



BTO Verkennend Onderzoek



Escapisme: emotioneel en fysiek

Het verlangen naar escapisme als gevolg van onze complexer wordende maatschappij neemt toe. Door de toenemende druk om te presteren en de opkomende digitalisering is het streven om af te wenden van realiteit, of vanuit de digitale wereld juist terug te keren naar de werkelijkheid, onder burgers toegenomen. Het zoeken naar escapisme kan verschillende vormen aannemen, zowel emotioneel als fysiek. De één koppelt zich af van sociale media vanwege privacy redenen en vindt de digitalisering van dienstverlening maar niks. De ander wil afstappen van de nutsnetwerken om volkomen onafhankelijk en zelfvoorzienend te worden. Wat voor gevolgen hebben dit soort vormen van escapisme voor de watersector? Voor waterbedrijven die inzetten op het betrekken van klanten, o.a. door interactie via sociale media, is het van belang om de (tegen)trend van escapisme te volgen. Wie zijn die burgers die fysiek of emotioneel niet langer aangesloten willen zijn? Is deze groep 'escapers' groeiende ten opzichte van de 'betrokken' burgers?



Beeld: Het zoeken naar een uitlaatklep om de dagelijkse sleur te doorbreken (Matadornetwork, 2010)



Trendbeschrijving en achtergrond

Wenden wij ons steeds meer af van de realiteit in onze almaar complexer wordende maatschappij? Of willen wij juist door de complexer wordende maatschappij terug naar de werkelijkheid? In deze trendalert worden verschillende vormen van escapisme onder burgers besproken en de potentiële effecten daarvan voor de watersector.

Escapisme kan op diverse schaalniveaus geïnterpreteerd worden en raakt een divers aantal onderwerpen. Op geopolitiek niveau bijvoorbeeld zien we een toenemend aantal landen zich terugtrekken uit internationale verbanden en constructies. Het Brexit vraagstuk en het huidige geïsoleerde beleid van de Verenigde Staten zijn voorbeelden waaruit een gevoel van verlies en controle over de gang van zaken in eigen land blijkt. In deze trendalert richten we ons op de vraag wat escapisme betekent op het niveau van de *burger*. Door de toenemende druk om te presteren en de digitalisering van onze samenleving zijn vandaag de dag verschillende vormen van *emotionele* escapisme merkbaar onder burgers. De één zoekt naar een bepaalde afleiding of bezigheid die de dagelijkse realiteit doet vergeten, terwijl de ander een meer intiem en “echt” leven wil leiden door meer terug te keren naar de werkelijkheid.

Daarnaast zijn er een toenemend aantal mensen die zich ook *fysiek* van de maatschappij willen afwenden, het zogenaamde “autarkisch wonen”. In deze levensstijl koppelen mensen zich af van publieke voorzieningen zoals gas, water en elektriciteit om zelfvoorzienend en onafhankelijk te wonen.

Recente nieuwsberichten, artikelen en blogs schetsen een beeld van hoe het verlangen naar escapisme een rol speelt in onze maatschappij en welke vormen dat kan aannemen. Drinkwaterbedrijven en hun klantcontactcentra zouden kunnen inspelen op deze opkomende trend om hun personeelsbeleid, zakelijke dienstverlening en strategie verder te verbeteren.

Escapisme door de tijd heen

Historisch gezien werd de term “escape”, *ontsnapping*, gezien als het vluchten naar vrijheid, veiligheid en/of betere welvaart. Men wou bevrijdt worden van een bepaalde controlerende en overheersende realiteit. Onze voorouders bijvoorbeeld, bouwden schuilplekken en teelden gewassen om te ontsnappen aan de hardheid van de natuur. Aan het einde van de 18e eeuw, in het tijdperk van de Romantiek, begon “gevoel en emotie” een steeds prominentere rol te spelen in de dagelijkse verbeelding. Romantici vonden dat de

