ETHISCHE REFLECTIES
op het gebruik van digitale platformen
door de gemeente Enschede

Ethische Commissie Enschede
Ciano Aydin
Ellis van Dooren-Wisseborn (voorzitter)
Sophie Kuijt
Michael Nagenborg
Merel Noorman

Casus werd behandeld op 10 juli 2025 en 9 oktober 2025,
reflecties zijn vastgesteld op 12 februari 2026

www.enschede.nl/ethischecommissie

Inhoud

Introductie
Vragen aan de Ethische Commissie
Reflecties
Afsluitend

Introductie

De gemeente Enschede maakt op allerlei manieren gebruik van online platformen als YouTube en Whatsapp. Een belangrijke reden om dergelijke platformen te gebruiken, is dat veel inwoners gebruik maken van dergelijke platformen en via die weg door de gemeente snel en eenvoudig te bereiken zijn. Naast voordelen, kleven er ook nadelen aan de platformen. Belangrijk nadeel is dat de platformen in handen zijn van commerciële big tech bedrijven en dat dit leidt tot twijfel over de digitale soevereiniteit van de gemeente Enschede.

Inwoners die online zoeken naar mogelijkheden om snel aan geld te komen, komen terecht bij aanbieders die hen juist verder in de problemen gaan brengen, volgens de gemeente. Ze komen terecht bij woekeraars bijvoorbeeld. De gemeente Enschede wil daar wat aan doen, door betere alternatieven online met advertenties onder de aandacht te brengen. Dit is inmiddels gebeurd, in afstemming met de functionaris gegevensbescherming. Dergelijke advertenties voor bijvoorbeeld de Stadsbank, leidden inderdaad tot meer vragen om hulp bij de Stadsbank en worden daarom als succesvol bestempeld door de gemeente. Naast dergelijke digitale kanalen gebruikt de gemeente ook altijd andere (fysieke) kanalen om mensen te bereiken. De komst van de nieuwe gemeentelijke website, samen met ontwikkelingen bij Google en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), leidden ertoe dat de gemeente stopte met de advertenties. Er was angst voor een tik op de vingers door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Omdat de advertenties wel goed werkten ontstond ambtelijk discussie binnen het sociaal domein over het stop zetten daarvan. De gemeente is zich nu aan het beraden op de wenselijkheid van de online platformen als communicatiekanaal.

Vragen aan de Ethische Commissie

De Ethische Commissie is gevraagd om te reflecteren op de casus aan de hand van een casusframe, met daarin een uitleg van de casus, relevante wetgeving, de ambtelijke ethische toetsing van vier concrete projecten (aan de hand van de Doel-Middel-methode) en de ethische dilemma's. Vragen die de gemeente heeft voorgelegd aan de Ethische Commissie:

1. Kan de gemeente Enschede ethisch verantwoord gebruik maken van commerciële online platformen en onder welke condities dan wel? Of zijn er 'betere' alternatieven?
2. Wat moet de gemeente in ieder geval opnemen in een gemeente breed ethisch handelingskader om per project de juiste condities te kunnen garanderen?
3. Ontbreekt er nog iets aan de ethische analyse die de gemeente Enschede zelf heeft gedaan? Hoe en wanneer is de methode Doel-Middel bruikbaar voor een eerste globale ethische toets van digitale- en data-toepassingen door de gemeente Enschede?

Reflecties

In antwoord op vraag 1: is ethisch verantwoord gebruik mogelijk?

