

## DIGITAL RIGHTS HOUSE LECTURE

### Munish Ramlal, Ombudsman Metropool Amsterdam

Ten eerste wil ik mijn hartelijke dank uitspreken voor de eervolle kans, om hier de eerste Digital Rights House lecture uit te mogen spreken. Als ombudsman van de Amsterdamse metropool behandel ik klachten van bewoners over de gemeente. Het instituut bestaat in Amsterdam al sinds 1987. Ik ben als onafhankelijke functionaris door de gemeenteraad aangesteld om te controleren of de gemeente de bewoners eerlijk, open, respectvol en oplossingsgericht behandelt. Als je van het kastje naar de muur wordt gestuurd, onterecht boetes ontvangt, afgesnauwd wordt door handhavers, of gepest wordt als ondernemer met allerlei nodeloze bureaucratie, dan kun je dus terecht bij de ombudsman. Je moet wel in eerste instantie bij de gemeente zijn geweest, voordat je bij mij aanklopt; de ombudsman is de laatste strohalm voor veel mensen. De ombudsman is een wereldwijd fenomeen. Overal heb je ombudsmannen. De term komt uit het Zweeds en betekent zoiets als vertegenwoordiger van de stem van de bewoner. Toen in de jaren '70 de overheid ging automatiseren, vreesde men dat de bewoner een soort nummer zou kunnen worden, die onmachtig is om te vechten tegen een systeem; daarom moest er een tegenmacht komen, iemand die in staat was om het systeem een halt toe te roepen, zodra iemand vermalen dreigde te worden door een overheidsmachine die ronkend beleid en regels buldert en protocollen spuwt, terwijl hij over de rechten en hoofden van mensen heen walst. Inmiddels is die automatisering omgeslagen in digitalisering, een uiterst versnelde vorm van automatisering, die exponentieel groeit. Op de wereldconferentie van ombudsmannen wordt daarom diep nagedacht over de rol en betekenis van de ombudsman als countervailing power, als beschermingsmacht, zodat de burger niet levend wordt opgegeten door een bureaucratisch monster.

Terwijl verderop in de wereld hierover nagedacht wordt, rijd ik ondertussen dagelijks in mijn zogenoemde Ombulance door de straten van de Amsterdamse metropool, op zoek naar klachten en signalen van bewoners. Want voor sommige bewoners geldt dat je als ombudsman erop af moet. Dat je je kantoor uit moet, dat je de leefwereld als ware antropoloog tegemoet moet treden omdat ze zelf de weg naar mij niet kennen, maar mogelijk wel vast zijn gelopen in het bureaucratische systeem waarbij ik hen kan helpen.

Dan hoor ik verhalen over bijvoorbeeld de vele digitale formulieren die je moet invullen. Documenten die je moet aanleveren. Bijvoorbeeld voor een gehandicapten parkeervergunning als mantelzorger voor je zieke moeder. Of een bouwvergunning voor een verbouwing van je woning. Of de aanvraag van hulp in het huishouden, een uitkering of een toeslag. De overheid is in korte tijd in Nederland gedigitaliseerd. Steeds vaker wordt van je verwacht dat je met de computer een afspraak hebt ingepland. Dat je zelf als

het ware beoordeelt of je recht hebt op een uitkering, toeslag of een kwijtschelding, vaak via een digitale tool. Overheidsorganisaties, maar ook veel bedrijven, dragen daarmee hun werk over aan bewoners. Deze beweging zorgt er ook voor dat er minder persoonlijk contact plaatsvindt tussen bewoners en de overheid. De computer neemt steeds meer over.

