

# Digitale Kansen Verzilveren

Een bijdrage van PBLQ aan de  
gemeenteraads- en  
collegeprogramma's voor  
2022-2026

**PBLQ**

verbinders in de  
informatiesamenleving

## Woord vooraf

- ▼ Bij gemeenten is er al decennialang sprake van digitalisering. Gemeentelijke dienstverlening kan zo beter en efficiënter worden ingericht. Met sensoren weet de gemeente meer over het gebruik van de openbare ruimte. Zorg aan kwetsbare groepen wordt door digitale hulpmiddelen sterk verbeterd.
- ▼ De coronapandemie heeft digitalisering in een stroomversnelling gebracht. De samenleving schakelde massaal over op thuiswerken en digitaal onderwijs. Gemeenteraden vergaderden digitaal en merkten het belang van een toegankelijk en overzichtelijk digitaal RaadsInformatiesysteem.
- ▼ Naast kansen zorgt de toenemende digitalisering ook voor bedreigingen. Denk bijvoorbeeld aan de hacks waarvan de gemeenten Lochem en Hof van Twente slachtoffer zijn geworden. Of het etnisch profileren via het programma SyRI bij de opsporing van bijstandsfraude. Ook de bescherming van de privacy van burgers zal door verdergaande digitalisering om aandacht blijven vragen.
- ▼ Digitalisering is overal, biedt volop kansen, kent bedreigingen en legt beslag op schaarse publieke middelen. Elke gemeente heeft er mee te maken: van Amsterdam tot Vlieland.
- ▼ Om hierin goede, weloverwogen en duurzame keuzes te maken heeft PBLQ de belangrijkste onderwerpen voor de raadsperiode 2022-2026 op een rijtje gezet. Onderwerpen die in onze ogen niet zouden moeten ontbreken in verkiezings-, raads- en collegeprogramma's.

*PBLQ denkt graag mee hoe deze onderwerpen tot uitvoering te brengen. Elke gemeente is anders en heeft haar eigen (digitale) uitdagingen. Wilt u weten wat PBLQ kan betekenen voor u? Neem dan contact op met Peter Castenmiller.*



# Inhoud



1. Moderne informatievoorziening voor raad, college van B&W en organisatie



2. Veilige en weerbare ICT



3. Stimuleer een open en veilige cultuur



4. Verantwoord data-gedreven werken in een transparante gemeente



5. Ethiek in algoritmen



6. Optimale bescherming van privacy van inwoners



7. Aandacht voor inclusieve digitale dienstverlening



8. Investeer in de digitale infrastructuur



9. Durf te experimenteren én te leren als slimme stad



10. Tot slot: Creëer voor de uitvoering van digitale ambities de portefeuille 'digitale gemeente'



Voorbeeld 1: Slim gebruik maken van grote hoeveelheden data



Voorbeeld 2: De kwaliteit van data en gegevens

# 1

---

## **Moderne informatievoorziening voor raad, college van B&W en organisatie**

Goede informatie is een essentiële voorwaarde voor goed bestuur. Zonder goede informatie kan de gemeenteraad zijn controlerende en kaderstellende verantwoordelijkheden niet waarmaken.

De coronacrisis heeft de grote afhankelijkheid van digitaal beschikbare informatie onderstreept. In de praktijk wordt de informatievoorziening vaak belast door allerlei factoren. Alle aanleiding om daar goed naar te kijken en nieuwe, betere afspraken over te maken.

Een modern Raadsinformatiesysteem, waarin gericht zoeken mogelijk is, en waarin ook de mogelijkheid bestaat om rond belangrijke thema's dossiers in te richten, kan hieraan een goede bijdrage leveren.

# 2

## Veilige en weerbare ICT

Steeds meer informatie wordt in ICT-systemen opgeslagen. Alleen al daarom is een optimale beveiliging van die systemen essentieel. Recente hacks van gemeenten hebben de kwetsbaarheid van ICT-systemen aangetoond.

Gemeenten moeten alles in het werk stellen om hun systemen te beveiligen. Dat betreft niet alleen de technische beveiliging, ook de medewerkers moeten alert zijn op het bewaken van de toegang tot de gemeentelijke systemen.

