

Chats

Elja
online

Bel

Wijzig

Info

17 oktober 2012

10:31 ✓✓

What's App?

Wereldwijd dagelijks
gemiddeld 10 miljard
berichten

10:33

10:33 ✓✓

Een zakelijk megasucces

En gezellig! 10:34

10:34 ✓✓

Maar ook
communicatie-overload

En privacy-ongemak 😞 10:35



Stuur



Berichtenservice **WhatsApp** is niet meer weg te denken uit het dagelijks leven. Het is een zakelijk megasucces en gezellige dienst, maar ook veroorzaker van communicatie-overload en privacy-ongemak.

DOOR ELJA LOOIJESTIJN

Het nieuwe communiceren

LAAT in de avond licht mijn telefoon op. 'Welterusten liefje,' schrijft mijn vriend. Gelukkig een keurig berichtje, want hij verzond het per ongeluk naar de WhatsApp-groep 'Wat 'n familie', waar behalve wij tweeën ook mijn vader en mijn zusje en haar vriend bij aangesloten zijn.

Sinds WhatsApp bestaat, stuur ik geen sms'jes meer en ontvang ik minder dan de helft van de e-mails die ik eerst kreeg. Ook korte telefoontjes behoren tot het verleden, nu ik onbeperkt en gratis berichten, foto's, filmpjes en locaties kan uitwisselen met alle andere gebruikers van de dienst, in mijn geval bijna iedereen die ik ken. Het werkwoord 'whatsappen' is inmiddels in de *Van Dale* opgenomen.

Snel groot

WhatsApp werd in augustus 2009 opgericht door twee oud-medewerkers van internetbedrijf Yahoo!, Jan Koum en Brian Acton. Er werken slechts dertig mensen: twintig technici en tien op de klantenservice. *Business guy* Neeraj Arora whatsapp't vanuit Silicon Valley: 'Ik kan niet zeggen hoe veel gebruikers we hebben, maar wereldwijd behandelen we dagelijks gemiddeld tien miljard berichten.' In Nederland is WhatsApp in vrij korte tijd enorm aangeslagen. 'Het gaat heel goed in Nederland,' bevestigt Arora. 'Het is een van de landen waar WhatsApp het best is doorgedrongen. We hechten veel waarde aan gebruiksvriendelijkheid, kwaliteit en betrouwbaarheid. Daarnaast hebben we er heel snel voor gezorgd dat WhatsApp op alle smartphones werkt: iPhone, Android, Blackberry, Nokia en Windows phone. Je kunt meteen zien wie van je contactpersonen ook WhatsApp heeft. Ik denk dat we daar ons succes aan te danken hebben.'

Volgens voorzichtige schattingen van whatsapp.nl zijn er in Nederland nu zo'n vijf miljoen gebruikers. De onafhankelijke website begon in januari en trekt dagelijks enkele duizenden bezoekers. De site geeft antwoor-

den op veelgestelde vragen en biedt betrouwbaar nieuws. 'Ik vind het heel bijzonder hoe zo'n klein bedrijf zo snel zo groot kan worden, zonder ooit een cent aan marketing te hebben uitgegeven,' zegt beheerder Michel.

Babbelbox

In februari 2011 introduceerde WhatsApp de functie die de dienst definitief onmisbaar maakte: het groepsgepraak. Dat biedt een soort *chatroom* met maximaal dertig deelnemers. Al snel ontstonden er groepen met allerlei functies: de familie, het sportteam, vrienden. Groepen kunnen ook een actuele aanleiding hebben: zo kent mijn telefoon 'Lowlandsvoorpret', 'Cadeau voor Gijs', en 'Droge dozen' om de logistiek voor een verhuizing af te spreken. Dit vervangt de e-mails die daar voorheen voor gebruikt werden. Ook zakelijk wordt de app veel gebruikt, blijkt uit onderzoek van ING. Vooral jonge ondernemers gebruiken WhatsApp, voor klantenservice en online minivergaderingen. Persoonlijke groepen worden al snel een babbelbox vol flauwe grappen en foto's van van alles, behalve het cadeau voor Gijs. Niet-whatsappers ontgaat dit volledig. Aan de ene kant lekker rustig, maar aan de andere kant is een verandering van een afspraak of een spontaan plan snel gemist.

