



Er is nog steeds te veel digitale onveiligheid



Dr. Ward van Zoonen is universitair hoofddocent Digitalisation in work and society aan de Erasmus School of Social and Behavioral Sciences van de Erasmus Universiteit en senior docent aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Hij is ook junior gasthoogleraar aan de Universiteit van Jyväskylä, Finland.

“In Finland krijg je standaard een privacy scherm met je laptop meegeleverd. Daarmee kan je er alleen recht voor het scherm zittend iets op zien, en kan iemand die schuin achter je zit als je in de trein of op een terras zit te werken, niet meekijken.” Ward van Zoonen noemt het als voorbeeld van de noodzakelijke digitale veiligheid die het hybride werken vandaag de dag vergt.

Uw onderzoek richt zich onder meer op de manieren waarop digitale technologieën onze manier van werken beïnvloeden en hoe werknemers in een steeds digitalere samenleving met elkaar communiceren en hun werk coördineren. Tijdens de coronalockdowns gingen we massaal thuiswerken. Dat gaf aanvankelijk veel problemen met verantwoorde thuiswerkplekken maar vooral met digitale veiligheid. Nu werken we zowel op kantoor als thuis, maar hoe is het nu met de digitale veiligheid gesteld?

“Nog steeds niet bijster goed. Mensen die meekijken op een terras, de zoekgeraakte laptops, de voor politieke journalisten zichtbare aantekeningen die iemand op het Binnenhof onder de arm draagt – we kennen allemaal de voorbeelden van digitale risico’s. Daarom vind ik dat Finse voorbeeld zo sterk. Er zijn veel mogelijkheden om je digitale veiligheid te handhaven, alleen vergt dat wel een andere discipline. Mensen moeten soms echt nog digitaal opgevoed worden. En dat begint eigenlijk al bij kinderen, die zonder nadenken allerlei risicovolle torrents binnenhalen. Want op datzelfde thuisnetwerk zit jij vervolgens je werk te doen, en de dag erna zit je op kantoor. We hebben tijdens de lockdowns wel een toename van 900% gezien in de aanschaf van software waarmee medewerkers gemonitord kunnen worden, maar de protocollen en veiligheidstrainingen lieten het soms nog wel eens afweten. Daar was op dat moment misschien ook geen tijd voor, maar had dan achteraf je mensen getraind in digitale veiligheid. Dat is echt essentieel. Nog steeds zie je mensen die een screenshot van hun teamsgesprek op LinkedIn zetten, compleet met inlogcode. Het zal de eerste keer niet zijn dat er op zo’n manier ingebroken kan worden op vertrouwelijke vergaderingen.”

Wat heeft het hybride werken voor impact op de productiviteit van werknemers, op het teamgevoel, op samenwerken en op leidinggeven?

“De onderzoeken tijdens de lockdowns lieten een verslechtering van de werkrelaties zien, mensen die zich geïsoleerd voelen, dit zou kunnen leiden tot een lagere productiviteit. Maar al vanaf ongeveer 2000 wordt de effectiviteit van hybride werken onderzocht. De pandemie is daarin een uitzondering, zie je nu. Met tweeënhalve tot drie dagen op kantoor hebben mensen een goede balans tussen werk en privé en kunnen ze de werkstress over het algemeen goed aan. Door de gestegen auto-

nomie stijgt de verantwoordelijkheid en daarmee de productiviteit ook. Er is veel commitment met het werk. Het vergt alleen wel andere skills van de leidinggevende, omdat die meer moet kunnen anticiperen. Je ziet je medewerker immers niet meer elke dag.”

Uw huidige onderzoek omvat ook onderzoek naar hoe opkomende technologieën, zoals lerende algoritmen, organisaties veranderen en nieuwe vormen van coördinatie en organisatie mogelijk maken, waaronder platformwerk. Wat verstaat u daaronder? En hoe raakt dat de actuaris?

“Platformwerk is wat je bij organisaties als über ziet: digitale marktplaatsen waar vraag en aanbod bij elkaar gebracht worden. Airbnb is ook zo’n platform. In totaal zijn er in Europa nu al 550 van dit soort platforms. En de EU heeft berekend dat er vanaf 2025 in Europa maar liefst 45 miljoen mensen werkzaam zullen zijn in deze platforms. Bijvoorbeeld om afbeeldingen te labelen, zodat de algoritmes waar we onze systemen mee laten werken ermee gevoed kunnen worden. Deze mensen zijn de nieuwe Oost-Europese bollenplukkers. Met uiterst lage beloningen, geen sociale zekerheid, geen pensioenopbouw, geen verzekeringen. De politiek begint zich er al mee te bemoeien, dus ik voorzie veel werk voor actuarissen om hier iets in te gaan betekenen. We hebben het de afgelopen jaren al met de zzp-pensioenen gezien, maar daarbij hebben we ook gezien hoe langzaam dat gaat. Zzp’ers hebben echter over het algemeen goede uurlonen en kunnen zelf reserveren voor pensioen of aov. Deze platformwerkers niet. Ik denk echt dat daar veel mogelijkheden gaan ontstaan voor de actuaris.”

U neemt in uw onderzoek ook lerende algoritmen mee. In de actuariële wereld zien we de opkomst van fintechbedrijven. Welke impact kunnen lerende algoritmen op het werk van actuarissen hebben?

“FinTechs en disruptieve startups zijn heel belangrijk voor verdere ontwikkelingen. Je kunt in een handomdraai data gebruiken voor financiële beslissingen, voor verzekeringspolissen, noem maar op. Maar er zit wel een keerzijde aan. Er kunnen serieuze digitale risico’s ontstaan. Want wat is de betrouwbaarheid van de data die door deze platformwerkers wordt geleverd aan deze lerende algoritmes waar we straks beslissingen op gaan baseren? Objectieve data bestaan niet. Er is altijd bias, altijd vooringenomenheid, altijd kleuring en slordigheid bij de invoer. Zeker bij die uiterst lage uurlonen. Natuurlijk, als veertien van de vijftien mensen een Facebookafbeelding bestempelen als gewelddadig, dan is de kans dat het gewelddadig is zeer groot, maar dit gaat veel verder. Als je daar blindelings op gaat vertrouwen ga je grote fouten maken. Veel risico lopen. Onthoud: AI is niet intelligent. ChatGPT, Dell-E, noem ze maar op. Ze zijn vindingrijk en werken snel, maar ze hebben niet de intelligentie die wij als mens en als professional hebben. Het digitale risico zit hem met name in ons blindelings vertrouwen in digitale mogelijkheden.” ■

Summerschool 2023



Duurzaamheid
en Data

Save the
date!

21 september 12.15–17.00 uur en
22 september 9.00–13.30 uur

Online

8 PE-punten waaronder punten voor
Duurzaamheid, Data en Ethiek.

Enkele sprekers: Katrien Antonio,
Joris Krijger, Ronald Bosman,
Usha Ganga, Pieter Marres.

 Actuarieel Instituut®