Daarnaast is de inrichting van een (informatie)beveiligingsorganisatie, die op de hoogte is van actuele dreigingen en van risico's op bestaande en nieuwe systemen, een absolute must.

# 3

## Stimuleer een open en veilige cultuur

Techniek is zo goed als degene die het gebruikt. Informatieveiligheid wordt grotendeels bepaald door het gedrag van medewerkers en bestuurders. Dat geldt ook voor het gezicht van de gemeente naar burgers toe in interactie, of die nu fysiek of digitaal is.

Cultuur, waarden en normen, sturen gedrag. De gemeenteraad heeft een belangrijke rol in het stimuleren van een open en veilige cultuur, waar iedereen vrij kan spreken en waarbij veilig werken en alert signaleren wat beter moet beloond wordt.

Door in kaderstelling waarden en normen voor het handelen van medewerkers en bestuurders te formuleren en hierop te bevragen in controles. Zo wordt digitalisering van iedereen binnen de gemeente.

# 4

## Verantwoord data-gedreven werken in een transparante gemeente

Gemeenten beschikken over veel informatie en gegevens: van gegevens over inwoners tot informatie over de openbare ruimte en verkeersstromen. Dergelijke gegevens kunnen goed worden gebruikt om het eigen beleid en de dienstverlening te verbeteren.

Inwoners, ondernemers en organisaties vinden het vanzelfsprekend dat gemeenten informatie op interactieve wijze beschikbaar stellen en bovendien de bereidheid hebben om via interactieve kanalen met hen te communiceren. De Toeslagenaffaire heeft pijnlijk duidelijk gemaakt dat het voor volksvertegenwoordigers essentieel is om goed zicht te hebben op de uitvoering van beleid, zeker als bij die uitvoering onvoorziene en ongewenste effecten optreden. Niet alleen om de gemeente te controleren, ook om innovaties aan te wakkeren bij bedrijven, burgers en maatschappelijke organisaties.

Een actief open-data-beleid van gemeenten past hierbij. Een goede, maar ook verantwoorde gebruik van de beschikbare data, biedt de burger en de raad een actueel inzicht in de uitvoering en de effecten van beleid.

# 5

## Ethiek in algoritmen

Gemeenten maken meer en meer gebruik van algoritmes om beter en efficiënter beslissingen te nemen in beleid en uitvoering. Het ondersteunen van beleid door algoritmen heeft zeker de nodige voordelen, maar kent ook risico's.

Voor elke organisatie is het daarom belangrijk om daarin goede ethische afwegingen te maken. Belangrijke vragen hierbij zijn 'welke publieke waarden streven we na en wat kunnen algoritmes daarin betekenen?', en 'wat doet de gemeente als algoritmes ongewenste effecten hebben en hoe draaien we deze terug?'.

In navolging van de Nationale Ombudsman is het essentieel dat altijd een menselijke blik bij alle besluiten blijft. Een algoritmeregister waar helder en inzichtelijk staat uitgelegd hoe een algoritme tot beslissingen komt en welke gegevens daarvoor worden gebruikt, is een belangrijk controle-instrument voor de gemeenteraad en burger.



# 6

## Optimale bescherming van privacy van inwoners

Na de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in 2018 hebben veel gemeentelijke organisaties hun privacybeleid daarop aangepast. Daarmee is het onderwerp niet 'klaar'.

Privacy is dusdanig belangrijk, dat dit permanente aandacht vereist, juist omdat allerlei technologische innovaties risico's voor de privacy van inwoners met zich meebrengen.

Toets als gemeente voortdurend voor de uitvoering van beleid wat de privacyrisico's zijn en hoe die kunnen worden verminderd. Zorg tegelijkertijd voor sturingsinstrumenten voor de gemeenteraad om op tijd privacyproblemen op te kunnen lossen.

# 7

## Aandacht voor inclusieve digitale dienstverlening

Een gemeente is er voor al haar inwoners. De gemeentelijke dienstverlening moet daarmee voor alle burgers en ondernemers bruikbaar, duidelijk en toegankelijk zijn.

Dat geldt dus ook voor de digitale dienstverlening: die moet inclusief zijn. Er zijn allerlei manieren om dat voor elkaar te krijgen, van goed ontwerpen tot het bieden van hulp via openbare bibliotheken.