Onder deze vraag liggen andere vragen. Welke criteria en risico-afweging moet de gemeente Enschede hanteren bij het maken van keuzes voor de inzet van sociale media waarmee zij inwoners wil helpen? De gemeente wordt geconfronteerd met het dilemma om te kiezen tussen hulp bieden aan mensen (vanuit de gemeentelijke zorgplicht en de wet actieve dienstverlening) versus het bewaken van de privacy van mensen (conform de AVG). Als extra factor speelt vaak mee dat men meer efficiency verwacht bij het gebruik van digitale middelen.
Een ander dilemma is de vraag in hoeverre de gemeente inwoners vrij moet laten in de keuze van kanalen. Inwoners bepalen zelf welke kanalen zij gebruiken, maar door gemeentelijke diensten via bepaalde online kanalen aan te bieden dwingt de gemeente haar inwoners min of meer tot het gebruik van dat specifieke kanaal. Hier ligt nog een ander vraag onder: zijn mensen echt in staat om keuzes te maken over het gebruik van online kanalen op basis van de beschikbare informatie?

De Ethische Commissie denkt dat het mogelijk is om online platformen ethisch verantwoord in te zetten, mits de nodige maatregelen worden getroffen. Ook vindt zij dat er nog goed gekeken moet worden naar alternatieven, die vergelijkbaar effectief (kunnen) zijn. Zijn er alternatieven waarmee mensen even goed te bereiken zijn of maakt de specifieke inzet van sociale media echt verschil, aanvullend op andere communicatiekanalen? En hoe worden dit verschil en de (neven)effecten van de inzet zichtbaar gemaakt? Wees duidelijk hoe je als gemeente de verschillende alternatieven tegen elkaar afweegt. Bij het bepalen van de inzet van platformen kan onderscheid gemaakt worden tussen doelgroepen, bijvoorbeeld door rekening te houden met de kwetsbaarheid van doelgroepen.

In antwoord op vraag 2: welk handelingskader garandeert de juiste condities?

De Ethische Commissie is van mening dat de gemeente Enschede diverse maatregelen kan treffen om ethisch verantwoord gebruik te (blijven) maken van online media.

- Denk aan het organiseren van regelmatige audits en het bevragen van inwoners. Met dergelijke maatregelen check je regelmatig de wenselijkheid en de impact van die sociale media. Belangrijk is daarbij dat de gemeente helder is over de informatie die zij verzamelt en over wat zij ermee doet. Ook moet duidelijk zijn welke informatie wordt verzameld door andere betrokken organisaties, zoals een Stadsbank.
- Belangrijk om mee te wegen, zijn de handelingen die inwoners moeten doen om gebruik te kunnen maken van een onlinekanaal. Dat verschilt per online platform. Inwoners moeten soms bijvoorbeeld apps installeren en zich aanmelden, zoals bij Whats app. Pas daarna kan men boodschappen van de gemeente ontvangen via dat kanaal. Om berichten van de gemeente te ontvangen via Google en YouTube hoeven inwoners dat niet, maar daar staat tegenover dat de gemeente moet betalen om content op die platformen te kunnen zetten.
- In de praktijk blijkt dat inwoners bij gebruik van bepaalde platformen gedwongen worden om advertenties te bekijken. Dit kan een reden zijn om geen gebruik te maken van het betreffende platform, in het bijzonder als kwetsbare groepen kunnen worden

geprofileerd op basis van de interacties met de content. De gemeente Enschede heeft bijvoorbeeld een filmpje op Youtube staan over ‘rondkomen met je inkomen’. Intussen heeft het online platform een advertentie aan dit filmpje gekoppeld. Inwoners moeten eerst een advertentie kijken over crypto voordat zij informatie krijgen om armoede te voorkomen. Dit is erg onwenselijk, omdat de advertentie door haar inhoud juist het tegengestelde effect kan hebben op inwoners dan de gemeente beoogt. Het is dus erg belangrijk dat de gemeente blijft monitoren wat het (onbedoelde) resultaat en effect is van de inzet van online platformen.

- Generiek kan de gemeente afspreken dat een online platform niet wordt gebruikt, als de gemeente niet kan achterhalen wat een bedrijf (of een organisatie als de Stadsbank) doet met de gegevens die zij verzamelen, bijvoorbeeld via een gemeentelijke advertentie op google met een verwijzing naar de Stadsbank. De gemeente Enschede merkt dat zij voor het doen van een pre-DPIA onvoldoende informatie daarover krijgt van google. Wellicht dat gemeenten in Nederland dit kunnen aankaarten bij de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en het rijk, met als doel om meer gezamenlijk op te trekken bij het aangaan van gesprekken met big tech bedrijven.

