

SOCIETY 5.0 WAARDENGEDREVEN DIGITALISEREN MET DE MENSELIJKE MAAT

2023





Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	02
Op weg naar mainstream toegankelijkheid	06
De menselijke maat: van intentie tot integratie	09
De burger centraal bij de ontwikkelingen digitale identiteit?	14
Hoe het onbenutte potentieel van zorgdata te omarmen	20
De ethische superslimme samenleving komt er niet vanzelf	24
Wat maakt een succesvol burgerberaad?	32
Innovatie-uitdagingen trotseren in het publieke domein	38
Van govTECH naar GOVtech	43
Conclusie	50
Appendix	51
Publicaties	60
Contactgegevens auteurs	61

MANAGEMENTSAMENVATTING

De menselijke maat in publieke dienstverlening

In deze derde publicatie over Society 5.0 ligt de focus op de publieke dienstverlening met de menselijke maat. Society 5.0 staat voor een superslimme samenleving. Het is een visie op de wijze waarop onze samenleving zich kan ontwikkelen door slim gebruik van nieuwe technologieën. In Japan is het meer dan een visie en vormt Society 5.0 een concrete strategie om door middel van publiek-private samenwerking het land een grote sprong voorwaarts te laten maken op het gebied van leefbaarheid en duurzaamheid in combinatie met economische groei.

Voor Nederland biedt Society 5.0 een wenkend perspectief om verder te kijken dan opeenvolgende crises, de (vermeende) complexiteit en waan van de dag. Het biedt een narratief en handvatten om nieuwe digitale technologieën zoals IoT, AI, VR/AR en robotisering toe te passen op maatschappelijke opgaven waarbij de publieke waarden maatgevend zijn. Een waardengedreven (digitale) samenleving.

De toenemende verwevenheid van de fysieke, digitale en biologische werelden heeft impact op de mens. Hoe we onszelf beschouwen. Onze identiteit en de daaraan gerelateerde uitdagingen zoals privacy, eigenaarschap, consumptiepatronen, hoe we onze tijd besteden, onze competenties, hoe we ons professioneel ontwikkelen, hoe we elkaar ontmoeten en hoe we relaties aangaan.

Hoe wil en kan de overheid zich verhouden tot deze veranderingen? Het aanvankelijk enthousiasme over de mogelijkheden van digitalisering in relatie tot de burger lijkt wat getemperd door fouten zoals in de toeslagenaffaire. Als in een dialectisch zoekproces beweegt de publieke opinie, politiek en overheid zich momenteel richting transparantie, veiligheid, toegankelijkheid en meer discretionaire bevoegdheden voor beslissingsambtenaren. Daarbij staat de menselijke maatvoering centraal; het begrijpen van de context van een individu en het toepassen van maatwerk. Dit belang van de menselijke maat en voldoende waarborgen wordt ook expliciet onderstreept door de Europese Commissie in hun verklaring over digitale rechten en beginselen voor iedereen in de EU¹.

Het vinden van de balans tussen doorgeslagen digitalisering en doorgeslagen maatwerk (willekeur en rechtsongelijkheid) is hard nodig. Want de druk vanuit de samenleving op de overheid neemt toe waar het gaat om vertrouwen, tevredenheid en verwachtingen. Zeven op de tien Nederlanders vinden bijvoorbeeld dat de overheid technologie beter moet toepassen in haar dienstverlening². In deze publicatie wordt deze balans gezocht langs acht onderwerpen op het gebied van publieke dienstverlening³.

1. Mainstream toegankelijkheid

Als menselijke maat gaat over het toepassen van maatwerk dan geldt dat zeker voor de toegankelijkheid van digitale overheidsdiensten.

Ruime twee miljoen Nederlanders hebben een beperking op basis van hoe zij horen, zien, bewegen of begrijpen. En van alle Nederlanders ervaart slechts 47% de overheidswebsites- en apps als toegankelijk en 42% als begrijpelijk. Daarbij voldoet momenteel minder dan 10% van de overheidswebsites aan de wettelijke digitale toegankelijkheidseisen. Een derde van de Nederlanders zou vaker gebruikmaken van digitale overheidsdiensten als de toegankelijkheid en ondersteuning op orde zouden zijn door bijvoorbeeld betere vormgeving, eenvoudiger taalgebruik en minder 'hoppen' tussen verschillende overheidswebsites.

1 https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/IP_22_452

2 Ipsos rapport in opdracht van Capgemini Nederland BV: 'Wat verwachten burgers van hun overheid?' 30—9-2022.

3 Zie de afzonderlijke artikelen voor nadere toelichting en bronvermeldingen.



2. De menselijke maat: van intentie tot integratie

Hoe kan de overheid de menselijke maat tot standaard verheffen? Dit klinkt als een ogenschijnlijke tegenstelling; maatwerk versus standaardisering. De realiteit is dat de burger momenteel weliswaar meer centraal komt te staan, maar enkel binnen de grenzen van de verschillende overheidsorganisaties. Navigeren door overheidsdiensten is voor burgers vaak nog verwarrend. Circa 65% van de Nederlanders geeft informatie over levensgebeurtenissen het liefst op één plek aan de overheid door. Nederland kan wat dat betreft leren van de Government Digital Service van het Verenigd Koninkrijk. Zij hebben dienstverleningsstandaarden opgesteld voor het ontwikkelen van digitale overheidsdiensten en een gezamenlijk platform opgericht voor de gehele overheid.

3. Een digital twin van je identiteit

In haar 'state of the union' speech van 16 september kondigde Ursula van der Leyen het al aan; er moet een beveiligde e-identiteit komen die elke burger en bedrijf overal in Europa kan gebruiken. In 2023 moet het raamwerk voor een Europese Digitale Identiteit (EDI) staan. In 2025 zou het zover moeten zijn dat als je als burger of bedrijf kan beschikken over een

Europese Wallet. Want dat is waar de huidige gedachten naar uitgaan; een e-identiteit die wordt opgeslagen in een persoonlijke eWallet. Met de eWallet wil de EU een veilig en vertrouwd alternatief bieden voor private identificatiemogelijkheden zoals via Google of Facebook. De burger staat centraal en kan regie voeren op zijn persoonlijke gegevens en zelf bepalen wat hij met wie deelt. De betrouwbaarheid, veiligheid en borging van privacy hangt bij de ontwikkeling echter in grote mate af van wet- en regelgeving, het aantal partijen dat deelneemt, de componenten die gebruikt worden, de afstemming tussen landen en de verschillende koppelingen die worden gebruikt.

