

Citeren:

Joosten, H. (2019, 1 okt). We zijn niet overgeleverd aan technologie. Op www.socialevraagstukken.nl.

<https://www.socialevraagstukken.nl/we-zijn-niet-overgeleverd-aan-technologie/>

We zijn niet overgeleverd aan technologie

Het wordt hoog tijd dat sociale professionals zich gaan bemoeien met de inzet van technologie in de samenleving. Maar dan wel met een taal die 'WE-care' centraal zet – als tegenwicht voor het instrumentele 'ME-profit'-taalgebruik dat de huidige inzet van technologie domineert, zo betoogt filosoof en bedrijfskundige Henriëtta Joosten.

Door Henriëtta Joosten

1 oktober 2019

Het verbaast mij al jaren dat er binnen de wereld van het sociale werk weinig aandacht is voor de inzet van informatie- en communicatietechnologie (ict) en de impact hiervan op de samenleving. Dat geldt ook voor het opinie- en onderzoekplatform www.socialevraagstukken.nl: vanaf januari 2016 tot en met september 2019 werden op de site in totaal elf artikelen van de tag 'technologie' voorzien. Daarmee wordt de impact van ict op hoe we (kunnen) samenleven niet erg serieus genomen.

ICT bepaalt hoe we samenleven

Technologie is een fantastisch hulpmiddel om invulling te geven aan waarden die we belangrijk vinden. Een zo'n waarde is veiligheid. We gebruiken 'toezicht op afstand'-technologie om in uitgaansgebieden overlast te signaleren zodat de politie snel kan ingrijpen. In de intramurale gehandicaptenzorg bieden we kinderen met epilepsie via camera's en sensoren 's nachts een veilige slaapplek.

Maar technologie is meer dan een neutraal middel: technologie stuurt ook ons gedrag en denken en daarmee onze moraal. Iedereen zal het herkennen: op het moment dat je een camera ziet, ga je je – of je nu wilt of niet – net even iets anders gedragen. Je wordt ook anders bejegend; toezicht op afstand-technologie 'vertaalt' bezoekers van uitgaansgebieden tot potentiële overlastgevers. In de gezondheidszorg worden kinderen 'in de gaten gehouden'. Technologie geeft mede vorm aan hoe we de wereld zien, hoe we met elkaar omgaan en wat we belangrijk vinden.

Instrumentele 'ME-profit'-denken domineert

Technologie versterkt volgens de Franse maatschappijcriticus Jacques Ellul (1912-1994) de neiging om in termen van doel en middelen te denken. Nu is er niets mis mee om in de wereld van het sociale werk oplossingsgericht te werk te gaan en (gemeenschaps)geld en tijd efficiënt in te zetten. Ict kan daaraan bijdragen. Maar je moet ervoor waken dat dit doorslaat.

Bovendien raken we door allerlei technologische hoogstandjes eraan gewend dat de wereld op onze persoonlijke voorkeuren is afgestemd (*ME-profit*). Dit brengt veel goeds zoals de mogelijkheid van gepersonaliseerde medicatie. De keerzijde is dat we steeds meer gewend raken aan een op maat gemaakte wereld waarin het eigen belang centraal staat. De wereld die we met elkaar delen verliezen we steeds meer uit het oog.

‘WE-care’ vergt bemoeienis van sociale professionals

Het instrumentele ‘ME-profit’ denken is al lang dominant – ook in de wereld van de zorg en het sociale werk (zie [‘We zijn er voor de klanten \(burgers\) – houd toch op’](#)). Maar de manier waarop we technologie inzetten vergroot deze dominantie. Publieke waarden zoals rechtvaardigheid, vertrouwen en zorg voor een ander komen (nog meer) onder druk te staan.

Dit raakt aan het dossier ‘Politisering sociaal werk’. Bemoeienis met de inzet van ict is een manier om invulling te geven aan de oproep om politiek actief te zijn. Sociale professionals kunnen met een ‘WE-care’ taal tegenwicht bieden aan het ‘ME-profit’ denken dat de technologie-wereld domineert.

Onderstaande ‘mantelzorg & ict’-casus laat zien dat woorden ertoe doen. Studenten van de faculteit IT & Design van De Haagse Hogeschool werkten samen met buitenlandse gaststudenten en het lectoraat Filosofie & Beroepspraktijk aan deze casus.

