

Hoe algoritmen Amerikanen de armoede in duwen

LENGTH: 1829 woorden

'Het is schandalig'

Op de sociale zekerheid in de VS wordt al decennialang bezuinigd. Alleen, nu wordt dat steeds vaker overgelaten aan databanken en algoritmen. Met rampzalige gevolgen voor de Amerikaanse burger. Onderzoeker Virginia Eubanks schreef hier een schrijnend boek over. Door Klaas Broekhuizen

Een slecht boek begint met een pistoolschot of een explosie. Een goed boek heeft zoiets niet nodig om de aandacht van de lezer te pakken. Maar er zijn ook uitzonderingen.

De Amerikaanse politicologe Virginia Eubanks begint haar boek *Automating Inequality* met de levensechte overval door vier mannen op haar partner Jason. Die wordt met forse verwondingen het ziekenhuis in geslagen - voor een buit van \$ 35 - en daar gaat het helemaal mis. Niet zozeer met Jason of zijn behandeling, als gevolg van een recente verhuizing is het stel ergens blijven hangen in het softwareprogramma van hun nieuwe zorgverzekeraar. En dan ligt er opeens een rekening van de chirurg van \$ 62.000 op de mat.

'Ik was net met een nieuwe baan begonnen en we waren overgestapt naar een andere zorgverzekeraar', schrijft Eubanks. 'Jason en ik zijn niet getrouwd: hij is verzekerd als mijn huisgenoot. We hadden de nieuwe verzekering een week en dienden een rekening van tienduizenden dollars in. Misschien was de ingangsdatum van de verzekering in een callcenter verkeerd ingetikt. Maar mijn instinct vertelde me dat een algoritme ons eruit had gepikt, om fraude te onderzoeken, en dat de verzekeraar onze rechten had stopgezet totdat het onderzoek was afgerond. We hadden een rode vlag bij onze naam staan.'

Dit voorbeeld raakt de kern van het boek van Eubanks, waarin ze ingaat op het gebruik en misbruik van 'big data' en algoritmen in diverse onderdelen van het Amerikaanse sociale stelsel. Dit is weliswaar niet het eerste boek over de schaduwzijden van deze technologie, maar het maakt de tongen wel los, omdat Eubanks met schrijnende voorbeelden van vlees en bloed komt. Ze toont aan dat dit geen incidenten zijn, maar dat er structurele digitale fouten worden gemaakt - soms zelfs heel bewust - en dat controle hierop ontbreekt.

Zelf maakt ze geen gebruik van dat –sociale stelsel - Eubanks is hoogleraar politicologie aan de universiteit van Albany in de staat New York - maar –samen met haar partner loopt ze wel helemaal vast in de software, en vermoedelijk een algoritme, van haar nieuwe zorgverzekeraar. De titel *Automating Inequality* (ongelijkheid automatiseren) zegt al veel over de toon van haar boek. De ondertitel *How High-Tech Tools Profile, Police and Punish the Poor* laat niets aan duidelijkheid te wensen over.

Tijdens een gesprek over haar boek komt Eubanks direct to the point. 'Alle cijfers wijzen uit dat slechts 8% van de arme families financiële steun ontvangt. Dat is schokkend laag. Stel dat 8% van de

bevolking hun belasting niet terugkrijgt: dan gaan we met hooivorken de straat op. Maar dit gaat om arme mensen. Het is schandalig! En die hightech systemen spelen hier een rol in', zegt Eubanks, doelend op het gebruik en soms ook evident misbruik van algoritmen en data.

Een van haar onderzoeken betreft de digitale selectie van daklozen voor een woning in Los Angeles, waarbij de mensen die het langst op straat leven bijna altijd als laatste aan bod komen, en dus vaak niet in aanmerking komen voor een huis. Eubanks meent dat de VS op dit punt de schaamte voorbij zijn: 'We zijn er ook aan gewend geraakt, aan al die daklozen. Er zijn er zo'n 58.000 in het gebied rond Los Angeles. We zien het niet eens meer als een schending van mensenrechten, wat het natuurlijk wel degelijk is. Dat was vóór de jaren tachtig echt anders. Het is niet aan mij om te zeggen wie daar verantwoordelijk voor is, maar het is zeker wel het gevolg van slecht beleid, en van te weinig betrokkenheid om weerstand tegen dat beleid te organiseren.'

