up als het internet uitvalt?
- Hoe voorkomen we een tweedeling in de maatschappij: digitale geletterdheid vs digitale ongeletterdheid
- Hoe gaan we om met de kwetsbaarheid door de digitalisering? (veiligheid, privacy, mensenrechten)
- Welke kant willen we op met de digitalisering, welk normen- en waardenstelsel vinden we belangrijk?
- In welke mate zijn de veranderingen (het Nieuwe Normaal) praktisch of waardengedreven?
- Willen we wat we kunnen qua technologie?
- Hoe vinden we een goede balans tussen thuis werken en op kantoor?
- Hoe voorkomen we negatieve gevolgen van thuiswerken? (bv burn-out en moeilijke thuiswerken als je klein woont)

Meedenken over het vervolg van deze sessies? Stuur dan een mail naar info@de-maatschappij.nl