Nu is verandering van alle tijden. De techno-optimisten zullen erop wijzen dat toen er bibliotheken kwamen, mensen ook dachten dat niemand meer een boek zou kopen. Ook de e-books hebben er niet voor gezorgd dat de fysieke boeken ineens obsoleet zijn geworden. Bij de opkomst van blockchain-technologie werden er zorgen geuit over mogelijke rampen zoals massale fraude, het falen van financiële systemen en grootschalige beveiligingslekken. Maar ja, hoewel er uitdagingen zijn, heeft blockchain-technologie wel degelijk potentieel laten zien voor veilige en transparante gegevensopslag en transacties in verschillende sectoren, zoals financiën, logistiek en gezondheidszorg. Toen de auto's kwamen, protesteerden de boeren dat de koeien bang zouden worden van al die auto's waardoor hun melk zuur zou worden. Toen de bitcoin 1000 euro waard werd, geloofden mensen dat het niet zo'n vaart zou lopen. Toen deze 10.000 euro werd, dachten mensen dat het maximale er nu wel uitgehaald was. Inmiddels staat de munt al op 60.000 euro voor 1 bitcoin. Hij werd aanvankelijk gezien als een munt voor criminelen, zoals het stemrecht voor vrouwen werd gezien werd als stemrecht voor de onfatsoenlijken.

Eigenlijk is de samenleving steeds veerkrachtig genoeg gebleken om mee te bewegen, en problemen op te lossen, zodra zich nieuwe technologie of nieuwe sociale structuren, gewoonten, opvattingen en gebruiken aandienen. Zoals sommige planten zich weten aan te passen aan nieuwe omstandigheden, en een bosbrand weten te overleven, zoals bomen met elkaar communiceren, en nieuwe strategieën voor overleving aan elkaar doorgeven, zo is ook de mens een vernuftig wezen.

Toen er steeds meer auto's kwamen, gebeurden er vaker ongelukken op de weg. Daarom organiseerde autobezittend Nederland een conferentie om afspraken te maken. Want de veiligheid was in het geding. Dit was een van de eerste conferenties van de Algemene Nederlandsche Wielrijders Bond, de ANWB, een deelnemer van de Fédération Internationale de l'Automobile. En eigenlijk is het Digital Rights House een soort ANWB voor de digitale snelweg aan het worden; met een noodnummer bij pech, met leden die zich bekommeren over de staat van het wegennet, en die problemen kan agenderen, zodat mensen veilig kunnen blijven rijden. Misschien wordt het Digital Rights House wel een internationale organisatie met chapters in de landen, waarmee ombudsmannen een strategische alliantie vormen, een partnerschap, waarbij het huis ongelukken op de digitale snelweg voorkomt, bijvoorbeeld door tijdig op te roepen tot verkeersregels, verkeersregelaars en veiligheidsvereisten.

Met andere woorden, de digitalisering van het contact levert net als andere transitie zoals het wegverkeer nieuwe vraagstukken op. Maar als we met elkaar openhartig,

vrijmoedig kunnen spreken over de problemen en uitdagingen, dan kunnen we ook samenwerken aan oplossingen die nodig zijn.

Ik begin bewust met deze opgewekte, rooskleurige, blijde boodschap, omdat de bestaande problemen als gevolg van digitalisering wel degelijk behoorlijk ernstig kunnen zijn, vanuit het perspectief van grondrechten, vrijheden en menselijke waardigheid. En ik wil met u daar wat stilte en aandacht voor vragen, als een van de meest rap digitaliserende landen in de wereld, waarbij ik voorspel dat over slechts enkele jaren je als bewoner in eerste instantie met een robot moet communiceren die er bijna menselijk uitziet.

In mijn praktijk hoor ik allerlei individuele verhalen van bewoners, die vaak iets zeggen over de grotere maatschappelijke vraagstukken.

Zo merk ik op dat dat de computer vaak eerder wordt geloofd dan mensen.

Er was een vrouw die ruzie had met haar broer. Dat kwam tot een hoogtepunt op het moment dat de vader overleed, en er gesproken moest worden over de erfenis. De broer was een arts, en hij heeft toen in bepaalde systemen geregistreerd dat mevrouw geestelijk niet in orde was. Toen de vrouw merkte dat ze slachtoffer was geworden van een misdrijf en de politie om hulp vroeg, dachten de politieagenten - toen ze het computersysteem raadpleegden - dat ze haar signaal niet serieus hoefden te nemen.

De computerwerkelijkheid domineert. Data-determinisme heet dat. Jouw gegevens in de computer bepalen hoe iemand anders bij de overheid, een bank, of een verzekeraar je beschouwt.