rationele benadering van het classicisme moest plaatsmaken voor individuele verbeeldingskracht. Het individu moest niet ondergesneeuwd raken in een maatschappij van industrialisatie en verstedelijking. De culturele stroming van de Romantiek heeft de basis gevormd voor het moderne escapisme dat later in de 20^{ste} en 21^{ste} eeuw zou komen. In de naoorlogse periode van vrede en economische groei in de jaren 50’ kregen mensen langzaam steeds meer de neiging om afleiding te zoeken van het dagelijkse leven. Afkoppeling werd met name gezocht in amusement of fantasie. Er moest een toevluchtoord komen voor degenen die last hadden van de veranderingen in het opkomende modernisme. Anders dan vroeger verlangt het moderne escapisme juist naar rust en het genezen van de menselijke ziel van de druk en verantwoordelijkheden.

Het moderne escapisme zien we vooral onder jeugdigen. Niet alleen de jongeren tussen de 18-25, maar ook de jeugdige 30'ers, hebben behoefte aan een manier van ontsnapping of een verlangen hebben om terug te keren naar de werkelijkheid. Kunstenaars en artiesten spelen een grote rol in deze trend. Zij geven hieraan invulling door middel van kunst en muziek. Ook zijn zij de verschillende vormen van het moderne escapisme, bijvoorbeeld tijdens festivals, maar ook in kunst en architectuur.

S E P T E D

Professor media en communicatie aan de Universiteit van Heidelberg, Peter Vorderer, omschrijft modern escapisme als een verlangen om in onbevredigende omstandigheden, de realiteit te ontvluchten op een emotionele, fysieke en cognitieve manier. Cognitief is een veelomvattend begrip dat betrekking heeft met het verstandelijke vermogen van een individu en wordt in deze trendalert toegerekend tot de emotionele vorm van escapisme.

Afwenden van de realiteit

Jezelf afwenden van de realiteit is een emotionele vorm van escapisme. Dit kan gezien worden als een tegenreactie op de huidige prestatimaatschappij. Tegenwoordig is de samenleving zo ingericht dat men zich continu moet bewijzen op werk, school en thuis. Doordat de prestatimaatschappij ons zoveel beïnvloedt als persoon en druk op onze schouders legt, zoeken wij naar manieren om hieraan te ontsnappen. We zoeken naar een bepaalde afleiding of bezigheid die ons de dagelijkse realiteit doet vergeten.

Een aantal decennia terug was het vrij uitzonderlijk dat jongeren te kampen hadden met drukte en burn-outs. Tegenwoordig heeft juist deze groep bijzonder veel last van de prestatimaatschappij. Zoals eerder werd gesteld, zijn het vooral jongeren

die het modern escapisme helpen verspreiden. Uit onderzoek van de landelijke studentenvakbond (LSVb) blijkt dat een op de drie studenten een verhoogde kans op een burn-out heeft. Naast de druk om te presteren, moeten jongeren ook steeds meer keuzes maken door de toegenomen mogelijkheden die op hen afkomen. Dit kan tot keuzestress leiden.



Beeld: De druk van de prestatimaatschappij leidt tot verlangen naar ontsnapping (GoStarters, 2017)

Jezelf afwenden van de realiteit kan op verschillende manieren vorm krijgen. Voor iedereen is dat anders, aangezien iedereen op zijn eigen manier aan zijn rust komt. Vakantie, gamen, festivals,

natuurexpedities etc. zijn allemaal vormen om te ontsnappen uit de realiteit van de prestatimaatschappij. Men voelt zich genoodzaakt om te ontsnappen om normaal te kunnen blijven functioneren. Twee voorbeelden worden gegeven waar sprake is van verschillende vormen van afwenden van de realiteit.

