

## De nieuwe gevangenis.

Prof Dr C.N.A. Molenaar

Zonder het te beseffen zijn we allemaal gevangen van de nieuwe technologie.

Kunt u nog zonder uw smartphone? Kunt u nog zonder thuisbezorgen van bestellingen?

Kunt u nog zonder satelliettelevisie of Netflix? Een wereld zonder Amazon.com is voor Amerikanen ondenkbaar evenals voor ons een wereld zonder Google of Facebook. En dit is nog maar het begin. Veranderen is geen optie meer, wij zitten allemaal gevangen, ondanks (of misschien wel door) de strijd van oude machtshebbers. Maar is dit niet van alle tijden?

### *De gevangenis van systemen*

Bij de opkomst van de industrialisatie in de 18<sup>e</sup> eeuw waren alle arbeiders eigenlijk eigendom van de fabrikanten, lange werkweken, wonen in een huis van en bij de fabriek, gedwongen winkelnering en vaak een verplichting voor hele families om bij de fabriek te werken. Ook op andere gebieden veroorloofden deze eigenaren vrijpostigheden vanuit deze eigendomsgedachte. Wij waren de gevangen van dat systeem.

Ook eind 19<sup>e</sup> eeuw was dit veelal het geval, maar er ontstond ook een sociale gevangenis, door de sociale kaders van familie of dorpen waar je je aan moest conformeren. Wij waren gevangen in het sociale systeem. Vrijheid was ver te zoeken.

Dit duurde voort tot midden in de twintigste eeuw. Daarna kwam het vrijheidstreven van de jaren zestig. Wij werden gevangen in het welvaartsysteem. De gevangenschap werd bepaald door ons streven naar welvaart en geld. Kromliggen voor een eigen huis of auto werd een nieuwe vorm van gevangenschap, evenals vaste arbeidscontracten voor zekerheid. Het Angelsaksische businessmodel van winst maken en waarden creëren voor aandeelhouders verving het oude Rijnlandse, een meer sociaal, model. Ook het fysieke systeem was een gevangenis, gezien de beperkte mobiliteit en hoge kosten. Je mocht kiezen uit de winkels binnen je bereik, een soort winkel-monopolie. Tot voor kort was dit nog steeds het geval, vandaar ook de strijd tegen het aanbod op internet, het einde van gedwongen winkelbinding is een feit. En nu zitten wij gevangen in een technologische communicatiesysteem.

De laatste eeuwen is er veel oppositie geweest tegen de beperking van vrijheden. De protesten tegen fabriekseigenaren, de acties van de vrouwen voor kiesrecht en emancipatie, de arbeidersbeweging tegen werkgevers en zelfs in de jaren zestig de strijd tegen automatisering door de vakbonden. Daar komt nu de strijd tegen internet bij; de keuzevrijheid van individuen en de strijd tegen buitenlandse aanbieders. Maar “het volk” wil deze nieuwe vrijheden en strijd tegen de macht van overheden en andere oude machtshebbers (zoals te zien is in Groningen en alle protestmarsen). Veranderen doet pijn bij de oude machtshebbers. De gevangenen (wij dus) komen collectief in opstand en willen meer vrijheid zonder te beseffen dat we meteen weer in een andere gevangenis belanden; het internet.

Internet bood ons de hoop op vrijheid, internet was van niemand. Een soort vrijstaat boven alle machtshebbers én vooral tegen de oude machtshebbers. Alles met alles verbinden, geen fysieke beperkingen, macht aan het individu. In eerste instantie keken de oude machtshebbers en hun secondanten rustig toe: een hype, een opwelling, dit willen de mensen niet. Slaap maar rustig. Om later tot het besef te komen dat er wel degelijk een structurele verandering in gang was gezet, een verandering waar de oude machtshebbers geen grip op hadden. Transparantie, openheid, delen van informatie en individuele macht, omkering van de macht zelfs, leidden tot onvoorspelbare gevolgen. Ontkennen was even leuk, maar al snel was het niet zo leuk meer voor de oude machtshebbers, omdat wij geen onderdeel meer wilden zijn van het gedwongen systeem. Door meer kennis en mondigheid en de mogelijkheid van collectivisme willen wij andere structuren en machtsverhoudingen.

### *De strijd van het oude systeem*

Mensen gaan massaal op reis, gefaciliteerd door allerlei nieuwe aanbieders zoals AirBnB, goedkope vliegtickets en online reisagenten. Hotels worden aangevallen door AirBnB en Booking.com; bedrijven die niet eens een hotelkamer bezitten.

De overheid wil het gebruik van AirBnB aan banden leggen omdat ze de controle over toeristen-stromen verliezen. De KLM legt een boete op van € 22,50 op online geboekte vliegtickets om reisagenten te beschermen en hotels verlagen prijzen om de concurrentie aan te kunnen.

