

# Gekke Jetje



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)

Ergens op het werk hebben we Jet. Ze schrijft me dat ze in dienst is gekomen om me te helpen. “Ik kan je snel en eenvoudig doorverbinden met je andere collega’s.” Ik moet wel duidelijk praten, goed articuleren nog wel. “Let op! Ik ben alleen beschikbaar voor intern gebruik.” Nou, na deze zin is het halve personeelsbestand van slag. Jet is snel, eenvoudig te gebruiken, altijd beschikbaar. Jet is van de telefoon-dienst. Je Eigen Telefoniste. Sinds Jet verbindt, hebben we ontdekt hoe we collega’s met de leukste omschrijvingen kunnen aanroepen. Ik wil sjans koppelt je aan Wil Janse. Geef me Ko van Wijk brengt je bij Evert Kolkwijk. We geven Jet van Jetje. Jet is de verbastering van *jat*, dat hand betekent. Jet is dus de zoveelste handigheid waar ik niet om vraag.

Er wordt mij steeds minder gevraagd. Bij de ingang staat een moderne tijd-

registrator. Mooi eigentijds kleurloos design, met digitale display en discrete drukknoppen. Met *near-field communication* kan een pasje worden gescand waarna toetsen moeten worden gedrukt. Er zijn vier keuzeknoppen, kantoorwerk, werkafspraak, dokter, verlof. Met van-tot. Je werkt hier of onderweg, je bent ziek of vrij. Simpeler kan het niet. Allemaal in de rij, netjes achter elkaar. Geen wonder dat werknemers zich steeds meer gedragen als *Mc Donald Ducks*, die voorspelbaar snateren, kroos happen, kont draaien, veren schikken, en dan met de snavel tussen de veren de wereld laten passeren.

Op weg naar huis zijn op het station de trappen afgesloten. Bij een doorgang staan er aan twee kanten uniformen die indruk willen maken. Het werkt niet bij iedereen. Opzij, opzij, opzij! Wie haastig de wachtende trein wil halen, krijgt halverwege de roltrap te horen dat er bewakers bovenaan staan. Zeuren is zinloos. Vragen helpt niet. De boodschap is simpel “Ik niet weet waarom. Ik doe alleen control.” Vervolgens heeft iedereen zijn kaartje laten zien en is de trein al vertrokken. Zo kom je als NS vanzelf aan je sneller rijdende treinen. Waar is de klant uit het proces verdwenen? Ooit, ruim 30 jaar geleden, vonden we de fastfood het toonbeeld van vrijheid. Eten waar je zin in had. Geen gedoe met oprispande obers, knoeiende kelners of met schaapachtige serveersters. Studenten achter

de toonbank die vragen: “Waarmee kan ik U van dienst zijn?”, het toonbeeld van klantgerichtheid. De torenhoge M onderscheidt in het handboek *Mc Jobs and the Labour Process* vijf kenmerken voor een perfect arbeidsproces. Maak taken simpel en zo efficiënt mogelijk, calculeer de tijd voor de taken zorgvuldig, maak het werk voorspelbaar, gebruik controletechnieken zonder mensen, en maak het werk onpersoonlijk. Mensen lijken zich daar wel bij te bevinden. Geen onzekerheid, geen verantwoordelijkheid, geen problemen, wel geld. Niet denken of leren, maar tanken en reproduceren.

Onze wereld wordt ook steeds onpersoonlijker. Elkaar ontmoeten noemen we netwerken. Elkaar kennen heet linken. *You link, therefore you are*. Elkaar herkennen heet scannen. Op de Webconferentie in Edinburgh, WWW2006, werd gesteld dat baby’s in de nabije toekomst een webadres krijgen in plaats van een sofinummer. Een soort internet identiteit die met je meegroeit. Een ID die je representeert, die wat je weet, wat je hebt gedaan, en die met je mee groeit, *Uniform Resource Identity (URI)*. Het is een ding dat je altijd identificeert. Elke keer als je inlogt op het internet, wordt je persoonlijke profiel geladen. Alles wat je doet, wordt vastgelegd, van document tot foto, van audio tot video, en kan ook weer aan anderen beschikbaar worden gesteld. Er komt software dat je profiel en wens kan interpreteren, zodat je in de context het juiste antwoord krijgt. Als voorbeeld een virtuele reisagent die op het internet weet wie je bent, hoeveel kinderen je hebt, en wat je voor hotel wilt. Je doorloopt dan niet alle webpagina’s, maar krijgt gelijk het juiste aanbod. Juist, ja. Nou komt deze proza uit de mond van een vooraanstaand webmaster, maar wie wat langer meeloopt in de telecomwereld zal zich herinneren dat dergelijke

**Niet denken of leren,  
maar tanken en reproduceren.**

kreten ook te horen waren bij de bedenkers van persoonlijke profielen voor mobiele telefoon en alles wat je daarmee zou kunnen doen.

Zo zijn er ook veel marketingfantasieën gebouwd op het drijfzand van UMTS en is er nog menig natte droom over *location based services*. De webmaster himself beschouwt de menselijke *ID-IP* als een heikel punt dat een gerespecteerde commissie moet onderzoeken, afwegen en positioneren. Net zoals de discussie rondom het ongeboort kind. Ik weet niet hoe u ertegenover staat, maar van respectabele commissies heb ik het beeld overgehouden dat ze integer zijn, maar niet serieus genomen worden, of dat ze vooringenomen zijn en de parlementaire beslissing voorkauwen. Hiermee komt al direct de discussie op over welk parlement bevoegd is. Waar ik inlog is immers mijn vaderland. En namens wie ik inlog, ga ik u niet vertellen. Ik ben gekke Jetje niet. ■

Jacob van Kokswijk