Bingewatchen, het achter elkaar kijken naar meerdere opeenvolgende afleveringen, op bijvoorbeeld een platform als Netflix wordt in steeds toenemende mate gebruikt om te ontsnappen aan de realiteit. Door individueel of samen naar series te kijken kun je jezelf onderdompelen en vermaken aan andere personages. Een andere vorm van jezelf afwenden van de realiteit is het volgen van een mindfulness cursus. Mindfulness is een opkomende trend die steeds vaker opduikt en waarschijnlijk nog een tijd doorzet. Het is een methode die je leert op een accepterende manier om te gaan met alles wat zich aandient in het leven van alledag. Het gaat om het oefenen in waarnemen, aandacht geven, niet-oordelen en accepteren. Enkele beoogde positieve effecten van mindfulness zijn het beter kunnen omgaan met stress, zich beter kunnen concentreren, beter slapen, effectiever werken en meer te kunnen genieten. Uit ruim 200 wetenschappelijke studies blijkt dat het volgen van

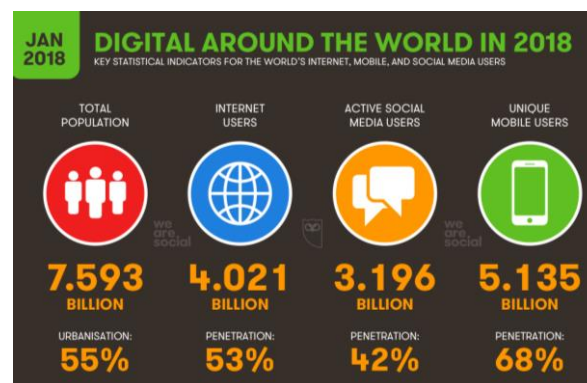


een mindfulness cursus kan leiden tot een vermindering van depressieve klachten. Mindfulness kan niet alleen burn-out-klachten voorkomen of verminderen, het leidt ook tot een groter psychisch welbevinden van mensen. Mensen hebben een groter aanpassingsvermogen en zijn flexibeler.

Terug naar de werkelijkheid

Een andere vorm van emotionele escapisme is het verlangen om juist terug te keren naar de werkelijkheid. Vanuit een diepgewortelde afkeer van sociale media en digitalisering heerst er een verlangen om terug te keren ervaringen die 'aangenamer', 'zinvoller' of 'echter' voelen. Sociale media leidt tot sociale afstand. Door de toename in het gebruik van elektronische gadgets en de massale opkomst van sociale media zijn de grenzen tussen ons privéleven en onze uitingen op sociale media weggevaagd. Deze twee werelden lijken met elkaar verstrengeld te zijn. Dit is met name zichtbaar in veel delen van Azië waar het gebruik van sociale media en digitalisering diep geworteld is in de maatschappij. De Chinese super-app Alipay bijvoorbeeld, dat naar voren kwam in een eerder verschenen BTO trendalert *gegamificeerd gehoorzaamheid* (BTO 2018.066), verzamelt een schatkist aan informatie over hun gebruikers. Alipay herkent automatisch de locatie van de gebruiker en geeft informatie over restaurants, toeristische

attracties en winkelbestemmingen met de bijbehorende betalingsoptie om er voor te zorgen dat hun betaalmethodes zoveel mogelijk gebruikt worden.



Beeld: Wereldwijde digitalisering anno 2018 (*Smart insights, 2018*)

Op sociale media platforms, zoals Facebook, probeert men zich vaak beter voor te doen dan het in werkelijkheid allemaal is. Vergelijkbaar met de prestatie maatschappij moeten gebruikers op sociale media zich altijd van hun beste kant laten zien. Zo wordt er een bepaald beeld geschetst waar anderen weer over oordelen. Het constante bewustzijn van uiterlijk vertoon en het ventileren van successen op de sociale media wordt niet door iedereen in

positieve zin ervaren. Met name jongeren hebben het gevoel dat ze niet goed genoeg zijn en worden er nerveus en depressief van. Sociale mediaplatforms zoals Instagram, Facebook en Twitter zouden onder andere voor slaapproblemen, onzekerheid (over het lichaam) en eenzaamheid zorgen. Sommige deskundigen, zoals psychiater en schrijver Bram Bakker, beweren dat er een verband bestaat tussen het toenemend sociale media gebruik en het aantal zelfdodingen. Uit wetenschappelijk onderzoek moet nog blijken of hier echt een verband in zit.