Het derde boek van Eubanks had een lange aanloop nodig. 'Dit verhaal gaat terug naar het jaar 2000', zegt ze. 'Als ambtenaar hielp ik toen vrouwen met een laag inkomen aan een woning. De vrouwen kregen een soort bankpas waar ze voedsel mee konden kopen en ook wel cash konden opnemen. Ik vroeg een vrouw hoe dat ging. Ze vertelde me dat de sociale dienst door die pas precies kon zien waar ze was en wat ze ermee deed. Ik schrok hiervan. Toen zei die vrouw: "Wist je dat niet dan? Jullie moeten opletten, want na ons zijn jullie aan de beurt." Ondanks haar eigen problemen waarschuwde ze me dus. Ze zag zichzelf als een kanarie in de kolenmijn: ze waarschuwde mij voor naderend onheil. Vanaf dat moment raakte ik gefascineerd door dit onderwerp.'

Terug naar de overval op echtgenoot Jason. Het kost Eubanks en haar werkgever uiteindelijk een jaar om de fouten bij de zorgverzekeraar gecorrigeerd te krijgen en alles financieel en administratief recht te breien. Bij elk contact met de verzekeraar moet ze in de tussentijd alles weer opnieuw uitleggen, vastleggen en invullen. Uiteindelijk betaalt Eubanks een fors deel van de rekening zelf. Vrienden halen \$ 15.000 op, haar spaargeld gaat op, de hypotheek wordt tijdelijk niet meer betaald en via een creditcard leent ze nog \$ 5000. Het is digitaal Amerika in een notendop. Pas na een jaar komt de verzekeraar alsnog over de brug.

De digitale rode vlag die ze kreeg, moet volgens Eubanks het gevolg zijn geweest van een simpele fout, maar ook van het feit dat ze net bij een andere verzekeraar gestart waren, direct met een forse claim kwamen, Jason zijn pijnstillers declareerde en dat ze niet gehuwd waren. Ze pasten dus in vier 'alarm-potjes'. Zeker weten doet Eubanks dit niet, want bedrijven en instituten zijn niet verplicht te melden waarom iemand extra aandacht krijgt. Tegelijkertijd hebben veel burgers geen idee hoe ze van die rode vlag af kunnen komen. Kafka ontmoet Orwell.

Het verhaal van Eubanks komt niet uit de lucht vallen. Naast haar baan als hoogleraar werkte ze vijftien jaar vrijwillig voor organisaties die economische en sociale rechtvaardigheid nastreven. Ze zag daar hoe systemen (niet) werken. Daarnaast deed ze onderzoek naar sociale zekerheid en hoe die steeds meer wordt beïnvloed door anonieme, maar allerminst objectieve software. Het onderzoek voor haar boek is deels gefinancierd door de onpartijdige denktank New America in Washington.

Armsten zijn de klos

Voor Automating Inequality onderzocht ze in Indiana software die bepaalt of iemand recht heeft op een uitkering. In Los Angeles bepaalt software welke dakloze kans maakt op een woning. In een

stadsje bij Pittsburgh hield ze software tegen het licht die voorspelt welke kinderen het meeste risico lopen om (seksueel) mishandeld te worden, en dus tijdig uit huis moeten worden geplaatst.

De conclusies van Eubanks zijn niet mals. Data en algoritmen worden vaak ingezet om de sociale zekerheid te –beknotten, in plaats van die rechtvaardiger te maken. Overal wordt gewerkt met algoritmen die door (subjectieve) mensen zijn gemaakt en die op geen enkele manier democratisch of juridisch worden getoetst. En overal komen de allerzwaksten er door alle nieuwe technologie steeds slechter vanaf.