Prof. dr. Jan van Dijk, hoogleraar Communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente: 'Een dienst als WhatsApp maakt alles wat we doen sociaal. Het is een typisch geval van wat ik netwerkindividualisering noem. Aan de ene kant individualiseert de maatschappij steeds meer, maar tegelijk worden we steeds actiever sociaal bezig. Dit zie je natuurlijk al aan de sociale netwerken, maar in WhatsApp-groepen is het nog sterker, omdat die nog opdringeriger zijn. Vooral adolescenten willen dit graag; ze zijn op zoek naar een band.'

Michel: 'Het heeft een aanzuigende werking. Als vier vrienden steeds communiceren in een groep, dan zullen ze de vijfde overhalen

om ook mee te doen. Als je dat lampje steeds ziet oplichten, word je wel nerveus. En ik stoor me er wel eens aan als mensen in het café de hele tijd op hun smartphone kijken.' Van Dijk: 'Steeds maar whatsappen is een onderdeel van de fundamentele verschuiving naar mobiele communicatie. Dat zorgt voor een integratie tussen offline en online leven. Er is sociale druk om online te blijven en te reageren. Je moet beslissen wat je belangrijk vindt, welke gesprekspartner voorrang krijgt. Dat geeft een communicatie-overload: niet alleen een informatie-overload, maar een bombardement aan communicatie. Er wordt volgens mij veel te veel gecommuniceerd. Dat levert heel veel stress op. Afmelden voor een WhatsApp-groep wordt makkelijk geaccepteerd. Maar toch aarzelen mensen: het is een beetje als aan het bezoek vragen om weg te gaan, omdat je moet gaan slapen.'





Telecom

'We willen de standaard berichtenservice voor elke smartphone ter wereld worden,' verwoordt Neeraj Arora van WhatsApp de ambitie. 'We bieden rechtstreekse communicatie met veel extra mogelijkheden, die op alle smartphones werkt. Bovendien maken we gebruik van de bestaande databundel, waardoor die dienst erg goedkoop is.' En dat voelen aanbieders van mobiele telefonie in hun portemonnee. Onderzoeksbureau Ovum schat in dat telecommunicatieaanbieders dit jaar in totaal achttien miljard euro aan sms-inkomsten mislopen. KPN zag zijn winst in het eerste kwartaal van dit jaar halveren en in het tweede kwartaal met een kwart dalen, mede door de vervanging van bellen door gratis diensten als WhatsApp en Skype. 'We zien sinds een paar jaar een daling in het traditionele sms- en mobiel belverkeer,' zegt Renske Algra van KPN. 'Onze abonnementen worden steeds verder doorontwikkeld om tegemoet te blijven komen aan het veranderend klantgedrag. Zo is KPN-merk Hi begin 2012 gekomen met nieuwe messaging bundels, waarin mobiel internet centraal staat. Een bel- of sms-bundel is daarin een optie.' Vodafone en T-Mobile zijn in het buitenland begonnen met een eigen dienst, Joyn. 'Telecomproviders hebben zitten slapen,' vindt Michel. 'Ik denk dat WhatsApp zo'n grote voorsprong heeft, dat het niet de moeite loont om een eigen dienst aan te bieden.' WhatsApp kost 99 dollarcent om te installeren op een iPhone. Gebruikers van andere toestellen whatsappen het eerste jaar gratis, maar zij moeten daarna jaarlijks 99 dollarcent gaan betalen. Michel: 'Dat lijkt weinig, maar ze verdienen genoeg aan die ene dollar per gebruiker. Uit de gegevens van Google blijkt dat de app alleen daar al vijftig tot hon-

derd miljoen keer is gedownload. Verder maken ze slimme afspraken met telecomproviders. Daarmee spreken ze een soort WhatsApp-pakketten af, die buiten de gewone databundel om gaan. India kent bijvoorbeeld een abonnement voor studenten, waarmee ze voor 23 cent per maand onbeperkt kunnen whatsappen.'