Als tegenbeweging van het openlijk uitvergroten van successen in sociale media worden er regelmatig "faal-festivals" georganiseerd waar mislukkingen en tegenslagen omarmt worden. In Tivoli Vredenburg te Utrecht werd bijvoorbeeld zo'n festival georganiseerd op 3 maart 2018. Daar kwamen allerlei artiesten, politici, musici en schrijvers bij elkaar om te vertellen hoe het falen zich gemanifesteerd heeft in hun vakgebied.

Naast de opkomende "faal-festivals" besluiten ook steeds meer organisatoren om hun festivals mobiel-vrij te maken. Festivalgangers koppelen zich op deze wijze nog meer af van de dagelijkse realiteit en krijgen zo een 'echtere' ervaring van het festival. Bij het Georgie's Wintergarten festival in Amsterdam



bijvoorbeeld werden in 2017 geen telefoons toegelaten bij de ingang. De organisatie van het festival vond dat ze zo een meer 'intiem en oprecht' festival konden bieden. Tijdelijk schermloos leven is ook doorgedrongen bij de koninklijke familie. Koning Willem-Alexander en koningin Máxima bijvoorbeeld kondigden recentelijk aan twee of drie schermloze weken in te lassen voor hun dochters - en voor henzelf tijdens hun vakantie.

Het vertrouwen in sociale media daalt. Privacy begint steeds meer een belangrijk issue te worden. Sociale mediaplatforms als Facebook en kredietsystemen zoals Alipay verzamelen een enorme hoeveelheid data aan persoonsgegevens die vaak gebruikt worden voor het verspreiden voor onder andere advertenties, politieke opvattingen en (nep)nieuws. Sommige burgers vinden dit vervelend en willen hun persoonsgegevens en privacy beter beschermen. Dat bleek bij het datamisbruikschandaal rondom Cambridge Analytica waarin Facebook zonder goedkeuring persoonsgegevens van 87 miljoen Facebook-gebruikers gebruikte voor politieke reclame. Daar waren ook negentigduizend Nederlanders bij betrokken. Als reactie tegen Facebook voor deze slordige omgang met persoonlijke gegevens riep tv-presentator Arjan Lubach in zijn programma "Zondag met Lubach" op om massaal Facebook

accounts te verwijderen. Uiteindelijk sloten meer dan 10.000 mensen hun Facebook af.

Autarkisch wonen

Een regenton waarmee je de wc doortrekt, zonnepanelen op je groene dak of je eigen anaerobe vergister? Deze zelfvoorzienende ideeën komen steeds vaker voor in onze maatschappij. Iets heel anders dan het sluiten van je Facebook account, maar evenzogoed een vorm van escapisme. Het zogenaamd "autarkisch wonen" betreft een fysieke vorm van escapisme waar burgers hun huishoudens zelfvoorzienend inrichten om onafhankelijker te leven. In een ver verleden was deze vorm van wonen noodzakelijk om zelf te kunnen overleven. Tegenwoordig krijgt autarkie echter een heel andere dimensie die een meer individualistischer drijfveer kent om minder afhankelijk te zijn van anderen.

Er zijn twee soorten autarkische burgers te onderscheiden. De ene stroom zijn burgers die traditioneel kiezen voor eenvoud en allerlei luxe producten of diensten proberen te beperken. Deze groep burgers genieten van rust en een afgelegen bestaan. Deze vorm van autarkisch wonen is niet nieuw.

De tweede stroom van autarkisch wonen is wel nieuw en in opkomst. Binnen deze stroming wil men niet meer afhankelijk zijn van een bepaalde publieke voorziening, zoals riolering, water- of elektriciteitslevering. Voor sommige is het vertrouwen in de overheid afgenomen om deze diensten te leveren. Anderen willen onafhankelijk van het publieke distributienetwerk zijn om meer controle te hebben over hun eigen primaire behoeftes zoals energie en water. In de huidige maatschappij hebben individuele burgers nog maar weinig zelf in de hand. Wanneer burgers afhankelijk zijn van anderen voor primaire diensten, kan dat ervaren worden als een verlies van vrijheid om te beschikken over het eigen leven. Een tegenreactie is het zelfvoorzienend inrichten van het huishouden.



