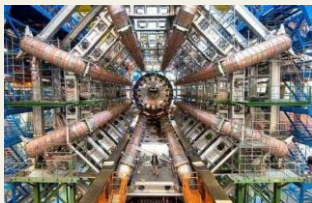


294 Digitaal gehandicapt of een machteloos mens?

Het is goed om soms in verwondering om te zien. We kunnen ons in het jaar 2026 immers geen wereld zonder het internet voorstellen? Toch bestaat deze digitale wereld nog maar enkele decennia.

Op weg naar die digitale wereld kwam het postorderbedrijf Wehkamp in 1989 met een voice-response-systeem ["U spreekt met Jimmy"]. Gewoon "Even Wehkamp bellen" en je kon je kleding uit de catalogus of advertentie kopen. Bellen kon iedereen wel en er kwam geen Wehkamp-medewerker aan te pas.



Weinigen zullen het weten: ook in 1989 ontwikkelde CERN – het grootste laboratorium voor deeltjesfysica ter wereld, gevestigd in Zwitserland – het World Wide Web. In 1991 stelde CERN dit World Wide Web publiekelijk beschikbaar. Toen in april 1993 ook nog de broncode en technologie van het WWW volledig gratis en rechtenvrij voor iedereen beschikbaar werd gesteld, kwam de wereldwijde doorbraak van het web tot stand.

Het duurde nog tot 1994 voordat het mogelijk werd om via het internet een veilige financiële transactie te verrichten. Een jaar later, in 1995, opende Weh-

kamp als eerste in Nederland een website waardoor klanten producten digitaal konden bestellen. In 1998 volgde Bol.com, toen nog boekenwinkel, nu de grootste webwinkel van Nederland. Het zou echter nog tot 2005 duren voordat de via de website aangekochte producten meteen via Ideal betaald konden worden.

Ruim twintig jaar later is een samenleving zonder alle toepassingsmogelijkheden van het wereldwijde web ondenkbaar.



Wehkamp '98 pionier in thuiswinkelen

"Meneer Steenberg, ik ben blij dat uw account gedeblokkeerd is. Uw rekening was meer dan 24 uur geblokkeerd. U kreeg steeds het verkeerde antwoord van mij en berichten verdwenen. Uw kritiek is terecht, dat had veel beter moeten. Dat spijt mij. Ik hoop dat u nu weer verder kunt."

Met dit bericht dat de Nederlandse bank X mij via zijn beveiligde chatbox zond, kwam een eind aan een etmaal, waarin de bank en ik meer dan 50 berichten uitwisselden. Wat was er aan de hand? Toen ik een financiële transactie wilde verrichten, bleek dat niet mogelijk. Ik kon wel geld storten maar geen geld overmaken. Die functie was geblokkeerd zonder dat ik dit wist. Dat kwam omdat er een bankfraude was, zo liet de bank mij weten toen ik aan de bel trok. Voordat mijn bankrekening gedeblokkeerd zou kunnen worden, moesten de bank en ik eerst nogal wat – soms ingewikkelde – acties ondernemen, waardoor de bank zou kunnen vaststellen dat ik de rechtmatige eigenaar van de rekening was. Dat ging helemaal mis. Wel verontschuldigde de bank zich enkele keren vriendelijk na weer een fout; zo bijvoorbeeld:

"Het spijt me dat ik nu niet meer voor u kan doen. Het enige dat ik weet is dat uw probleem met de hoogste urgentie bij een specialist is geplaatst, die daarop moet reageren." Maar de specialist kwam niet. Wel een geruststelling: "Meneer Steenberg, ik begrijp uw zorg. U wilt bij uw geld kunnen en dat lukt niet. Maar ik verzeker u dat uw geld hier veilig staat". De saldi van mijn hoofd- en spaarrekening werden zelfs genoemd. Die klopten.

Je vermoedt het waarschijnlijk al: Ik heb gedurende dat etmaal geen enkel bericht met een bankmedewerker uitgewisseld. Alle berichten werden door een chatbot of virtuele assistent geformuleerd. Het was een slimme robot die in staat was een ingewikkeld gesprek met mij te voeren. Dat de robot inhoudelijk en procesmatig toch voortdurend in de fout ging, ja, dat ook! Toen na een etmaal uiteindelijk toch een 'echte' medewerker met me ging communiceren, had ik binnen een kwartier weer vrije toegang tot mijn bankrekeningen. En de chatbot? Die bleef alleraardigst. Hij [of is chatbot een zij?] adviseerde me een klacht in te dienen. Dat heb ik gedaan en toen ik dat meldde, antwoordde deze: "Goed gedaan"! Kijk, een vriendelijke medewerker die veel fouten maakt, dat erkent, jou adviseert een klacht in te dienen en dan afsluit met: "Goed gedaan" – heb jij dat wel eens meegemaakt? Ontlokt deze bankellende bij jou misschien toch ook wel een glimlach? Leuker wordt deze blog helaas niet.