4. Het onbenutte potentieel van zorgdata

De opgave voor de Nederlandse zorgaanbieders is groot: hoe kunnen we de immer stijgende behoefte aan zorg (mede als gevolg van de vergrijzing) toegankelijk en kwalitatief hoogwaardig houden? Dit vraagt om het beter benutten van de zorgdata die nu is versnipperd over circa 8.000 zorgaanbieders met eigen informatiesystemen. De politieke historische complexiteit over landelijke patiëntendossiers en het daardoor ontbreken van de noodzakelijke data-ecosystemen heeft het proces vertraagd om het onontgonnen data potentieel te

benutten. Tegelijkertijd is de vraag naar data-gedreven zorg groot. Deze vraag betreft zowel de toepassing van data in het primaire zorgproces tussen patiënt en zorgverlener en voor het secundair gebruik, bijvoorbeeld voor wetenschappelijk onderzoek. Om data-gedreven zorg ingebed te krijgen in Society 5.0 moet een aantal muren worden doorbroken zoals het creëren van data-ecosystemen waarin zorgaanbieders zelf donor moeten worden; data-donor. Het succes hiervan ligt niet aan de bereidheid van de patiënt of burger, die wil wel. Het gaat om de voorwaarden die de burger stelt ten aanzien van publieke waarden zoals transparantie, de mogelijkheid van regie en vertrouwen.

5. De ethische superslimme samenleving komt er niet vanzelf

Society 5.0 als superslimme samenleving met behoud van publieke waarden vormt een wenkend perspectief. Maar met name het behoud van de publieke waarden gaat niet vanzelf. Artificial Intelligence (AI) en andersoortige algoritmes - computergestuurde stappenplannen om een bepaald doel te bereiken - zijn niet meer weg te denken uit onze huidige informatiesamenleving. AI heeft de kracht om de samenleving en het milieu positief te transformeren. En om die kracht optimaal te benutten is het noodzakelijk dat organisaties zich concentreren op het aanpakken van de ethische uitdagingen die met AI gepaard gaan zodat de samenleving niet alleen superslim maar juist ook waarde gedreven wordt. Denk daarbij aan waarden zoals integriteit, sociale rechtvaardigheid, verantwoordelijkheid, transparantie en eerlijkheid. Nederlanders zijn ook best bereid om data (de grondstof van Society 5.0) te delen, mits aan randvoorwaarden ter waarborging van die publieke waarden is voldaan. Aankomende Europese regelgeving (zoals de Data Governance Act, de Digital Service Act, de AI-act en de Data Act) probeert deze waarborgen te bieden waarbij ruimte blijft voor

noodzakelijke innovatie. Dit is een positieve ontwikkeling maar geen wondermiddel. De impact van algoritmes hangt uiteindelijk af van de gegevens waarop ze worden toegepast en de context waarin het resulterende model wordt ingezet. Controle ligt niet bij het algoritme, maar bij de organisatie die een dergelijk algoritme gebruikt. En die kunnen op hun beurt weer gecontroleerd worden door onafhankelijke autoriteit (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens doet voor algoritmen waar persoonsgegevens in worden verwerkt).

6. Wat maakt een succesvol burgerberaad?

Een andere manier om de publieke waarden te borgen, is het gebruik van burgerberaden. In een tijd waarin burgers het vertrouwen in de overheid en instituties verliezen, is het steeds moeilijker om besluiten te nemen die collectief geaccepteerd worden. Het SCP spreekt in dit kader ook wel van 'brede maatschappelijke twijfel': is de politiek bij machte om de maatschappelijke problemen op te lossen terwijl het vertrouwen in politiek en instituties laag is (circa 50%)⁴. De politiek zou gebaat zijn met brede democratische discussies⁵. Een burgerberaad is daartoe een instrument. Een burgerberaad wordt gevormd door een representatieve dwarsdoorsnede van de samenleving. Echter, die representativiteit is niet eenvoudig te organiseren en de resultaten worden niet altijd even serieus genomen. Lessen uit de ervaringen met burgerberaden in Amsterdam, Frankrijk en Ierland bieden handvatten. Bijna de helft van de Nederlanders zou – onder voorwaarden – deelnemen aan een burgerberaad. Acceptatie van de uitkomst hangt echter sterk af van de mate waarin men zelf betrokken is bij het burgerberaad. Hiervoor is het vormgeven van een transparant proces, het ontsluiten van data en informatie voor een grote groep Nederlanders en het online betrekken van een grote groep een oplossing. Binnen een superslimme samenleving, Society

4 Sociaal Cultureel Planbureau (2022), Burgerperspectieven 2022 | bericht 2

Onderzoek



Ipsos heeft voor dit rapport in opdracht van Capgemini Nederland B.V. een onderzoek uitgevoerd onder een representatieve groep van 1002 Nederlanders over de menselijke maat bij de overheid. Titel van het onderzoek is: "Wat verwachten burgers van hun overheid?". De belangrijkste resultaten zijn verwerkt in de artikelen en in detail terug te vinden in de appendix van dit rapport.

5.0, kunnen burgers makkelijk digitaal participeren in deliberatieve processen van de overheid en als zodanig de waarden die zij belangrijk vinden borgen.

7. Innovatie-uitdagingen trotseren

Burgers, bedrijven en de economie als geheel profiteren van een moderne overheid. Een overheid die gebruikersgerichte innovatie toepast om de beste dienstverlening te kunnen leveren. In Society 5.0 plaatst de overheid de burger centraal, levert haar dienstverlening snel en stimuleert co-creatie tussen private en publieke organisaties. Toewerken naar Society 5.0 is een proces van continue innovatie. Innoveren in het publieke domein is echter extra uitdagend. Een viertal oplossingsrichtingen helpen om met deze uitdagingen om te gaan:

- een innovatie lab met een 'whole system in the room' benadering;
- een capability gedreven innovatiestrategie;
- een interdepartementale governance structuur;
- een iteratief prototypingproces.