Helaas wordt er lang niet altijd werk van gemaakt. Voor de gemeenteraad is er dan ook een taak weggelegd om erop toe te zien dat dit wel gebeurt.

# 8

---

## Investeer in de digitale infrastructuur

Een goede digitale infrastructuur is, net als water, elektriciteit of een snelweg, een essentiële nutsvoorziening. De aanleg van glasvezel vordert in rap tempo in sommige gemeenten, maar stukt in andere.

Bovendien zal in de komende vier jaar 5G grootschalig worden uitgerold: een groot vraagstuk voor de openbare ruimte én de ondergrond waar een belangrijke regierol voor de gemeente is weggelegd.

Daarom is het voor gemeenten belangrijk om te investeren in glasvezelaanleg door marktpartijen en deze zo goed mogelijk te faciliteren, net als te zorgen voor een antennebeleid voor een gedegen uitrol van 5G.

# 9

---

## Durf te experimenteren én te leren als slimme stad

Technologie kan een grote bijdrage leveren aan de oplossing van grote maatschappelijke en stedelijke vraagstukken. Een efficiënter vuilophaalsysteem met behulp van algoritmes of slimme lantaarnmasten met sensoren dragen bijvoorbeeld bij aan een schonere en duurzamere stad.

Definieer als gemeenteraad welke maatschappelijke opgaven er zijn, en kijk vanuit daar waar technologie in de stad een bijdrage kan leveren. Uiteraard met oog voor ethische dilemma's zoals privacy en inclusie.

Faciliteer vervolgens experimenten, ga het gesprek aan met bedrijven, burgers en kennisinstellingen en zorg voor lerend vermogen in de gemeente én in de stad.

# 10

## Tot slot: Creëer voor de uitvoering van digitale ambities de portefeuille ‘digitale gemeente’

ICT is lange tijd beschouwd als een uitvoeringskwestie. De digitalisering van de samenleving wordt echter steeds belangrijker, en daarmee wordt het ook belangrijk dat er sprake is van een goede en gerichte aandacht voor beleid en sturing op het maatschappelijk belang van ICT.

Het is daarom belangrijk om de verantwoordelijkheid voor de digitale ontwikkelingen herkenbaar te beleggen bij een portefeuillehouder in het college van B&W.

# Voorbeeld 1

## Slim gebruik maken van grote hoeveelheden data

De leefomgeving digitaliseert steeds meer. Gemeenten gebruiken sensoren om de drukte in winkelgebieden of geluidsoverlast continu te meten, maar ook de inwoners meten bijvoorbeeld de luchtkwaliteit en proberen met de uitkomsten het gemeentelijk beleid te beïnvloeden.

De grote hoeveelheden data geven publieke partijen de kans om meer informatie gestuurd te werken in de leefomgeving. Een voorwaarde hiervoor is wel dat het data- en informatiemanagement goed is georganiseerd.

Een mooi voorbeeld is de 'Digital Twin', waar data uit de fysieke leefomgeving en andere beleidsvelden, zoals volksgezondheid, worden gecombineerd en in 3D worden weergegeven. In een 'Digital Twin' ontstaan inzichten over de stad die er anders niet zouden zijn.

# Voorbeeld 2

## De kwaliteit van data en gegevens

De Omgevingswet heeft veel impact bij gemeenten, provincies en waterschappen. Nu ligt de focus op de lasten, er moet veel werk worden verzet bij organisatie om klaar te zijn voor de inwerkingtreding.

De toekomstige baten van de Omgevingswet, en het Digitaal Stelsel Omgevingswet, zijn op de achtergrond geraakt. De Omgevingswet katalyseert het digitaliseren van beleid en maakt een andere, meer integrale manier van werken mogelijk.

In de komende jaren zullen steeds meer gegevens over de leefomgeving beschikbaar komen en deze gegevens zullen ook van gemeenten afkomstig zijn, waarbij de gemeente in moet staan voor de kwaliteit ervan. De informatiepositie van burgers en bedrijven kan worden verbeterd en er liggen kansen om de dienstverlening te verbeteren. Het nieuwe Omgevingsloket helpt daarbij.