De Ethische Commissie raadt aan om regelmatig een risicoanalyse te doen en vervolgens de politiek een uitspraak daarover te laten doen:

- Wat is een risico?
- Wat vindt de gemeente wel of niet acceptabel?
- Waar staat de gemeente momenteel met een bepaald risico? Hoe groot is bijvoorbeeld het risico dat er een datalek ontstaat?

De politiek moet goed duidelijk maken wat haar afwegingskader is.

Wees je er goed van bewust dat de afweging die nu wordt gemaakt, gebeurt op basis van de kennis die nu beschikbaar is. Over twee jaar is vast veel meer bekend en zal in retrospectief anders gewogen worden. Maar tegelijk roept dit de vraag op, hoe de gemeente kan zorgen dat zij de huidige status quo doorbreekt. Kan de gemeente mensen bereiken zonder zich te begeven op platformen waar je misschien ethisch gezien niet wilt zijn?

De Ethische Commissie raadt de gemeente Enschede aan om een beweging in gang te zetten naar een multidisciplinaire, kort cyclische (experimentele) inzet van online middelen met de juiste waarborgen, zodat de gemeente tussentijds telkens kan evalueren en bijsturen. Parallel aan het korte termijn perspectief, kan de gemeente het lange termijn perspectief meenemen. Wat wil de gemeente op de lange termijn en welke stappen gaat zij in de tussentijd zetten? De overstap van Whats app naar Signal is bijvoorbeeld niet eenvoudig op de korte termijn, maar als de gemeente die overstap wil maken kan dit een geleidelijke beweging zijn. Dat iets nu nog niet mogelijk is, betekent niet dat het op langere termijn onmogelijk is en dat er dus eerste stappen gezet kunnen worden op de weg naar die gewenste situatie op de lange termijn.

In antwoord op vraag 3 over de waarde van de Doel-Middel Methode

In de casusbeschrijving staat globaal beschreven wat risico's zijn, maar die beschrijving roept nog veel vragen op. Beschrijf de risico's concreter: wat is bijvoorbeeld het risico als big tech door de gemeente meer data krijgen over inwoners? Het risico is bijvoorbeeld dat bedrijven als Google informatie krijgen over mensen, die zij kunnen misbruiken, bijvoorbeeld bij gericht adverteren door de gemeente Enschede over de Stadsbank. Google wordt gevoed met informatie over mensen die in financiële moeilijkheden zitten. Een risico is ook dat vertrouwen van inwoners geschaad wordt. Beschrijf de type risico's scherper zodat je beter kunt inschatten of je dat risico acceptabel vindt als gemeente. Tegenover de risico's moet dan ook scherp omschreven worden wat de kenmerken zijn van een succesvolle inzet van online platformen.

De Ethische Commissie is gevraagd te reflecteren op de Doel-Middel Methode voor het doen van een ethische check. Zij vindt de methode gebruiksvriendelijk, door zijn eenvoud. De methode zoomt scherp in op het doel en het middel. Heiligt het doel de inzet van deze middelen, van de online platforms?
De commissie heeft ook kanttekeningen bij de methode. De methode bevat een vraag naar 'betere alternatieven', maar dat is wat vooringenomen. Er zou beter gevraagd kunnen worden naar 'andere effectieve alternatieven'? De methode maakt niet scherp wat feiten zijn en wat aannames zijn van de persoon die de methode hanteert. Die aannames zijn ook nog eens cultureel bepaald. Zorg dus dat je verschillende perspectieven betrekt bij het maken van ethische afwegingen, door audits en door bijvoorbeeld inwoners te bevragen.

Literatuurtip

Democracy in the digital age: https://shs.hal.science/halshs-04844505v1/file/Democracy_in_the_Digital_Age.pdf