8. Van govTECH naar GOVtech

Innovatie vormt ook de drijvende kracht achter GovTech. GovTech omvat de samenwerking tussen publieke sector en vooral start-ups, MKB & innovators om nieuwe, innovatieve technologie toe te passen om publieke waarde te creëren. Er zijn duizenden Europese start-ups met digitale en

technologische diensten en producten die geschikt zijn voor overheidsinstellingen. Maar onderzoek naar toekenning van publieke contracten aan GovTech start-ups laat zien dat slechts 1% succesvol is. Dit maakt duidelijk dat het potentieel onvoldoende wordt benut. In onze visie is het GovTech ecosysteem vooral gericht op de technologie (govTECH) en nog te weinig op de verandering die adoptie van de organisatie vraagt (GOVtech). Daarbij gaat het om een duidelijke focus op de publieke opgave, het vroegtijdig bedenken hoe kan worden opgeschaald, voldoende organisatiekracht en leiderschap. Leiderschap en ondernemersgeest zoals de overheid al zo vaak heeft laten zien in het verleden. Dát leiderschap is essentieel om GovTech initiatieven te vinden, te ontwikkelen en te laten schalen zodat de innovatie uiteindelijk zijn doel bereikt: de burger beter bedienen.

Publieke dienstverlening met de menselijke maat gaat om het vinden van balans. Balans tussen doorgeslagen digitalisering (met het risico op 'computer says no') en doorgeslagen maatwerk (met het risico op willekeur en rechtsongelijkheid). Het vinden, inregelen en borgen van die balans in de publieke dienstverlening is een complexe opgave.

Met deze publicatie bieden we hiertoe een aantal handvatten en nodigen we u uit om met ons het gesprek aan te gaan. Want ook in een superslimme samenleving begint de menselijke maat met een goed gesprek.

Over de auteur



Erik Hoorweg

Vice President Lead Market Unit Public,
Capgemini Invent



Erik Hoorweg is Vice President bij Capgemini Invent en verantwoordelijk voor de dienstverlening aan de publieke sector. Erik en zijn team combineren strategie, technologie, data science en creative design om duurzame innovatie en transformatie mogelijk te maken.

OP WEG NAAR MAINSTREAM TOEGANKELIJKHEID

Raken fysieke en digitale toegankelijkheid ons allemaal?

Op het station neem je de lift, bijvoorbeeld omdat je twee zware koffers tilt of omdat je met een rolstoel reist. In de trein bekijk je een overheidsvideo met ondertitels, omdat je in een drukke coupé zit of omdat je slecht hoort. Op je bestemming verander je de scherminstellingen van je smartphone, omdat je in de felle zon je berichten niet kunt lezen of omdat je kleurenblind bent. Toegankelijkheid telt. Voor iedereen.

Highlights

- Iedereen heeft baat bij fysieke en digitale toegankelijkheid.
- Toegankelijkheid vormt de basis voor alledaagse technologie.
- Minder dan de helft van de Nederlanders ervaart overheidswebsites- en apps als toegankelijk.
- Een derde van de bevolking vaker gebruik zou maken van digitale overheidsdiensten zonder drempels.
- Mainstream toegankelijkheid vraagt om opschaling door overheden, zodat iedereen een makkelijker en fijner leven heeft.

Ruim 17 miljoen Nederlanders met een beperking?

In Nederland leven ruim twee miljoen mensen met een beperking, op basis van hoe zij horen, zien, bewegen, spreken of begrijpen¹. Tegelijkertijd heeft iedere Nederlander kwaliteiten en beperkingen. We kunnen nu eenmaal niet meer dan 180 graden om ons heen zien, maximaal tussen de 20 en 20.000 hertz aan tonen horen en geen honderden kilo's optillen. Ook kunnen we tijdelijk of situationeel beperkt zijn, bijvoorbeeld vanwege een (sport)ongeluk of door externe factoren zoals zonlicht.

Sensors en AI maken de superslimme samenleving toegankelijk

Society 5.0 kenmerkt zich onder andere als een sensorische samenleving. Een hoge dichtheid aan verbonden apparaten met sensoren bieden een overvloed aan real-time data. In een superslimme toegankelijke stad navigeren OV-apps je bijvoorbeeld automatisch naar een andere ingang van het station bij een kapotte lift, niet alleen als je zware koffers draagt.

Met nieuwe sensoren wordt ook het aanpassingsvermogen van mobiele telefoons en laptops vergroot. Smartphones tonen websites niet alleen