In Amsterdam woont een activist die kritisch was op oud-burgemeester Van der Laan. Ingegeven door de burgemeester, hebben ambtenaren hem op een registratie gezet voor radicalen en andere staatsgevaarlijke personen. Die registratie, waar de politie en het Openbaar Ministerie eigenlijk op tegen waren, heeft tot gevolg gehad dat alle overheidspersonen hem strikt in de gaten gingen houden, bij hem langskwamen en hem in een speciale aanpak gezet hebben. De gevolgen zijn mentaal zwaar; registraties in een computer maken dat mensen toch gaan denken dat er iets met je aan de hand is. Waar rook is, is tenslotte vuur.

Digitalisering kan mensen kapot maken, zonder dat ambtenaren zich van enig kwaad bewust zijn. Een Surinaamse ondernemer, stond tussen 1994 en 2002 in de politie computersystemen geregistreerd als een vuurwapengevaarlijke gek. Hierdoor werd hij steeds overmeesterd door de KMAR op Schiphol, kreeg hij huiszoekingen. Door de stress, verloor hij zijn baan, liep zijn huwelijk op de klippen en kreeg hij zijn kinderen niet meer te zien. Pas na ingrijpen door de Nationale ombudsman is de registratie verwijderd. Hij werd nooit geloofd door de instanties.

Een man uit Nieuw-West werd verward met een vermoedelijke Duitse terrorist in een Europees datasysteem, waardoor hij steeds op Schiphol werd ondervraagd en hij eigenlijk

geen zin meer had om te vliegen met zijn gezin. Het betreft een man die zich inzet voor sociale verbinding in de wijken, werd hij telkens ten onrechte vastgehouden en aan verhoren onderworpen. Allemaal door een datasysteem waar hij niks aan kon doen, en waar zelfs ook de Koninklijke Marechaussee niks aan kon doen, totdat een Amsterdamse ombudsman aandrong om toch nog eens met de knapste koppen om tafel te zitten en te bedenken wat wél mogelijk was; en ze kwamen met een oplossing; waar een wil is, is een weg. Er is namelijk altijd een oplossing.

Een topambtenaar van het ministerie van Justitie verkondigde buitenshuis dat het ontzettend belangrijk is om de rechtsstaat te waarborgen. Maar binnenshuis gaf hij opdracht tot het volgen van mensen door digitale nepaccounts en was hij een van de voorstanders van het illegaal monitoren van moskeegangers. Kijkend door de professionele veiligheidsbril, ga je mensen gemakkelijker zien als veiligheidsrisico. Je gaat ze wantrouwen, profileren, stereotyperen, zonder dat je je van enig kwaad bewust bent, omdat je denkt verstandig bezig te zijn met veiligheid. De schade die je aanricht, kun je überhaupt niet zien, omdat je denkt dat het 'collateral damage' is, de prijs die nu eenmaal betaald wordt voor veiligheid.

Technologie lijkt neutraal, maar in de handen van mensen zonder empathie en rechtsgevoel, is het gevaarlijk spul. In autocratische, onvrije landen, biedt de digitalisering mogelijkheden om mensen snel op te sporen en ze te doen verdwijnen. Daarom moet de vrijheidminnende Amsterdammer de kwalijke gevolgen van de technologie nauwlettend in de gaten houden. Die kan namelijk een wolf in schaapskleren, of een trojan horse, zijn, die toeslaat.

MBO-studenten en toeslagenmoeders van kleur kunnen erover meepraten. Wie bladert door het fotoboek 'weggecijferd' van fotograaf Bert Teunissen, of een locatiebezoek brengt bij Almere of Amsterdam, ziet letterlijk hoe zeer de mensen met een migratieachtergrond zijn getroffen door deze overheidsmisdaad, waar letterlijk iedereen mee lijkt weg te komen. Nederland is getroffen door een overheidsdrama, met tienduizenden slachtoffers van een doorgeslagen fraudeaanpak. De premier krijgt een mooie baan bij de NAVO; vriendelijk lachend steekt hij een middelvinger op tegen vele hardwerkende Nederlanders die slachtoffer zijn geworden door deze blamage. Wij voelen met elkaar haarfijn aan dat dit systeem niet werkt voor de meeste bewoners.

