

## Reflecties Wetenschappelijke Board Enschede

### Concept Nota Digitaal Enschede. Zo doen wij dat!

Enschede, 23 januari 2025

#### Inleiding

De gemeenteraad van Enschede heeft het college van BenW opgedragen om te zorgen voor integraal beleid 'Digitaal Enschede' ([motie Grip op digitale zaken](#)). De Wetenschappelijke Board is gevraagd om tijdens haar vergadering van 23 januari 2025 te reflecteren op de conceptnota aan de hand van de volgende vragen:

1. *Kansen versus risico's*: innovatief gebruik van technologie en data door de gemeente Enschede kan zorgen voor betere dienstverlening en van die nieuwe mogelijkheden wil de gemeente graag gebruik maken. Tegelijk brengt dit risico's mee en de kans op het maken van onvoorziene fouten. Innovatief gebruik van technologie heeft dus zowel positieve als negatieve consequenties voor het vertrouwen in de gemeente onder inwoners. Hoe kan de gemeente innoveren en ontwikkelen, in het spanningsveld tussen leren en verantwoorden, tussen kansen en risico's?
2. *Impact pathway*: Digitalisering is voor de gemeente Enschede geen doel op zich, maar staat ten dienste van haar strategische opgaven. De digitale ontwikkelingen zijn onvoorspelbaar doordat nieuwe technologie vooral ontwikkeld wordt door het bedrijfsleven. De rol en invloed van het digitaal beleid van de gemeente Enschede wordt daardoor begrensd. Deze situatie maakt het lastig om de ambities van de gemeente Enschede ten aanzien van de inzet van technologie en data te vertalen naar concrete doelen en resultaten, of naar de impact op lange termijn. Hoe kan de gemeente voor de nota Digitaal Enschede toch een 'impact pathway' bepalen en monitoren of zij op de goede weg is?

#### Reflecties

De Wetenschappelijke Board geeft antwoord op bovenstaande vragen aan de hand van de volgende vier thema's:

- De nota als sturingsinstrument
- Een sturingsinstrument met invloed op inhoudelijke beleidsvelden
- Inclusie als doel
- Veiligheid als voorwaarde

#### De nota als sturingsinstrument

De Board complimenteert de gemeente Enschede met de concept nota. Zij pleit er wel voor dat de gemeente in de uiteindelijke versie duidelijker is over het doel van de nota en hoe de gemeente Enschede van plan is om de nota in te zetten. Hoe wil de gemeente Enschede om gaan met digitalisering en data? De nota is overwegend beschrijvend van aard. De Board pleit voor een nota die kan fungeren als sturingsinstrument. Daartoe zou de nota concreter en zichtbaarder moeten maken wat de uitgangspunten of principes zijn die na vaststelling van de nota als kader gaan fungeren. Zoals bijvoorbeeld het uitgangspunt dat digitale diensten nooit schadelijk mogen zijn en dat digitale diensten moeten bijdragen aan inclusie. Dit kader met uitgangspunten kan sturend zijn bij het digitaal beleid, alle digitale diensten en

het gebruik van data. Daarmee is het kader ook sturend richting al het gemeentelijk beleid en de uitvoering en kan worden toegezien op de naleving ervan.

#### Een sturingsinstrument met invloed op inhoudelijke beleidsvelden

De Board pleit ervoor dat de gemeente Enschede de uitgangspunten/principes van het gemeentelijk digitaal beleid vertaalt naar de inhoudelijke, strategische opgaven van de stad en naar beleidsdocumenten. Wat betekenen die uitgangspunten/principes voor de omgevingsvisie of voor het gemeentelijk sociaal beleid en de uitvoering daarvan? Hoe klinken de ethische principes uit de nota door in de digitale dienstverlening die het sociaal domein ontwikkelt? Hoe verbindt de gemeente Enschede haar digitale beleid aan de duurzaamheidsopgaven? Wellicht is het zinvol de nota Digitaal Enschede te vertalen en concretiseren in een visie per strategische opgave. Maak zichtbaar hoe de gemeente per opgave de kansen van digitalisering en data wil benutten, bijvoorbeeld dat data die inzicht geven in hittestress ingezet kunnen worden ten dienste van de opgave groen, duurzaam Enschede. In diezelfde digitale visie per opgave moet ook beschreven worden hoe binnen de betreffende opgave risico's worden beperkt, zoals het toenemende energieverbruik door de datacenters. Op deze manier wordt nog duidelijker dat digitalisering en data helpen bij alle gemeentelijke opgaven en geen doel op zich is.