De smartphone verbindt de mens, waarbij de rol van de telecommunicatie wezenlijk veranderde: wie heeft er nog een vaste telefoonlijn? Waar is de dominantie van KPN of

AT&T gebleven? All-in One van Ziggo breidt zijn greep op telecommunicatie, vanuit een gebruikersperspectief, uit. Wie is de eigenaar van de verbinding? Wij binden ons vanuit een optiek van vrijheid, maar zijn daardoor steeds meer gebonden aan de aanbieders van deze vrijheid: Amazon voor onbeperkt aanbod (keuze) en via Prime gratis verzendingen, de telecomproviders voor onbeperkte telefonie en internet, maar ook Google voor onbeperkte keuzes, locationbased services. Facebook is er voor vriendschappen en communicatie, die voor kort niet mogelijk waren. Opeens zitten wij weer in een gevangenis; een zelfgekozen gevangenis! Met name omdat wij de voordelen van onze keuze belangrijker vinden dan de nadelen en nu zelf macht kunnen uitoefenen door kennis, informatie en keuzevrijheid (zoals kopen waar je wilt).

### *De nieuwe keuzes*

Natuurlijk heeft Facebook fouten gemaakt, maar de voordelen van vriendschappen wegen niet op tegen de mogelijke gevolgen van deze problemen. Stoppen is geen optie. Natuurlijk weet Google alles van ons zoekgedrag, kan zelfs aankopen, ziekten of aanslagen voorspellen, maar de voordelen voor de gebruikers zijn te groot om te stoppen. Ook voor grote spelers zoals Facebook, Amazon, Google en zelfs Netflix zijn er andere regels, omdat de oude regels gewoon niet meer passen. Je mag gratis gebruik maken van Facebook of van Google, je krijgt op maat programma's van Netflix en aanbiedingen van Amazon. Wie betaalt voor deze diensten? Waarom moet er belasting worden betaald voor deze nieuwe verdienmodellen als er geen locatie is en als de huidige wetgeving hier niet in voorziet? Oneerlijke concurrentie, wel nee, kopers kiezen alleen niet (alleen) meer op prijs, veel meer op basis van gemak en services. De oude regelgeving schiet te kort, de impact is onderschat en de kennis van de oude machtshebbers over deze veranderingen in menselijk gedrag is te beperkt. Zelfs voor Senaatsleden in Amerika is het onduidelijk hoe Facebook gratis diensten kan aanbieden aan 3 miljard gebruikers en toch winst kan maken. Het ongeloof over deze vraag was af te lezen in het gezicht van Mark Zuckerberg!

### *Strijden tegen de wensen van klanten, een verloren strijd*

De oude machtshebbers zijn de macht kwijt en zijn zoekend. De strijd tegen Thuisbezorgd.nl door de bestaande horeca is ook zo'n voorbeeld. Je krijgt als deelnemer (gemiddeld)

€ 80.000 omzet en moet dan ruim € 10.000 (13%) meebetalen aan marketingkosten (die je dus zelf niet hoeft te maken.) Goede deal lijkt mij, maar ja het is een ander model dan wachten op je klanten of ze wel komen. Voor fysieke winkels geldt hetzelfde. De gedwongen winkelnering in je eigen woonplaats, is vervangen door een vrijheid van keuze. Je kunt kopen waar je ook maar wilt. Niets mis mee, lijkt mij. Bij een vrije keuze maak je andere, gemotiveerde, keuzes dan als gevangene in een oud model. En dat vinden de machtshebbers in de oude structuren niet leuk en geven tegengas.

*Koopgedrag bepaalt de toekomst of je wilt of niet*

Verbieden of tegenwerken is het enige machtsmiddel wat nog over is. Niet wat wij willen maar wat oude machtshebbers willen; terug in de oude gevangenis. Het is een kortstondig gevecht omdat collectivisme niet te stoppen is. Aanpassen aan de mogelijkheden van het nieuwe systeem is de enige oplossing voor iedereen, die deel wil uitmaken van het nieuwe systeem. Aanpassen indien mogelijk, anders stoppen. Nieuwe toetreders kennen het spel en profiteren van de nieuwe mogelijkheden. Facebook, Google, Netflix, Bol.com, Coolblue, Booking.com, Uber, Lyff, AiBnB, Alibaba, Aliexpress, Alipay, Apple, Ayden, Paypal, Microsoft, Picnic, Hellofresh, Zalando, Youtube, Wechat, Tencent, Whatsapp ..... en iedere dag een paar honderd meer. Bedrijven met een gemiddelde leeftijd van 15 jaar hebben de macht gegrepen. Deze jonkies hebben de toekomst, omdat de gebruikers dit willen, of de oude machtshebbers van het oude systeem dit willen of niet. Een gevangenis geeft ook rust en zekerheid en dat heeft iedere generatie gevonden in zijn eigen gevangenis.

Prof Dr C.N.A. Molenaar

15 april 2018