Ik stel me zo voor dat witte mannen die ICT verkopen en laten maken, ineens hun denkbeelden verwerkelijkt zagen worden en schrokken van hun eigen denkwijze. Deze racistische uitvoering en discriminerende praktijken, zijn uitermate schadelijk voor het vertrouwen van mensen in hun overheid. 'Decolonizing the mind' en educatie op het gebied van gender, zijn hard nodig. Maar sommige etnisch profilerende politieagenten, veiligheidsagenten, docenten, ambtenaren en bestuurders, zijn zich van geen kwaad bewust. Ze denken oprecht dat ze gewoon hun werk goed doen bij de controle van adresfraude, bijstandsfraude of anderszins. Heeft dat iets met de collectieve Nederlandse onderbewuste te maken? Een vals zelfbeeld van superioriteit en een valse nuchterheid?

Het gaat niet om individuen, maar om een manier van kijken en denken die dominant is en sturing geeft, als een program of mind, een geloof zoals de mensen dat hadden in een munt totdat deze door torenhoge inflatie niks meer waard werd, of in een leider totdat duidelijk werd welke ravage er eigenlijk was aangericht. Het besef komt vaak achteraf: hoe hebben we dit normaal kunnen vinden? Daarom is het belangrijk om oog en oor te hebben voor mensen die opmerken hoe abnormaal bepaalde zaken zijn, zodat het normale bevraagd wordt.

Nee, het is niet normaal dat kinderen arbeid verrichten in de mijnen voor de chips voor onze iPhone. We dienen ons als internationale, vrijheidminnende gemeenschap hiertegen te verzetten, actief, en zonder inhouden. Want in de logica van de markt, kun je vrijheden verkopen. En zulk denken is de kiem voor gevangenschap, al dan niet digitaal, van moderne slavernij, en digitaal onrecht.

Van diezelfde overheid, die af en toe digitaal zwaar faalt, zoals bij DUO en de Belastingdienst, vragen we tegelijkertijd ook om oplossingen voor maatschappelijke problemen die ontstaan door de digitalisering in de bredere samenleving, buiten de overheid zelf.

Kinderen krijgen steeds vaker een mobiel toegestopt om rustig te maken: device comforting. Maar je hebt menselijke ogen, tast en knuffels nodig om gezond emotioneel te kunnen reguleren. Dit veroorzaakt een ongezonde hechting en zal vermoedelijk leiden tot ernstige angststoornissen, zo vertellen diverse ontwikkelingspsychologen me. Tel daarbij op, dat door de digitalisering mensen zich niet meer kunnen concentreren. Slechter kunnen rekenen en lezen. Hun aandacht er niet bij kunnen houden. Het moeilijk vinden om echte gesprekken te voeren. En voor antwoorden constant ChatGPT, Google en Siri bevragen. Dan snap je dat de open samenleving ook op een andere manier wordt bedreigd. Dan zien mensen niet meer het belang in van de rechtsstaat, inenting en internationale samenwerking, omdat digitalisering debiliserend kan werken. De overheid wordt gevraagd om beleid te ontwikkelen rond digitale geletterdheid, kritisch denkvermogen, en om geld beschikbaar te stellen aan scholen, om te voorkomen dat mensen digitaal verslaafd raken, als 'gebruiker' van allerlei sociale media, niet meer in staat zijn om kritisch te denken, en dus ook gemakkelijker ten prooi vallen aan allerlei complottheorieën, die kiem vormen voor praktijken die de open samenleving kunnen bedreigen, zoals dat geweld geoorloofd zou zijn tegen politici. Het echte medicijn is dus niet meer controle, maar beter onderwijs en een aantal verkeersregels.

Ondanks de belofte dat het internet ons allemaal zal verbinden, lijkt het vooral vaak erop dat we ons juist eenzaamder zijn gaan voelen. Eenzaamheid is een maatschappelijk probleem. De vele zogenaamde digitale vrienden, , blijken helemaal niet je echte vrienden. En digitaal wordt je voorgespiegeld dat je een dikke domme nietsnut bent. Want de anderen zijn slank, sexy en altijd op reis, en beleven allerlei avonturen, en eigenlijk is dit een kapitalistisch rad waar velen koopziek, verslaafd en met obesitas zich te pletter

rennen, in de schulden raken, compleet met burn-out, depressie en een gebotoxte glimlach.