#### Kansen versus risico's: inclusie

De Board benadrukt dat inclusie terecht een belangrijk thema is in de nota, omdat digitalisering kan bijdragen aan inclusie, maar ook minder digitaal vaardige mensen kan uitsluiten. Uitgangspunt moet zijn dat digitalisering en innovatie nooit een doel op zich zijn, maar altijd ten dienste staan van een ander doel.

Om te zorgen dat alle gemeentelijke diensten inclusief zijn en inwoners informatie makkelijk kunnen vinden, kan de gemeente kiezen voor een mensgerichte aanpak. Die aanpak moet zich enerzijds richten op de digitale dienst en anderzijds op de mensen die er gebruik van maken. De mens moet centraal staan in alle fasen van een digitale dienst: bij de ontwikkeling ervan, het gebruik ervan en bij de evaluatie van de effectiviteit en impact. Inwoners en experts kunnen gevraagd worden om in iedere fase mee te denken, maar dat vraagt van hen veel tijd. Wat krijgen zij daarvoor terug? Om inwoners goed te betrekken kan de gemeente gebruik maken van alle kennis en ervaring die in de regio voorhanden is met betrekking tot inwonerparticipatie en citizen science.

Om te zorgen dat zo veel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van digitale diensten, is een holistische en gedifferentieerde aanpak nodig. De culturele en sociaal economische achtergrond van (groepen) mensen kan een rol spelen, net als bijvoorbeeld visuele beperkingen. Hebben mensen voldoende digitale vaardigheden en weerbaarheid of kunnen zij geholpen worden om deze te ontwikkelen? Kunnen zij gebruik maken van ondersteuning zoals bijvoorbeeld wordt aangeboden in de Enschedese bibliotheken? Hebben mensen toegang tot digitale hardware of kunnen zij alsnog toegang krijgen daartoe? Moet een gemeente nog gebruik willen maken van Facebook of Instagram als deze sociale mediaplatforms niet voor iedereen toegankelijk zijn? Het is goed om te accepteren dat er altijd mensen zullen zijn die geen gebruik kunnen of willen maken van digitale diensten. Zij moeten op andere manieren toegang hebben tot de gemeentelijke diensten, zoals de gemeente Enschede beoogt met haar omnichannel dienstverlening.

Tot slot is het goed om digitale inclusie niet alleen buiten de gemeentelijke organisatie te bevorderen, maar ook binnen de organisatie. Schenk aandacht aan de (ontwikkeling van de) digivaardigheid van medewerkers en bestuur. Op die manier stimuleer je meteen dat digitale diensten en data beter ingezet worden en bijdragen aan de interne efficiency en het kennisniveau.

#### Kansen versus risico's: veiligheid

De gemeente Enschede wil dat inwoners makkelijk hun weg kunnen vinden in het totale aanbod van diensten en data. Tegelijk moet zij waken voor de risico's, zoals bijvoorbeeld de privacy van mensen en de veiligheid en betrouwbaarheid van data. Veiligheid is terecht een belangrijke prioriteit en kaderstellende randvoorwaarde in de nota. Maar wat betekent dat concreet? De Board noemt een paar mogelijkheden om dat concreet te maken.

De gemeente zou bijvoorbeeld als uitgangspunt kunnen hanteren dat digitale diensten nooit schadelijk mogen zijn: het do not harm principe. Dat vraagt bijvoorbeeld om het minimaliseren van onzekerheden en vooroordelen bij het gebruik van data.

Een andere veiligheidsbepaling, die bijdraagt aan digitale weerbaarheid, kan zijn dat de gemeente Enschede bij alle vormen van digitalisering na denkt over wat het risico is bij het wegvallen van de digitale tool of dienst. Wat als...? Op die manier kan de gemeente beter inzicht krijgen in de risico's van digitalisering zoals hacking en maatregelen treffen waardoor ze beter voorbereid is op de potentieel schadelijke impact ervan in de toekomst.

#### Resumerend

Zorg dat de nota als sturingsinstrument gebruikt kan worden, door een vertaling naar kaderstellende uitgangspunten en door vertaling van die uitgangspunten naar de strategische opgaven en het gemeentelijk beleid. Zorg dat het kader ook stuurt op de beoogde balans tussen kansen en risico's van digitalisering.