Beeld: "Tiny Tim House" in Nederland dat niet is aangesloten is op het riool (compost toilet) en drinkwaternetwerk (regenwater filtratie wand).

In de Verenigde Staten zijn er zelfs burgers die verlangen naar "rauw water". Volgens deze groep wordt er in het traditionele zuiveringsproces van drinkwaterbedrijven te veel fluoride toegevoegd en gezonde bacteriën verwijderd. Ongefilterd natuurlijk bronwater moet de nieuwe norm worden volgens deze groep. Een aantal commerciële bedrijven in de Verenigde Staten verkopen nu ook "rauw water" of verkopen de tools om dit op te vangen. Een bedrijf als Live Water bijvoorbeeld verkoopt ongefilterd

natuurlijk bronwater en is zich steeds meer aan het uitbreiden. Een ander bedrijf, Zero Mass Water installeert systemen voor huishoudens om regenwater op te vangen en hebben nu ruim \$24 miljoen opgehaald in venture capital. Autarkisch wonen in de Verenigde Staten staat niet meer in de kinderschoenen en is een lucratieve industrie aan het worden. De mogelijkheden om zogenaamd "off the grid" te leven zullen ook steeds meer toenemen naarmate de technologie verder ontwikkelt. Technologieën voor het decentraal zuiveren van water worden ieder jaar geavanceerder en in veel gevallen, vergelijkbaar met de ontwikkelingen binnen de energiesector, ook goedkoper. Na jarenlange daling van de prijs van zonnepanelen bijvoorbeeld, is het opgeteld vermogen van zonne-energie in Nederland tussen 2016 en 2017 gegroeid met 40%. In 2007 was de prijs van een zonnepaneel volgens Milieu Centraal gemiddeld 1280 euro, terwijl dit in 2017 gedaald is tot gemiddeld 440 euro voor een vergelijkbaar zonnepaneel.

Adviesbureau Accenture voorspelt dat op zijn minst 12% van alle Amerikaanse huishoudens "off the grid" zullen zijn voor het jaar 2035. In Europa zal dit op ongeveer 11% liggen. Hetzelfde adviesbureau voorspelt dat in de energiesector Amerikaanse en Europese bedrijven tot maximaal €42 en €54 miljard respectievelijk aan inkomsten zullen

verliezen als gevolg van deze zogenaamde "vraagverstoring" door energie efficiëntere maatregelen en gedecentraliseerde energieopwekking. Over wat voor een bedragen dit zou gaan als het om water gaat is niet bekend, maar dat het aanzienlijk kan zijn geeft dit energie voorbeeld wel aan.



Beeld: Autarkisch wonen in Amerika (Mother Nature Network, 2017)



Relevantie

De afgelopen jaren zien we een toenemende behoefte bij een deel van de mensen om betrokken te zijn bij de watersector. De mondige burger verwacht meer dan alleen een goede dienstverlening, maar bijvoorbeeld ook transparantie. De watersector speelt in op deze trend van groeiende burgerbetrokkenheid. Er zijn volop activiteiten met publiekscampagnes over watergebruik, participatieprojecten bij stedelijk waterbeheer, interactie met klanten via sociale media, en citizen science experimenten. Echter is het belangrijk om te stellen dat water voor velen nog altijd een low-interest product is.

Nu de watersector nog maar net begonnen is met het betrekken van burgers, doet zich een (tegen)trend voor van burgers die niet 'aangesloten' willen zijn of die zichzelf actief verzetten tegen meer betrokkenheid: *escapisme*. Dé burger bestaat (inderdaad) niet. Kortom, het blijft een uitdaging voor waterbedrijven om de verschillende wensen en behoeften van hun klanten allemaal te bedienen.