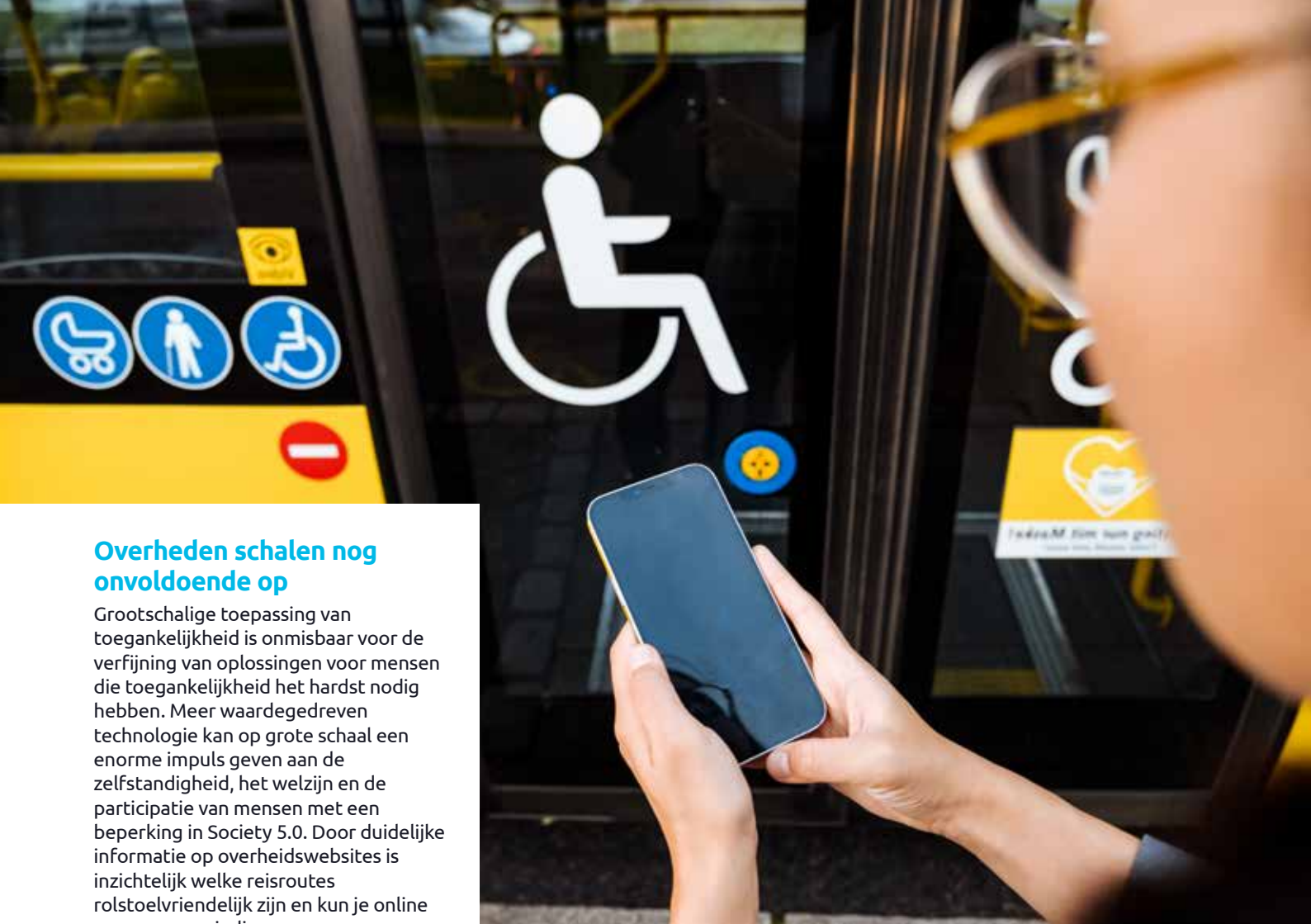
feller op basis van zonlicht, maar ondertitelen video's bijvoorbeeld automatisch op basis van geluid en omgevingsdrukke. Ook passen touch screens zich aan bij het dragen van handschoenen in de kou. Laptops herkennen wanneer je vermoeid bent en overheidsinformatie mogelijk liever in pictogrammen leest dan in tekst. Je krijgt direct hulp van een virtuele assistent om een overheidsformulier in te vullen als wordt opgemerkt dat je vastloopt.

Verder draait Society 5.0 op geavanceerde kunstmatige intelligentie. Tijdens de coronapandemie werd gebarentolk Irma Sluis bekend onder het grote publiek. AI-gedreven spraakherkenning biedt kansen om niet alleen gesproken persconferenties om te zetten in een virtuele gebarentolk, maar ook om speeches live weer te geven als ondertiteling in iedere gewenste taal. Of je nu in een drukke trein zit, gebarentaal spreekt of een voorkeur hebt voor een andere taal dan het Nederlands, iedereen kan hiervan profiteren. Deze taaloplossingen kunnen de effectiviteit van overheidscommunicatie en digitale dienstverlening enorm vergroten. Hierdoor bereiken overheden mensen die doorgaans niet in beeld komen of zich niet aangesproken voelen.

Toegankelijkheid vormt de basis voor alledaagse technologie

Is investeren in toegankelijkheid te duur en voor een te kleine doelgroep? Nee, het omgekeerde is zichtbaar: toegankelijkheidsinnovaties staan vaak aan de wieg van mainstream innovaties. Daar waar het besturen van een computer met een microfoon oorspronkelijk een uitkomst was voor mensen die bijvoorbeeld geen toetsenbord kunnen bedienen, zijn spraakcommando's voor onze telefoons en smart home producten nu wijdverspreid. Woordsuggesties terwijl je typt blijken niet alleen behulpzaam voor mensen die moeite hebben met taal en begrijpen, maar helpen inmiddels miljoenen app-gebruikers om dagelijks sneller berichten te kunnen versturen.

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap>

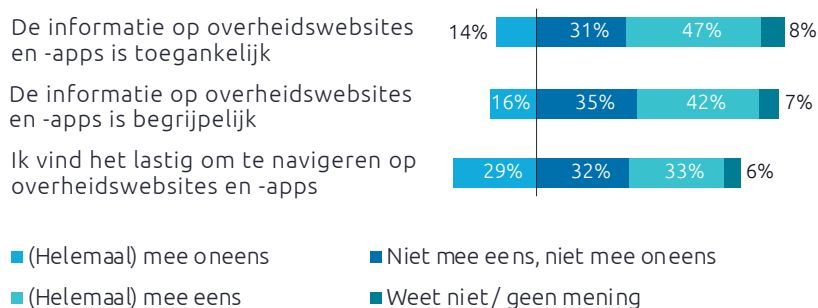


Overheden schalen nog onvoldoende op

Grootschalige toepassing van toegankelijkheid is onmisbaar voor de verfijning van oplossingen voor mensen die toegankelijkheid het hardst nodig hebben. Meer waardegedreven technologie kan op grote schaal een enorme impuls geven aan de zelfstandigheid, het welzijn en de participatie van mensen met een beperking in Society 5.0. Door duidelijke informatie op overheidswebsites is inzichtelijk welke reisroutes rolstoelvriendelijk zijn en kun je online een aanvraag indienen voor een toegankelijker woning, school of werkplek. Hoewel toegankelijkheid aan de wieg van diverse mainstream technologieën staat, wordt toegankelijkheid nog onvoldoende opgeschaald.

