

Things to do your things

Hij kwam, hij zag en hij overwon zichzelf. De belofte van de digitale revolutie dat het leven gemakkelijker en beter wordt, is niet ingelost. Het leven is alleen maar gecompliceerder geworden. Wij zijn daaraan schuldig, zei hij. Wij als *pluralis majestatus*. Het is tijd voor een *wake-up call*. Vóór de file al van huis? We moeten de dingen gemakkelijker maken voor consumenten. Doen we dat niet, dan zal de digitale revolutie nooit echt tot leven komen. En we moeten het nú doen.

Kennelijk was er bij de genegeerde klanten al revolutie uitgebroken. Hij had na het lezen van mijn columns het licht gezien. Of zouden ze eindelijk op de directiekamer die oude monitor hebben vervangen, zodat de zwarte cijfers bij een kleurenbeeld ineens rood blijken te zijn? In ieder geval is de spraakverwarring door taalverschillen direct al begonnen: is het zin, of zinnig, of zinvol? Besef? Begrip of verstand? Heeft ie het over onze zinnen, over zintuigen of bedoelt hij vaag gevoel? Als werkwoord brengt het nog een *do it yourself*-toestand teweeg.

Engels mag dan een wereldtaal heten, maar het is ook een taal waar woorden vanuit lange historie heel veel nuances in betekenis kunnen hebben. Je kunt iets zeggen zonder het te zeggen. En dus ook altijd ontkennen dat je dat bedoeld hebt. Britse humor noemen ze dat. Maar oké, zinnig of zinvol, voelen of ontdekken: de gloeilampen en scheerapparaten zullen toch weer voor de omzet moeten zorgen. Dingen om de dagelijkse dingen te doen.

Dat gaat kennelijk veranderen. We krijgen een wereld waarin een selfservice-economie ontstaat die bepaald wordt door het gemak, zegt ie. Alsof we in deze volvette werktijden nog op ons gemak kunt zitten. Apparaten moeten niet zijn uitgerust met tien knoppen, maar met één hoog-uit twee. Verschillende apparaten moeten niet langer met allerlei stekkers en draden met elkaar verbonden worden, maar draadloos kunnen. Door het hele huis heen. De wens van de klant staat voorop. En als de fabrikant die wens niet kan vervullen, doet hij niet meer mee. Met die laatste hij zal hij de klant bedoelen. Want of je nu sensatie of Senseo verkoopt, de toonbank is niet om iets te bekijken maar om langs de kassa te schuiven. Sense! Wie er van tussen gaat, krijgt met de hartdefibrillator te maken. Het mortaliteits- en morbiditeitspercentage ligt tegenwoordig hoog, want alleen wie ervaren is met de Gameboy heeft overlevingskansen. Geen koffie met dissende oudjes, geen robijnzachte zuiveringen, geen dual-SIM's voor maffiose dubbellevens, maar *let's make things vetter ***tikfout****. Voortaan komt marketing uit het zuiden. Ook geen nieuws. Want waar goed verkocht wordt, blijft geld hangen tussen de toon-

bank, en ontstaat een bloeiende tweede geldstroom, waar de andere helft van de bevolking van leeft.

In Nederland zijn we veel te braaf. We houden zelfs een boekhouding van geldschuiven bij. Belasting laten we elektronisch innen want dan hoeven we niet te jokken. We schaffen de centen af om het varken niet te hoeven tellen. MTV mag bepalen wat seksueel te ver gaat. We vullen de Europese fondsen maar vergeten de subsidiepoten te legen. Geen pittig overhoren, want diploma's zijn het saldi van kruisjes zetten. We leggen een Betuwelijn aan om andermans spullen zo snel mogelijk door te schuiven. Stelt u zich voor dat er wat van de wagon valt. Dan zouden we het moeten oprapen en aangeven! Wie heeft de laatste tien jaar nog een gevonden voorwerp aangegeven? Kan ook nauwelijks, want óf de fiets is weg, óf het verlorene is al opgeveegd en naar de vuilverbranders gebracht. En die letten alleen maar op of er witte rook vanaf komt of niet.

We deden het al zo lang en toch hoort het niet. Alsof eeuwen gewoonte met een wetje wordt aangepast. Het leek een tijd alsof de waarden en normen er met de paplepel ingegoten zouden worden. Dat de balkenbende zijn gedragsregels als jodium in ons dagelijks brood zou bakken.

Het leek alsof we weer normaal voedsel kregen, gezond zonder genetisch geklooi. Nee, neem nou de horeca. De prijzen dalen niet, maar de stoorzenders zijn in opmars. De *mobile phone jammers* moeten het de klanten onmogelijk maken om de eigen telefoon te gebruiken en ze weer dwingen naar de muntautomaat of *hotelfoon*. De ombouw naar de euromuntjes is immers nog niet terugverdiend. Iedereen vraagt er naar, cafés, bioscopen, hotels, conferentie-oorden... kleine apparaatjes met een bereik van bijna een kilometer. Volgens de verkopers mag op eigen grondgebied alle radioverkeer worden verstoord. Wauw!!! Dat is de uitdaging van de eeuw. Stiltegebieden per straat. Graaf glas in uw tuintje en sluit de ether af tot aan de poort. Zelf bereikbaar en anderen zijn tot zwijgen gebracht. Communicatie verbindt mensen maar telecommunicatie houdt ze weer uit elkaar. ■



Jacob van Kokswijk is parttime ICT-consultant bij CapGemini, veelgevraagd spreker bij congressen, lid van de stuurgroep Next Generation Networks initiative van de EU. (tm@kokswijk.nl, www.kokswijk.nl)

**Communicatie verbindt mensen
maar telecommunicatie
haalt ze weer uit elkaar.**

Jacob van Kokswijk