Tot zover enkele maatschappelijke issues, waar de overheid mee aan de slag zal moeten. AI is het maar omdat de geestelijke gezondheidszorg het allemaal niet meer aan zal kunnen, en de kosten van de zorg de pan uitrijzen. Ondanks alle appjes om je gewicht te monitoren, een budgetmaatje te hebben of pauzes in te laten vallen op je werk.

Terug naar de overheid, zie ik dat de marketing van de techno-optimisten toch tot goede zaken leiden, en de vraag of we überhaupt zouden moeten digitalisering niet wordt geagendeerd. Zonder al te veel kennis, is menig ambtelijk directeur geïnteresseerd in de inzet van AI. Alsof je met een beetje socratische dialoog en wat moreel beraad de risico's van datadeterminisme zou hebben opgelost. Natuurlijk, biologische bias, vooroordelen, zijn ook zonder de inzet van de technologie af te keuren. Maar het probleem met automatisering is, dat het een aura heeft van objectiviteit. We nemen het niet voor zoete koek als iemand onzin staat uit te kramen, maar bij computers gaan die koekjes er moeiteloos in. Dat komt onder andere door een gebrek aan kennis van zaken. Daar kan wat aan gedaan worden. Maar het komt ook doordat je, zelfs met de knapste koppen aan tafel, niet kunt voorspellen welke gekkigheden kunnen gaan optreden.

Zoals iemand die buiten Amsterdam woont steeds meer boetes kreeg, doordat er iemand in Amsterdam rondrijdt met een kentekenplaat met een klein deukje waardoor een letter niet goed werd gescand door de scanauto. De man buiten Amsterdam kon maar niet voor elkaar krijgen dat de gemeente snapte dat niet hij, maar degene met de beschadigde kentekenplaat die boetes zou moeten betalen. Door de automatisering gaat de boetemachine aan, en die vuurt er vrolijk op los.

Dat speelde ook bij een Amsterdamse ondernemer. Die kreeg de voorkeur niet eens open vanwege alle gemeente-enveloppen. Bij hem was de verlenging van de vergunning niet doorgekomen, waardoor de ene na de andere naheffing uitgeschreven werd.

Of denk aan een straatnaam die in het systeem niet klopt, waardoor mensen met een vergunning in dit gebied en masse een boete krijgen.

Buiten Nederland zie je ook steeds vaker welke problemen computer opleveren. De televisieserie *Mr. Bates vs the Post Office* maakte ineens voor een groot publiek duidelijk welke desastreuze gevolgen het computerprogramma had. Films zoals *I Daniel Blake*, of *Alleen tegen de Staat*, illustreren het bureaucratisch leed dat daaruit kan voortvloeien.

Maar als je met informele leiders uit de wijken spreekt, heb je geen films nodig. Dan hoor je hoe kinderen slachtoffer worden van sexting, en zich onmachtig voelen bij de digitale pesterijen. Hoe vaak mensen slachtoffer zijn van digitale fraude, waarbij de politie zegt dat aangifte geen zin heeft. Of, dat een moeder zegt dat haar kinderen haar afpersen, omdat ze door hulp bij de digitale belastingaangifte erachter zijn gekomen dat mamma netjes gespaard heeft voor de oude dag. Of dat agenten liegen voor de rechter, waarbij de

rechter de overheid eerder geloofd dat jou; en vervolgens ook zwart op wit staat dat jij niet deugt, en je je ook niet kunt verweren. Dat als je een VOG aanvraagt als jongere, je een baan door de neus geboord wordt op grond van zachte politieinformatie van rancuneuze agenten waarna je uiteindelijk toch maar zwicht voor het zwarte geld.

Zo bevordert de overheid aan de ene kant criminaliteit, en gaat deze aan de andere kant aan de slag met het bestrijden ervan, waarbij de rechten van mensen nog eens ondermijnd worden. Bijvoorbeeld doordat bij de misdaadbestrijding mensen al bij voorbaat verdacht worden via registraties op 'houd-ze-in-de-gaten-lijsten' zoals de Top-600 en de Top-400 – Amsterdamse veiligheidsprojecten -, en de politie en de minister van Justitie serieus overwegen om gezichtsherkenning in te zetten. Iets waar de interne toezichthouder bij de politie zwaar op tegen was.