Zo voldoet minder dan één op de tien Nederlandse overheidswebsites aan de wettelijke digitale toegankelijkheidseisen. Websites van gemeenten, ministeries en uitvoeringsorganisaties zijn niet altijd goed te zien, te bedienen, te begrijpen en te gebruiken met bijvoorbeeld software die tekst voorleest. Uit ons onderzoek uitgevoerd door Ipsos blijkt dan ook dat minder dan de helft van de Nederlanders overheidswebsites en apps als toegankelijk (47%) en begrijpelijk (42%) ervaart, weergegeven in figuur 1. Velen lopen tegen digitale barrières aan, vooral ouderen. Een derde van de bevolking (30%) zou juist vaker gebruikmaken van digitale overheidsdiensten als de toegankelijkheid en ondersteuning op orde zouden zijn. Bijvoorbeeld door betere vormgeving, eenvoudiger taalgebruik en minder 'hoppen' tussen verschillende overheidswebsites.

Figuur 1: Nederlanders vinden de informatie op overheidswebsites toegankelijk en begrijpelijk, maar lastig om erop te navigeren



D1.1: In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?
Basis: alle respondenten (n=1.002).

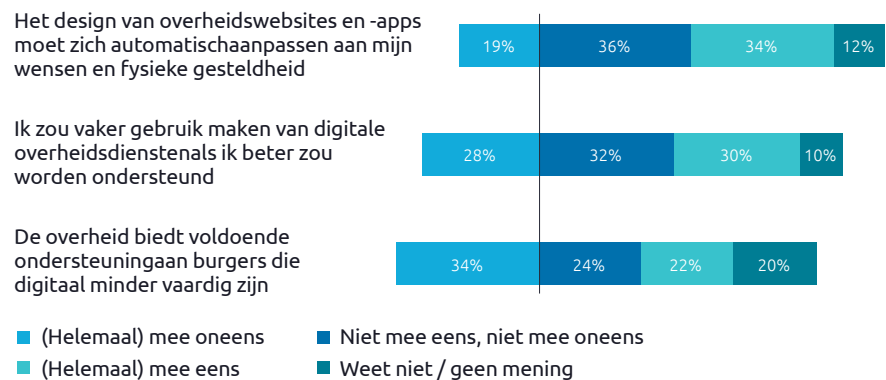
- **Jongeren (18-24 jaar)** vinden de informatie op overheidswebsites en -apps veel vaker **toegankelijk** (58%) dan met name 45-64-jarigen (42%).
- Jongeren vinden de informatie ook **begrijpelijk** (49%) dan 55-64-jarigen (34%).

Eén op de drie Nederlanders (34%) zou daarom voorstander zijn van websites en apps die het ontwerp en gebruik automatisch aanpassen aan zijn of haar wensen en fysieke gesteldheid, weergegeven in figuur 2.

Verder met mainstream toegankelijkheid

Toegankelijkheid is geen niche. Als mainstream technologie brengt toegankelijkheid iedereen een makkelijker en fijner leven. Overheden kunnen met digitale innovaties zowel de fysieke als digitale leefomgeving verder toegankelijk maken. Werken aan toegankelijkheid begint bij ambtenaren die zich verplaatsen in mensen met verschillende soorten beperkingen. Het vervolg ligt bij de grootschalige toepassing van nieuwe toegankelijke innovaties. Of je nu op een station staat of in de felle zon, als mainstream onderdeel van onze huidige samenleving en Society 5.0 is toegankelijkheid er voor ons allemaal.

Figuur 2: Nederlanders hebben behoefte aan meer ondersteuning vanuit de overheid omtrent digitale overheidsdiensten



D1.2: In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

Basis: alle respondenten (n=1.002).

- Hoger opgeleiden (37%) hebben minder behoefte aan ondersteuning dan lager (21%) en middelhoog opgeleiden (26%).
- **55-64-jarigen (48%) en 65+ers (43%) vinden dat de overheid niet voldoende ondersteuning biedt** aan burgers die digitaal minder vaardig zijn.
- Nederlanders die vaker gebruik zouden maken van digitale overheidsdiensten als ze beter zouden worden ondersteund, geven aan dat de **vormgeving** beter kan en dat de gebruikte taal makkelijker en toegankelijker moet zijn. Verder ervaren Nederlanders het '**hoppen**' naar verschillende websites als **ingewikkeld** en zou het helpen als alle digitale overheidsdiensten op één website te vinden zouden zijn. Ook kan er duidelijker aangegeven worden waar je precies moet zijn voor welke vraag. Ten slotte noemt een enkeling dat een **voorleesfunctie** of grotere letters op de websites zouden kunnen helpen.
- Een enkeling benoemt nog dat zij minder vaak de klantenservice had hoeven bellen, als de website wél duidelijk was geweest.

Over de auteur



Sem Enzerink

Senior Manager,
Capgemini Invent



Sem Enzerink is Senior Manager bij Capgemini Invent. Sem is gespecialiseerd in het onderzoeken en verbeteren van de digitale overheid, waaronder webtoegankelijkheid, vanuit zowel Nederlands als internationaal perspectief. Voor meer informatie over mainstream toegankelijkheid kunt u contact met de auteur opnemen.

De menselijke maat: van intentie tot integratie

Hoe kan je als overheid de menselijke maat tot standaard verheffen?

Highlights



- Om de burger écht centraal te stellen in de ontwikkeling van dienstverlening, zullen we de burgerreizen moeten bekijken van a tot z, niet alleen per loket.
- De private sector heeft de lat op het gebied van klantervaring hoog gelegd en inwoners verwachten dit ook van de overheid.
- Er zijn goede buitenlandse voorbeelden van uniform gestroomlijnd burgerproces.
- Dienstverleningsstandaarden en een gestandaardiseerde aanpak waarborgen consistentie en het centraal stellen van de burger in de ontwikkeling van dienstverlening.
- Het Verenigd Koninkrijk biedt drie direct toepasbare lessen die de burger meer centraal te zetten; integreer dienstverleningsstandaarden en een levenscyclus en koppel daar financiering aan.



Hoe zetten we als overheid de burger écht centraal in de ontwikkeling van de dienstverlening? Drie direct toepasbare lessen uit het Verenigd Koninkrijk.