Casus: Mantelzorg & ict

De opdracht was een oplossing te bedenken voor een probleem dat (informele) mantelzorgers met elkaar delen: volwassen kinderen willen voor hun ouders zorgen (en v.v.) maar vanwege de fysieke afstand zijn ze hiertoe beperkt in staat. Aandachtspunt was vertrouwen – tussen mensen onderling en tussen mens en informatiesysteem. Een aanvullende vraag was of blockchain een rol bij de oplossing kon spelen.

De studenten gingen voortvarend aan de slag en kwamen met een veelbelovende eerste opzet: een landelijk netwerk van aanbieders en vragers van praktische mantelzorg, ondersteund door een app. Het idee in een notendop: een zoon, die in Groningen woont, helpt een ouder wordende buurtgenoot – bijvoorbeeld met het onderhoud van de tuin. Daarmee spaart de Groningse zoon tijdspunten die hij doorgeeft aan zijn moeder die in Den Haag woont. Deze moeder gebruikt de punten om haar buurvrouw in te ‘huren’ voor een klusje in huis. De buurvrouw schuift de verdiende tijdspunten op haar beurt weer door naar haar vader, die in Anna Paulowna woont. Enzovoort.

Zo ontstaat een netwerk van mantelzorgers en hulpvragers: in feite zorg je samen voor elkaars ouders. Daarnaast hadden de studenten onderzoek naar blockchain gedaan: Wat is het? Hoe werkt deze technisch? Ook dat was, als eerste verkenning, in orde.

Op het moment dat beide domeinen samen kwamen – is blockchain een passende technologie om het idee te realiseren? – gebeurde er iets bijzonders. De insteek ‘samen zorgen we voor elkaars ouders’ verdween naar de achtergrond en steeds vaker werd er in financiële termen over de oplossing gesproken. Termen als ‘verdienmodel’, ‘betalen per dienst’ en ‘bitcoins’ vielen steeds vaker tijdens de wekelijkse besprekingen.

We-care naar de achtergrond

Gesprekken met blockchain experts beïnvloedden het werk van de studenten eveneens. Mag je nieuw geld creëren? Moeten mantelzorgers belasting betalen? Steeds vaker lag de nadruk op (financieel) eigen belang. Opmerkingen als ‘je moet 20 jaar wachten voordat je je opgespaarde munten kunt gebruiken’ en ‘je moet de mogelijkheid openhouden dat je krijgt betaald voor een klusje’ baarden mij, als begeleider en bedenker van het project, zorgen. De ‘WE-care’-insteek verdween steeds meer naar de achtergrond.

Don’t blame the students! Deze jonge mensen staan midden in een samenleving die gericht is op geld verdienen en jezelf bedruipen. Bovendien worden ze klaargestoomd voor de wereld van de ict. Zie dan maar eens te ontsnappen aan het instrumentele ‘ME-profit’-vertoog. Ook voor ondergetekende

was het soms lastig om in termen van 'WE-care' te blijven denken. Het is alsof je woorden mist. Uiteindelijk hebben de studenten een mooi eindproduct opgeleverd inclusief een informatief [filmpje](#) waarin 'samen zorgen' de hoofdtoon speelt.

Taal doet ertoe

We zijn niet willoos overgeleverd aan technologie. Steeds zijn er keuzemogelijkheden. Maar het is hard werken om 'WE-care' invulling te geven. Het zou mooi zijn als sociale professionals, beleidsmedewerkers en bestuurders op hun beurt meer aandacht besteden aan de inzet van technologie en tegenwicht bieden aan het instrumentele 'ME-profit' vertoog.

De inzet van ict is uiteindelijk een gemeenschappelijk vraagstuk waar woorden ertoe doen.

Henriëtte Joosten is filosoof en hogeschooldocent HBO-ICT aan De Haagse Hogeschool. Op 11 november 2019 verschijnt *De publieke sfeer in de 21^e eeuw: Hannah Arendt als gids voor professionals* bij ISVW Uitgevers.

Meer weten over de mantelzorg-casus? Mail H.Joosten@hhs.nl of Peter Becker, P.G.Becker@hhs.nl.