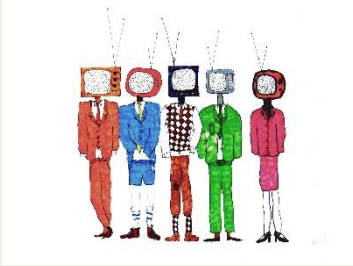
De digitale wereld is amper dertig jaar oud, maar wat mij hier overkwam heeft een voorgeschiedenis van meer dan een eeuw. Rond de overgang van de 19^e naar de 20^{ste} eeuw begon in grote organisaties een onderscheid te ontstaan tussen wat later de frontoffice en backoffice zou gaan heten. Simpel gezegd: het onderscheid tussen afdelingen en medewerkers die de ontvangst/relatie met de klant onderhouden [de frontoffice] en medewerkers die de feitelijke bedrijfsfunctie uitoefenen [de backoffice, zoals b.v. het afsluiten van hypotheek, de feitelijke zorg, het auto-onderhoud, enz.] Hoe meer het zou lukken om de back- en frontoffice te onderscheiden, des te efficiënter zou er gewerkt kunnen worden. Klinkt logisch, nietwaar?!

In de laatste decennia van de vorige eeuw zette die ontwikkeling versneld door. Verzekeraar Centraal Beheer lijkt zich in 1986 echter met een meesterzet hieraan te onttrekken door de lancering van een reclamecampagne met het motto "Even Apeldoorn bellen". Eerder was CB uit het drukke westen in het oosten neergestreken. De reclameleus suggereert: wij werken met de menselijke maat, wij adviseurs zijn voor jou met jouw vragen direct benaderbaar. Geen front- en backoffice dus. En ik weet uit eigen ervaring: zo wérkte het ook.

Maar in het eerste kwart van deze eeuw veranderde ook de focus van de verzekeraar richting digitale dienstverlening. De letterlijke oproep om te bellen sloot minder goed aan bij de doelgroep die zelf alles wil regelen. Er werden minder tv-commercials gemaakt en andere marketingcampagnes ontwikkeld. Pas in de afgelopen jaren heeft de verzekeraar de nostalgische waarde van de slogan weer omarmd voor grote, filmische commercials.

De voortschrijdende digitale revolutie leidt er toe dat in de frontoffice functie steeds meer zonder mensen gewerkt kan worden. Wie nu met een organisatie of bedrijf belt of mailt of chat kan met een breed scala van dienstverleningsvormen te maken krijgen: je wordt van het begin tot het eind nog door mensen geholpen, of je krijgt eerst een robot en dan [als dat nog nodig is] een medewerker, of de frontofficefunctie wordt geheel door een virtuele assistent vorm gegeven, zoals bij bank X. Een medewerker? Nee, alleen via de SOS-servicelijn. Maar ja, ook daar komt eerst een chatbot in beeld tot het niet anders kan.

Circa 1,2 miljoen Nederlanders bezitten geen smartphone, laptop, tablet of desktop-pc. Daaronder ongeveer 440.000 75-plussers [>27% van deze leeftijdscategorie]. Van de 75-plussers die wél een digitaal apparaat hebben kan verreweg het grootste deel wel appen [b.v. via WhatsApp of Signal], maar niet of slecht chatten. Dat geldt overigens voor- naar schatting - minimaal 1 miljoen van álle 75-plussers. Zij zullen veelal volledig vastlopen.



De digitale mens
tekening van zoon Martijn - 2012

Miljoenen Nederlanders hebben dus – wat genoemd wordt – een ‘digitale handicap’. Pardon?! Zijn het niet gewoon burgers, ménsen die niet of nauwelijks in staat zijn geweest om de razendsnelle digitale ontwikkelingen te volgen en digitale vaardigheden te ontwikkelen? Waar halen bedrijven en organisaties als bank X het lef vandaan, om te verwachten dat iedereen die vaardigheid wél heeft c.q. wel door een ander geholpen zal worden? Ja, gelukkig, vrijwel elke lokale bibliotheek helpt mensen gratis met vragen over digitale overheidszaken (zoals DigiD, belastingen, rijbewijs, toeslagen). Maar hoe wordt een ‘digitaal gehandicapt mens’ geholpen door commerciële bedrijven die niet gebeld kunnen worden en alleen maar een digitale toegangspoort hebben? Welke moraal hebben deze organisaties? Waarom accepteert onze overheid dat?

Bank X lijkt wakker. In de communicatie met mij zwijgt de chatbot. Ik heb nu een vast aanspreekmens. Wij zijn echt niet machteloos als we – jong of oud – een vorm van ‘digitale handicap’ hebben. Je hoeft je daar vooral niet voor te schamen. Verzet je, aarzel niet je te laten helpen. Dan wint menselijkheid!



Roel Steenbergen, 31 augustus 2026.

De tekst is zonder enige schrijfhulp van AI geschreven. Enkele woorden in de tekst van de chatbot zijn veranderd of weggelaten, de inhoud is daardoor niet anders geworden.

Ik heb veel gebruik gemaakt van kennis die op het World Wide Web te vinden is, vooral van het CBS en van Wikipedia.

MUZIEK

1. Uit het [Pianoconcert nr. 2 van Rachmaninoff: Adagio sostenuto](#). Misschien wel de mooiste piano/orkestmuziek ooit geschreven.
2. "Ik zou wel eens willen weten". Jules de Corte schreef de tekst en de muziek. [Hier zie en hoor je hem](#). Zeventig jaar geleden als single verschenen. Het raakt me steeds weer.