Toch kan navigeren door overheidsdiensten verwarrend zijn voor inwoners. Informatie over de toegang tot diensten wordt vaak gepresenteerd in relatief moeilijk te begrijpen bureaucratische taal, en gebruikers moeten voor elke dienst andere websites of kantoren bezoeken. Bovendien verschilt de gebruikerservaring vaak per overheidswebsite en moeten gebruikers dezelfde informatie meerdere keren delen.

Dit alles staat in schril contrast met de verwachtingen. Dit wordt bevestigd in onderzoek uitgevoerd door Ipsos in opdracht van Capgemini. Inwoners zien steeds vaker geen reden waarom overheidsdiensten ingewikkelder

zouden moeten zijn net zoals het gemak van online winkelen. Ze willen snel de meest relevante diensten kunnen vinden en verwachten dat ze alle interacties via één (digitaal) kanaal kunnen afhandelen, terwijl slechts twee op de vijf Nederlanders weten op welke overheidssite ze moeten zijn. Andere sectoren hebben de lat op het gebied van klantervaring hoog gelegd en inwoners verwachten dat overheden dit bijbenen.

Overheidsorganisaties proberen de processen en dienstverlening binnen de eigen organisatie te verbeteren en optimaliseren zo de klantreis door de diensten. In onze optiek schenken deze incidentele verbeteringen echter nog te weinig aandacht aan de volledige keten. De realiteit is nu dat de burger weliswaar centraal komt te staan, maar enkel binnen de grenzen van de organisatie. Als we de burger als overheid écht centraal willen stellen,

zullen we klantreizen bekijken van a tot z, niet alleen per loket. Twee op de drie Nederlanders geven informatie over levensgebeurtenissen het liefst op één plek aan de overheid door.

Hoewel de voordelen van digitalisering en klantgerichtheid in de organisatie evident zijn, is het bereiken van werkelijke vooruitgang gemakkelijker gezegd dan gedaan. Logischerwijs rijst de vraag:

hoe kunnen we daadwerkelijke transformatie bereiken en hoe kan je als overheid de menselijke maat tot standaard verheffen?

Om ons handvatten te geven, zullen we ons blikveld moeten verruimen en ons moeten richten op de geleerde lessen van de landen die vooroplopen in het digitaliseren van de overheid. Wat kunnen we leren van deze landen en waar kunnen we als overheid morgen al mee beginnen?

Één van deze best practices is de Government Digital Service van het Verenigd Koninkrijk die de digitale transformatie van overheidsdiensten leidt. Ze zijn in staat gebleken om dienstverleningsstandaarden op te stellen voor het ontwikkelen van overheidsdiensten en een gezamenlijk platform op te richten voor de gehele overheid. Hiermee zijn grote stappen gezet richting het écht centraal stellen van de burger en het stemt dan ook optimistisch dat een vergelijkbaar groot en complex land hierin is geslaagd.

Government Digital Service

De Government Digital Service werd circa 10 jaar geleden opgericht om digitalisering op de agenda van de overheid te zetten en diensten in staat te stellen digitaal te werken. Tevens maakte het deel uit van een belangrijk streven naar kostenefficiëntie om de

overheid te bevrijden van grootschalige leveranciers. Zij slaagden er niet in grote transformatieprogramma's uit te voeren, tegen enorme kosten voor het publiek. De service is opgericht om de dienstverlening van de overheid voor de burger te verbeteren, de financiering te stroomlijnen en de algemene risico's te beperken.

Dienstverleningsstandaarden

Government Digital Service heeft brede, maar goed gestructureerde standaarden opgesteld om de consistentie tussen organisaties en organisatieonderdelen te waarborgen en de burger centraal te stellen in de ontwikkeling van dienstverlening. Er zijn momenteel veertien standaarden die de volgende drie gebieden bestrijken: human-centered design, agile werken en het gebruiken van gemeenschappelijke werkwijzen en technologieën (zie figuur 1).



Figuur 1: De veertien dienstverleningstandaarden



MENSGERICHT ONTWERPEN

Voldoe aan de behoeften van de gebruikers

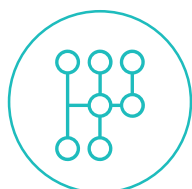
1. Begrijp de gebruikers en hun behoeften
2. Creëer een integrale oplossing voor de kwestie in al haar facetten
3. Zorg voor een uniforme ervaring via alle kanalen
4. Maak de dienst eenvoudig te gebruiken
5. Zorg ervoor dat iedereen de dienst kan gebruiken



AGILE MANIER VAN WERKEN

Een goede service bieden

6. Stel een multidisciplinair team samen
7. Hanteer een agile werkwijze
8. Itereer en verbeter regelmatig
9. Creëer een veilige dienst die de privacy van gebruikers waarborgt
10. Definieer succesfactoren en communiceer tussentijds resultaat



GEMEENSCHAPPELIJKE WERKWIJZEN & TECH

De geschikte technologie gebruiken

11. Kies de geschikte hulpmiddelen en technologie
12. Maak nieuw ontworpen code open source
13. Gebruik en draag bij aan gemeenschappelijke standaarden, componenten en patronen
14. Bewerkstellig een betrouwbare dienstverlening



De dienstverleningsstandaarden worden beoordeeld bij elk project als:

- Er meer dan 100.000 transacties zijn
- De dienst publieksgericht is

De dienstverleningsstandaarden kunnen ook beoordeeld worden wanneer:

- De dienst controversie kan veroorzaken of ministerieel belangrijk is

Elke dienst kan een peer review aanvragen

Mensgericht ontwerpen

Human-centered design staat centraal om diensten te ontwikkelen die inclusief zijn en door iedereen gebruikt moeten kunnen worden. Voor mensen met verschillende gebruikersbehoeften en beperkingen worden er per project gebruikersonderzoeken gedaan. Zo wordt er bijvoorbeeld getest met gebruikers met autisme, ADHD en dyslexie en worden gebruikersinterfaces zo eenvoudig mogelijk gehouden, met duidelijke bewoordingen die voor iedereen begrijpelijk zijn.