Privacy

Maar er is ook kritiek. WhatsApp is al meerdere keren in opspraak gekomen vanwege mogelijke veiligheids- en privacyrisico's. Raoul Wissink is developer bij innovatieplatform Waag Society en whatsapp niet. 'Gratis sms'en met vrienden, dat wilde ik natuurlijk wel. Maar toen ik de app wilde installeren op mijn telefoon, schrok ik waar je mee moet instemmen. Ze kunnen je hele telefoon overnemen. Ze hebben toegang tot je contacten en foto's, en kunnen zo een beeld maken van wie je bent en wat je netwerk is. Dat is heel waardevolle informatie. Bovendien kunnen andere partijen, zoals hackers, proberen die informatie te stelen. Het lijkt misschien onschuldig en je kunt zeggen dat je niets te verbergen hebt. Maar zo werkt het niet. Er wordt ontzettend veel data verzameld en er komen steeds slimmere algoritmes om dat allemaal te analyseren. Ook kunnen meerdere databases samengevoegd worden. Ik vind dat we ons bewuster moeten zijn van wat de digitaal achterlaten, want we weten niet wat er in de toekomst allemaal mee gedaan kan worden. Het privacyrisico is voor mij gewoon te groot.' 'We nemen de privacy van onze gebruikers zeer serieus,' drukt Arora ons op het hart. 'Het is een van de redenen waarom er geen reclame op WhatsApp staat.' Veel andere apps bieden namelijk gerichte reclame aan op basis van gebruikersinformatie. Michel vertrouwt WhatsApp wel: 'De app gebruikt inderdaad de nummers op je telefoon om te zien welke contacten over WhatsApp beschikken en de berichten bij de juiste persoon af te leveren. Maar in de *Telefoongids* worden naast telefoonnummers complete adressen gepubliceerd. WhatsApp slaat geen gegevens of gesprekken op. Bij een dienst die zo populair is als deze, zullen altijd hackers geïnteresseerd zijn. Maar ik weet dat ze er alles aan doen om het zo veilig mogelijk te maken.' Michel wil niet met zijn achternaam in de *VPRO Gids* verschijnen. 'Op Google blijf je op die manier voor eeuwig vindbaar. Misschien ben ik later met iets heel anders bezig, en dit is maar een hobby. Dat is dan weer mijn opvatting van privacy.' Raoul: 'Ik word altijd raar aangekeken als ik zeg dat ik geen WhatsApp heb. Je wordt toch een soort sociale outcast. Qua communicatie mis ik niet zo veel, maar als mijn vrienden bijvoorbeeld een feestje voorbereiden, maken ze daar een groep voor aan. Dat sociale aspect mis ik wel. Maar ik denk ook dat er veel ruis ontbreekt in mijn leven omdat ik niet whats-

App. Ik zie het bij vrienden, op hun telefoon komen constant berichtjes binnen. Die communicatie is zo achteloos.'

Innovatie

'We blijven ons concentreren op betrouwbaarheid, terwijl we groeien,' is het enige dat WhatsApp-medewerker Arora wil zeggen over de toekomstplannen van het bedrijf. Gezien de huidige snelheid van de ontwikkelingen, zullen ze in Silicon Valley moeten blijven innoveren. Michel: 'Ik denk dat het zakelijk gebruik verder zal toenemen en dat WhatsApp meer wordt geaccepteerd als volwaardig communicatiemiddel. Je ziet nu al het gebruik van WhatsApp voor bijvoorbeeld nieuwstips, Marktplaats, daten, klantenservice en zelfs psychologische hulp. Ik vrees wel dat het bedrijf overgenomen zal worden door een grote speler als Google.' Volgens Van Dijk is de grens wel in zicht: 'Dit kan niet lang houdbaar zijn. Het past namelijk niet in de patronen die wij gewend zijn en waar we ons prettig bij voelen. De grenzen in het sociaal verkeer zijn helemaal vervaagd, ook bijvoorbeeld die tussen werk en privé. Maar onze maatschappij is niet voor niets in verschillende sferen ingedeeld. Die grenzen zijn er ook om je te beschermen. Nieuwe technologie dringt ons dingen op, die misschien wel leuk en handig zijn, maar die anderen beslag laten leggen op je leven. Nieuwe communicatiemiddelen veranderen de infrastructuur van het dagelijks leven. De impact hiervan is niet te onderschatten. Ik denk dat er decennia overheen gaan voordat we eraan gewend zijn.'