In haar boek legt Eubanks ook historische verbanden. Al bij de eerste aanzetten tot een Amerikaans sociaal vangnet, rond 1820, ging het mis. En in de twee eeuwen erna waren zowel Republikeinen als Democraten vooral bezig met sociale bezuinigingen. Begin 19de eeuw werden burgers onder bedroevende omstandigheden in armenhuizen opgesloten en misbruikt door ze voor een fooi te laten werken. Het kwam dichtbij slavernij. Vrijwel alle sociale programma's nadien werden gepresenteerd als steun voor de armsten, maar achter deze façade ging het vooral om bezuinigingen.

In 2018 zijn de besparingsinstrumenten vastgelegd in data en algoritmen. Eubanks beschrijft dit zeer treffend in het hoofdstuk over Indiana, een staat ten zuiden van de grote meren met zes miljoen inwoners. De Republikeinse gouverneur Mitch Daniels lanceerde in 2006 een project waar vele onderzoekers op zouden kunnen promoveren: zoveel fouten werden er gemaakt.

Daniels gaf een opdracht van \$ 1,3 mrd aan IBM om de bijstandsaanvragen te stroomlijnen en fraude op te sporen. De baliemedewerkers, die hun klanten goed kenden, werden in een callcenter ondergebracht waar ze mensen uit de hele staat aan de telefoon –kregen. Namen werden zo nummers.

Daniels, die onder president Reagan in Washington al flink had huisgehouden in de sociale regelingen, gaf IBM ook de opdracht mee fors te bezuinigen op het sociale budget: minder mensen in de bijstand. Oude dossiers werden niet ingevoerd, zodat iedereen vanaf nul moest herbeginnen.

Aan de buitenwereld gaf Daniels intussen een vertekend beeld van een 'frauduleus systeem dat nodig geautomatiseerd moest worden'. Onderzoek wees later uit dat er in Indiana niet veel gefraudeerd werd: integendeel.

Onder deze valse voorwendselen haalde Daniels in twee jaar een streep door een miljoen aanvragen voor voedselbonnen. Er verdwenen er 283.000 en zo'n 95% van de verzoeken om steun bij medische behandelingen werd afgewezen. Wie één vraag op alle formulieren verkeerd beantwoordde, kreeg geen uitkering, maar zonder uitleg. En zo ging het maar door.

Daniels wilde zich in 2009 kandideren voor het presidentschap. Hij kon de groeiende kritiek op zijn 'kindje' niet gebruiken en verscheurde het contract met IBM, dat via de rechter nog eens \$ 52 mln kreeg. Voor de burgers van Indiana was dit een ramp.

'Wat voelde gouverneur Mitch Daniels bij dit project? Had het erger gekund? Nee dus', zegt Eubanks nu. 'Het zegt alles over de manier waarop de staat –Indiana dacht over deze mensen. Ethisch en technisch klopte er niets van.'

Op de vraag of politici zich graag verschuilen achter software zegt Eubanks: 'We staan voor onmenselijke keuzes. Welke kinderen gaan naar pleegouders? Wie krijgt toegang tot medische zorg? Mijn vrees is dat we die grote politieke vragen outsourcen naar machines. Dan hoeven we er ons geen zorgen meer over te maken.'

De software en de algoritmen worden volgens Eubanks geschreven met het verleden in het achterhoofd. 'Agenten patrouilleren dus niet vaker in zwarte wijken omdat ze discrimineren, maar omdat historische data hier aanleiding toe geven. Baliemedewerkers kun je aanspreken op hun vooroordelen, maar die vooroordelen komen nu structureel in de algoritmen terug.'

Dat is een groot probleem in een land waar ruim de helft van alle bewoners op enig moment arm is. 'Twee derde van de Amerikanen zal ooit geld van de overheid krijgen. Het is dus onzin dat dit alleen bepaalde groepen overkomt. Zolang we dat blijven zeggen, verandert er helemaal niets.'

Door de digitale selectie in Los Angeles komen de mensen die het langst op straat leven bijna altijd als laatste aan bod voor een huis

De algoritmen van Indiana wezen 1 miljoen aanvragen voor voedselbonnen af, en 95% van de verzoeken om medische steun

Automating Inequality. ...How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor, Virginia Eubanks, St. Martin's Press, € 24,99.

Klaas Broekhuizen is correspondent voor het FD in Silicon Valley.