Naast deze diep duistere kanten, biedt de digitalisering gelukkig ook een meer zonnige kant. Zo belt de bank je zelf op, als ze zien dat er ongebruikelijke activiteiten plaatsvinden op je rekening. Of biedt WhatsApp de mogelijkheid om gemakkelijk 24/7 contact te hebben met een instantie. Door dating-apps zijn er heel veel stelletjes ontstaan, kinderen geboren, en door beeldbellen onderhoud je gemakkelijk contact met mensen die ver weg wonen. Het is dus niet allemaal kommer en kwel, en mogelijk is er, zonder dat we het beseffen een technologie op ons pad gekomen, die de digitale rechten wat licht gaat toeschijnen: de blockchain, met zijn radicale decentrale structuur.

Problemen voor de grondrechten, vrijheden en waardigheden van mensen ontstaan namelijk vooral bij centralisatie van macht. het huidige web2, heeft als kenmerk dat macht, zeggenschap geconcentreerd is, bijvoorbeeld bij web2 bedrijven zoals als Google, Meta en Amazon, de zogenaamde digitale slavenhouders. Of bij overheden: centrale banken, grote uitvoeringsdiensten zoals de Belastingdienst en UWV, de digitale koningshuizen en ambtelijke hofhouding.

Zoals bij een democratie de scheiding der machten geldt, of een vorm van machtsregulatie is ingebouwd om concentratie tegen te gaan, zodat een overheidsbestuur je niet zonder meer kapot kan maken, zo moet de macht in de digitale wereld ook gereguleerd worden, en gescheiden. De blockchain gaat ons op het web3 mogelijkheden geven om afscheid te nemen van allerlei machtsconcentraties. Als ik een tip mag geven voor de volgende Digital Rights House lezing, dan zou ik adviseren om blockchain als onderwerp te pakken, als manier om de rechten van mensen via technologie te beschermen.

Ik rond af met een opmerking die ik eerder maakte.

Eigenlijk is het Digital Rights House een soort ANWB voor de digitale snelweg aan het worden.; met een noodnummer bij pech, met leden die zich bekommeren over de staat van het wegennet, en die problemen kan agenderen, zodat mensen veilig kunnen blijven rijden. Misschien wordt het Digital Rights House wel een internationale organisatie met chapters in de landen waarmee ombudsmannen een strategische alliantie vormen, een

partnerschap, waarbij het huis ongelukken op de digitale snelweg voorkomt, bijvoorbeeld door tijdig op te roepen tot verkeersregels, verkeersregelaars en veiligheidsvereisten.

Dus laat ik ten slotte ook wat suggesties doen op deze eerste digitale rechten conferentie, waarbij ik me een beetje richt op het verkeer tussen bewoner en een de gemeente:

1. Met andere woorden, de digitalisering van het contact levert net als andere transitie zoals het wegverkeer nieuwe vraagstukken op. Maar als we met elkaar openhartig, vrijmoedig kunnen spreken over de problemen en uitdagingen, dan kunnen we ook samenwerken aan oplossingen die nodig zijn. Ontwikkel het recht voor elke bewoner op een menselijk gezicht als ze vastlopen in de gemeentelijke dienstverlening.
2. Zorg ervoor dat bewoners een noodnummer kunnen bellen als ze digitaal vastlopen en/of digitaal bureaucratisch leed kunnen melden.
3. Zet in bepaalde delen van de stad een computerdokter neer, bijvoorbeeld bij een buurtteam, de bibliotheek of desnoods in de echte huisartsenpraktijk. Die heeft een computer die altijd up to date is, en waar je je overheidsaanvragen kunt doen, zodat je ook financieel gezond blijft.
4. Ga als kinderraad of jongerenraad aan de slag met het belang van digitale geletterdheid op scholen, en neem als jonge generatie het heft in eigen handen.
5. Vraag voor de volgende lecture iemand die vertelt over de mogelijkheden die de nieuwe technologie zoals blockchain ons biedt, om de digitale rechten van mensen te waarborgen.
6. Ga als Digital Rights House de samenwerking aan met alle ombudsmannen ter wereld. Verzamel elkaar, want door samen te werken, maken we zowel fysiek als digitaal een mooie wereld met elkaar.