Het zou mooi zijn als we een beter beeld hebben met welk type burger we hier te maken hebben. Met behulp van vier burgerprofielen beschrijven we wat voor type burgers zich herkennen in emotioneel en

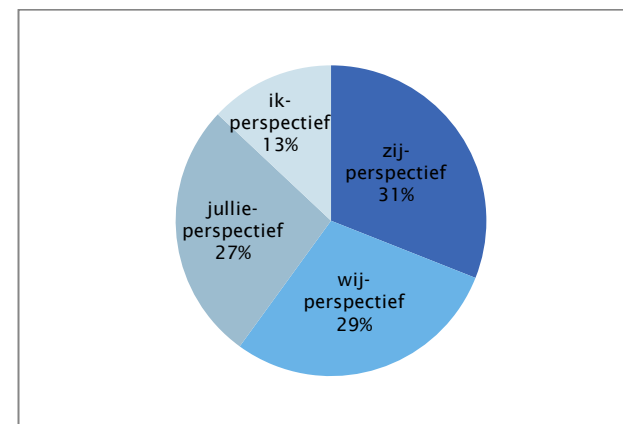
fysiek escapisme. Tenslotte beschrijven we wat dit betekent voor de dienstverlening, personeelsbeleid en strategie voor de watersector.

Vier burgerprofielen

Op basis van de verschillende prioriteiten die klanten hebben als het gaat om de (toekomstige) drinkwatervoorziening kan onderscheid gemaakt worden tussen vier verschillende burgerprofielen (KWR BTO rapport *Klantperspectieven*, 2018). I) Bij het eerste burgerprofiel, burgers met een "wij"-perspectief, staat bewustwording, duurzaamheid betrokkenheid en het collectief belang centraal. II) Het tweede burgerprofiel, burgers met een "zij"-perspectief, is toegespitst op gelijkheid, solidariteit en zorg voor de ander. III) Het derde burgerprofiel, burgers met een "ik"-perspectief, redeneert vooral vanuit de eigen wensen en behoeften en heeft weinig vertrouwen in andere mensen en instanties. IV) Tot slot, burgers met het 'jullie'-perspectief, houden van gemak en willen maximaal ontzorgd worden als het gaat om de drinkwatervoorziening.

Via een grootschalig online-enquête onderzoek blijkt dat in Nederland de meeste burgers aansluiting zoeken met het "zij"-perspectief (31%) dat zich kenmerkt door gelijkheid, solidariteit en zorg voor de ander. Dit werd gevolgd door het "wij"-perspectief van bewustwording en betrokkenheid

(29%), en het "jullie"-perspectief van zoveel mogelijke ontzorging (27%). Deze drie perspectieven komen vrijwel evenveel voor, echter het vierde "ik"-perspectief van eigen wensen en behoeften (13%) veel minder.



Beeld: Procentuele weergave van burgerprofielen in Nederland.

Hoe passen deze burgerprofielen bij escapisme? Dat is lastig aan te geven. In de onderstaande tabel hebben we een inschatting gemaakt.



Tabel 1: Vormen van escapisme gekoppeld aan passende burgerprofielen.

Escapisme vorm	Passend burgerprofiel
Afwenden van realiteit	Jullie
Terug naar werkelijkheid	Zij (Ik)
Autarkisch wonen	Ik (Wij)

Afwenden van de realiteit past wellicht het best bij het “jullie”-perspectief. Deze burgers houden niet van gedoe en willen maximaal ontzorgd worden. Is het aannemelijk om te stellen dat deze groep burgers het meest kwetsbaar is voor de prestatie maatschappij waarbij vele complexiteiten in verworven zijn?

Wie horen bij de trend terug naar de werkelijkheid? Gezien het feit dat burgers met een “zij”-perspectief solidariteit en sociale betrokkenheid belangrijk vinden is het plausibel om te stellen dat deze groep burgers zich het meeste afkeert tegen de toenemende sociale afstand dat digitalisering met zich meebrengt. Er zijn misschien ook burgers met een “ik”-perspectief bij die een gebrek aan vertrouwen aan vrijwel alles om hen heen hebben en die ook sociale media steeds minder vertrouwen.