Agile manier van werken

Alle teams die werken aan digitalisering volgen de agile methodologie, tools en governance om digitale overheidsdiensten te bouwen en te beheren. Een multidisciplinair team met alle nodige vaardigheden aan boord staat centraal om de dienst vanuit menselijke behoeften te ontwikkelen. Het volgen en gebruiken van gemeenschappelijke werkwijzen en technologieën is in het Verenigd

Koninkrijk de sleutel tot een gestroomlijnde en consistente ervaring voor inwoners. Als onderdeel hiervan zijn alle ontwikkelde codes open source, zodat ontwikkeling kan worden hergebruikt door andere diensten om tijd te besparen en eenduidigheid te vergroten.

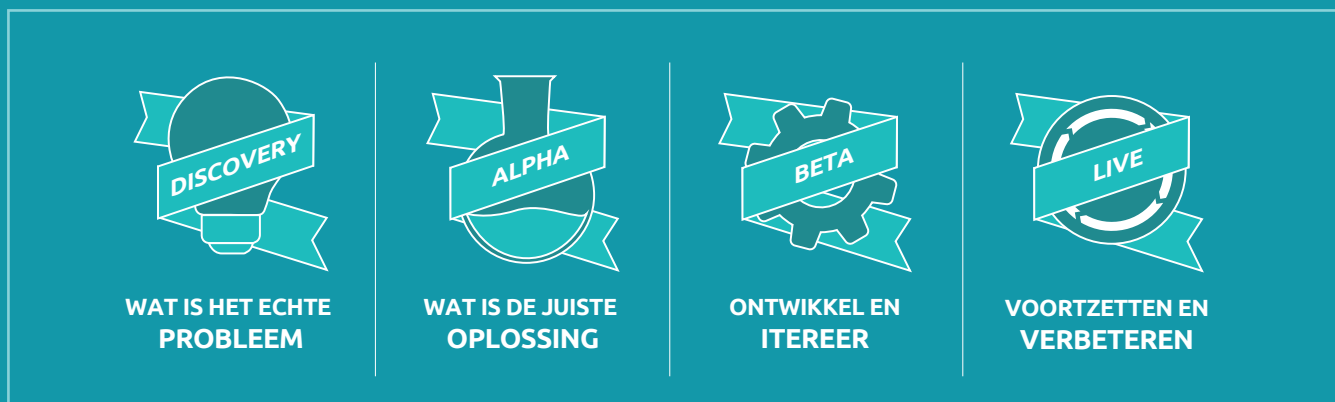
Eén gemeenschappelijk platform voor de gehele overheid

Een van de eerste dingen die Government Digital Service deed was een gemeenschappelijk platform voor de overheid ontwikkelen - gov.uk. Sindsdien heeft het haar bevoegdheden gebruikt om ervoor te zorgen dat de diensten die op gov.uk gehost worden, ontwikkeld worden in overeenstemming met de gemeenschappelijke standaarden. Hierdoor ervaart de gebruiker niet alleen dezelfde uitstraling in de 23 departementen, maar ook dezelfde of vergelijkbare manieren om acties uit te voeren; of het nu gaat om het ontvangen van informatie, het indienen van een formulier of het uitvoeren van een betaling.

Een gestandaardiseerde aanpak

In het Verenigd Koninkrijk wordt alle nieuwe dienstverlening ontwikkeld aan de hand van een levenscyclus met vier onderscheidende fasen: Discovery, Alpha, Beta, Live.

Figuur 2: De levenscyclus met de vier onderscheidende fasen



Tijdens de eerste fase, Discovery, ligt de focus op gebruikersonderzoek. Hier wordt gekeken naar het probleem in kwestie, de gebruikersbehoeften worden onderzocht en de klantenreizen worden in kaart gebracht. Vervolgens wordt er kritisch gekeken naar de belemmeringen en wat de dienst moet omvatten om deze pijnpunten op te lossen.

De tweede fase, Alpha, staat in het teken van itereren en het ontwikkelen van de juiste oplossing. Hierbij worden er prototypes gebouwd en worden verschillende ideeën getest met gebruikers. Altijd met inachtneming van inclusie en het begrip hoe de online en offline klantreizen op elkaar moeten aansluiten.

De derde fase, Beta, staat in het teken van het bouwen van het gekozen prototype. Hier wordt er verder geïtereerd, gebaseerd op gebruikerstesten en analyses met gebruikers. Met als doel om te onderzoeken of de oplossing daadwerkelijk de pijnpunten wegneemt, aan de behoeften voldoet, goed werkt en schaalbaar is. Tijdens deze fase is de dienst wel reeds beschikbaar voor publiek (eerst beperkt, tijdens de private beta, daarna grootschaliger tijdens de public beta).

Tijdens de laatste fase, Live, wordt de ontwikkelde en bewezen dienstverlening voor alle gebruikers opengesteld en ligt de focus op het continu itereren en verbeteren van de dienst en het ondersteunen van de gebruiker.

Indien de ontwikkeling van een dienst in een van de vier fasen niet aan de opgestelde standaarden voldoet, kan er geen voortgang vinden totdat de problemen zijn aangepakt. Dit is geen mislukking! Het voorkomt dat er geld wordt uitgegeven aan diensten en projecten die geen succes worden.

Het meest diepgewortelde element is er dus op gericht om ervoor te zorgen dat de dienst die wordt ontwikkeld daadwerkelijk voldoet aan de behoeften van de gebruikers.

Drie direct toepasbare lessen

In onze optiek, kunnen we uit de aanpak van het Verenigd Koninkrijk drie direct toepasbare lessen trekken waar jij als overheidsorganisatie direct mee aan de slag kan.

1. Stel dienstverlening standaarden op en toets ze integraal.

Om de burger meer centraal te zetten, kunnen we als overheid morgen al beginnen door de dienstverlening standaarden van het Verenigd

Koninkrijk over te nemen, te vertalen en aan te passen naar de Nederlandse situatie om deze vervolgens in te voeren in onze eigen organisaties.