Bij autarkisch wonen is het aannemelijk dat het hier gaat om burgers met een “ik”-perspectief die redeneren vanuit eigen behoeften. Misschien gaat het hier deels ook om burgers met een “wij”-perspectief die vanuit duurzaamheidsoverwegingen zich fysiek afkoppelen.

Onze inschatting geeft niet een duidelijk beeld welk type burger bij welk type escapisme past. Ook is niet aan te geven of de groep ‘escapers’ groeit ten opzichte van de groep ‘betrokken’ burgers (voornamelijk “wij”-profiel). Wel kan gesteld worden dat de groep ‘escapers’ vooral uit jongeren bestaat. Conclusie is dan ook dat de watersector in haar strategie rekening dient te houden met zowel de betrokken (“wij”) als de (“jullie”) burgers en nu dus ook met deze nieuwe (tegen)trend van escapisme. Hieronder worden hiertoe een aantal overwegingen meegegeven.

Intern beleid

Gezien de opkomende drukte die de prestatie maatschappij met zich meebrengt en de bijbehorende stress die dit vooral veroorzaakt onder jongeren, zou het personeelsbeleid van een drinkwaterbedrijf hierop aangepast kunnen worden. *Een mindfulness cursus of andere cursus die aandacht schenkt aan stressvermindering zou de concentratie, het aanpassingsvermogen en daarmee*

de effectiviteit onder werknemers kunnen vergroten. Het aanbieden van stressvermindercursussen aan medewerkers bestaat al langer, maar het blijft nog steeds belangrijk om aan te bieden aan werknemers. KWR biedt bijvoorbeeld mindfulness cursussen aan medewerkers die daar behoefte aan hebben.

Communicatie is ook een belangrijk component in de bedrijfsvoering. Uitgevoerde werkzaamheden moeten zichtbaar gepresenteerd worden, door bijvoorbeeld sociale media, om een gunstig imago te vormen bij het publiek of bij (toekomstige) klanten. Vaak wordt er van werknemers verlangd om “zichtbaarder” te worden door bijvoorbeeld intensiever hun LinkedIn te gebruiken. Maar er zijn medewerkers die daar niet gelukkig van worden doordat ze bijvoorbeeld sociale media platforms schuwen zoals eerder werd omschreven. *In hoeverre zouden medewerkers gestimuleerd moeten worden om sociale media te gebruiken voor bedrijfsmatige doeleinden?*

Extern beleid

De trend van escapisme als gevolg van de digitalisering en toenemend gebruik van sociale media kan verder ook gevolgen hebben voor klantrelaties in de watersector. Drinkwaterbedrijven beginnen in toenemende mate na te denken hoe ze



hun klanten beter kunnen meenemen en betrekken bij hun dienstverlening. Maar moeten drinkwaterbedrijven wel al hun klanten meer willen informeren? Burgers met een “jullie”-perspectief, willen bijvoorbeeld maximaal ontzorgt worden en liever niet betrokken zijn met het beleid van het drinkwaterbedrijf. Anderzijds juichen burgers met een “wij”-perspectief juist toe wanneer een drinkwaterbedrijf meer informeert aangezien zij meer open en real-time inzicht willen hebben in de drinkwaterkwaliteit.

Sociale media wordt onder andere gebruikt door drinkwaterbedrijven om de interactie te bevorderen tussen klant en drinkwaterbedrijf. Ook worden klantcontacten en diensten steeds meer gedigitaliseerd. Aanvankelijk werd gedacht dat alleen ouderen deze digitalisering als problematisch zouden ervaren. Echter blijkt uit de trend van het escapisme dat tegenwoordig ook jongeren afkeer hebben van de toenemende digitalisering en het gebruik van sociale media. Natuurlijk maakt het digitaliseren van klantcontacten de dienstverlening efficiënter en zullen sommige klanten dit als praktisch ervaren, maar er is ook een groep klanten die door de ontwikkelingen in de samenleving “digimoe” zijn geworden. *De strategie van drinkwaterbedrijven omtrent hun klantrelaties zou zodanig aangepast kunnen worden dat er een*

betere balans ontstaat tussen digitale en persoonlijke dienstverlening.

Decentralisering

De fysieke vorm van escapisme, autarkisch wonen blijft nog een niche in Nederland, maar de potentie wordt steeds groter naarmate decentrale technologieën steeds efficiënter en goedkoper worden. Gecentraliseerde monopolienetwerken van drinkwaterbedrijven lopen gevaar wanneer klanten afstappen van het distributienetwerk en zelfvoorzienend worden. Het is aannemelijk dat de klanten die willen afstappen van het distributienetwerk het burgertype “ik” hebben, aangezien zij redeneren vanuit hun eigen behoeften en weinig vertrouwen hebben in nutsbedrijven. Een toename in het aantal burgers dat autarkisch wil wonen kan resulteren in een aanzienlijke vraagverstoring voor drinkwaterbedrijven. Net zoals wanneer vaste telefoonverbindingen plaatsmaakten voor mobiele telefoons zoeken burgers in toenemende mate naar alternatieven om minder afhankelijk te worden van nutsbedrijven. In het recent verschenen KWR BTO rapport, *Decentrale watersystemen: potentie, impact en gevolgen voor drinkwaterbedrijven* (BTO 2018.013), staat in detail omschreven welke potentiële gevolgen decentralisering kan hebben voor de Nederlandse drinkwaterbedrijven. De grote vraag is welke

strategie een drinkwaterbedrijf het beste kan nemen als reactie op de (toekomstige) decentralisatie trend: *proactief of reactief.*

Pro-actief door bijvoorbeeld een aantal experimentele off-grid wijken te ondersteunen kan ervoor zorgen dat drinkwaterbedrijven de ontwikkeling enigszins kunnen sturen en beïnvloeden waardoor de uitdaging minder groot wordt. Afwachten en een reactieve strategie voeren tegen decentralisering zou het belang van het gecentraliseerde distributienetwerk verdedigen, maar de controle om de decentralisering te beïnvloeden gaat dan enigszins verloren. Dit is zeker het geval wanneer reactieve maatregelen tot geen resultaten leiden. In dat geval krijgen drinkwaterbedrijven mogelijk te maken met zelfvoorzienende concurrenten.



Meer informatie

- <https://www.alpinemodern.com/retreat-and-return/>
- <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/the-consciousness-question/201310/escapism-and-contemporary-life>
- <https://mens-en-samenleving.infonu.nl/diversen/178089-is-escapisme-de-nieuwste-trend-van-2017.html>
- <https://www.groene.nl/artikel/escapisme>
- <https://www.mnn.com/lifestyle/responsible-living/stories/going-off-the-grid-why-more-people-are-choosing-to-live-life-un>
- <https://matadornetwork.com/bnt/travel-escapism-does-society-push-people-to-check-out/>
- <https://www.nytimes.com/2017/12/29/dining/raw-water-unfiltered.html>
- <http://www.gostarters.be/nl/mobiliteit/belede-prestatiemaatschappij-jou-ook-om-jezelf-te-zijn>
- <https://newsroom.accenture.com/news/utilities-face-significant-revenue-losses-from-growth-of-solar-storage-and-energy-efficiency-accenture-research-shows.htm>
- <https://mens-en-samenleving.infonu.nl/sociaal-cultureel/2549-romantiek-een-culturele-stroming.html>
- <https://www.leren.nl/cursus/persoonlijke-effectiviteit/mindfulness/wat-is-mindfulness.html>
- <https://www.smartinsights.com/social-media-marketing/social-media-strategy/new-global-social-media-research/>

Keywords

Escapisme, prestatimaatschappij, digitalisering, sociale media, autarkisch wonen