Vervolgens kan er gestart worden met het centraal stellen van inwoners bij het opstellen en verstrekken van opdrachten, de financiering en het toezicht op nieuwe publieke dienstverleningsontwikkeling. Het Adviescollege ICT-Toetsing kan bijvoorbeeld uitbreiden met een tak Gebruikersonderzoek, die samen met andere toetsende overheidsinstanties de dienstverleningsstandaarden beoordeelt. Tot slot zouden we verdere toezichtstaken op dienstverlening in hetzelfde toezichtsorgaan kunnen integreren om het toezicht integraal en multidisciplinair te maken.

2. Ontwikkel dienstverlening volgens een vaste levenscyclus en met een vast multidisciplinair team.

Als overheid kunnen we de levenscyclus voor dienstverleningsontwikkeling kopiëren en vertalen. We raden aan om iedere nieuwe publieke dienst die de overheid gaat ontwikkelen, langs dit stramien te ontwikkelen. Dit stelt de overheid in staat om tijdig te stoppen met het ontwikkelen van diensten die niet voorzien in een duidelijke gebruikersbehoefte.

En daarna kunnen we als Nederland samen werken om de levenscyclus van dienstverleningsontwikkeling centraal te stellen in de toetsing van de dienstverleningsstandaarden, waarbij we iedere overheidsdienst die nieuw ontwikkeld wordt, kunnen toetsen per fase.

3. Koppel financiering aan de dienstverlening standaarden en de levenscyclus.

In het Verenigd Koninkrijk zorgen bestedingscontroles aan het einde van elke fase ervoor dat er pas geld voor volgende fasen wordt vrijgemaakt als een dienst succesvol getoetst is aan de dienstverleningstandaarden.

Ons advies: koppel financiering aan toetsing van deze standaarden en geef alleen geld per fase vrij. Voldoet een project niet aan de toetsingscriteria? Geef dan geen nieuwe financiering vrij en laat het project niet door ontwikkelen naar de volgende fase.

Binnen een jaar – zolang er nog geen centrale investeringen zijn in digitale overheidsdienstverlening – kunnen onder regie van BZK de dienstverleningsstandaarden als vrijwillige standaard worden omarmd door alle departementen die de ontwikkeling van overheidsdienstverlening financieren. Als dat ons lukt, wordt het ontwikkelen en leveren van overheidsdienstverlening mensgerichter, beter, leuker, impactvoller en goedkoper.

Hoewel er veel goed gaat in de Nederlandse overheidsdienstverlening, kan er nog een wereld worden gewonnen in het stelselmatig denken en werken vanuit de behoefte van de afnemer van de dienst. Ondanks dat er grote ambities zijn gesteld voor onze digitale overheid, blijft dat perspectief structureel onderbelicht. Met de lessen uit het VK in de hand, kunnen we een sprong voorwaarts maken.

Over de auteurs



Harm Erbé

Senior Director,
Capgemini Invent



Harm Erbé richt zich op het verbeteren van overheidsdienstverlening vanuit het perspectief van de mens die de dienstverlening afneemt en op wat er nodig is bij overheidsorganisaties om het menselijke perspectief te borgen in hoe de organisatie werkt.



Ruth Bos

Senior Consultant,
Capgemini Invent



Ruth Bos is expert op het gebied van klantgerichte strategie en -organisaties voor publieke instellingen, waarbij zij hen helpt de mens centraal te stellen in dienstverlening naar burger, bedrijven en medewerkers, en de transformatie naar een klantgerichte organisatie.



Tim van Tooren

Stagiair,
Capgemini Invent



Tim van Tooren is werkzaam bij frog, part of Capgemini Invent. Tim is gespecialiseerd in strategisch en human-centered design en richt zich op het vertalen van de strategie en marktkansen van een bedrijf in een sterk product- en service portfolio.

DE BURGER CENTRAAL BIJ DE ONTWIKKELINGEN DIGITALE IDENTITEIT?

Biedt een 'wallet' de burger een veilige
regierol over zijn gegevens in de publieke
en private digitale wereld?

Highlights



- De Wet digitale overheid is op 29 november 2022 behandeld in de 1e kamer. In de wet worden belangrijke waarden vastgelegd voor burgers zoals gebruiksvriendelijkheid, betrouwbaarheid, veiligheid, privacy en digitale inclusie.
- Recent onderzoek door Ipsos wijst uit dat Nederlanders verdeeld zijn over een Europees inlogmiddel; Voorstanders zien het gemak, tegenstanders twijfelen aan de veiligheid.
- Het koppelen van identiteitsgegevens aan gebruiksgegevens wordt verboden als het aan de overheid ligt.
- Ipsos-onderzoek laat zien dat twee op de vijf Nederlanders positief staan tegenover een wallet met daarin hun digitale identiteit¹ (zie figuur 2).
- Uit Europees onderzoek (Eurobarometer-enquête) blijkt dat 63% van alle EU-burgers een unieke en veilige identiteitskaart voor alle onlinediensten wil².

Uit onlangs gehouden onderzoek door Ipsos onder duizend burgers blijkt dat het met het vertrouwen in en de tevredenheid over het gebruik van DigiD wel goed zit¹ (zie figuur 1). Dat is een groot goed natuurlijk maar hoe zou het zijn als je als burger een middel bezit waarmee je volledige regie hebt over je brongegevens en waarmee je digitaal privaat en publiek zaken kunt doen? Een soort digital twin van je identiteit.

Het is een doodgewone maandag en ik ben op weg naar kantoor. Een dag vol identificatie-momenten. De paslezer bij de parkeergarage herkent mijn pas en ik mag naar binnen. Ik sluit mijn elektrische auto aan op de lader nadat het laadstation mij en mijn auto heeft geïdentificeerd. Dan naar kantoor. Ik start mijn computer op en identificeer mij via gezichtsherkenning en ga aan de slag. Tijdens het werk krijg ik een melding op mijn mobiel dat ik aangifte moet doen voor de omzetbelasting. Ik start de DigiD-app op en in een paar minuten is die klus geklaard en kan ik verder met mijn werk. In de pauze log ik nog even in via mijn bank app en maak wat geld over naar mijn studerende dochter. In slechts een paar uur van een normale dag zijn mijn persoonlijke gegevens gedeeld met meerdere organisaties en is steeds gecheckt of ik besta, wie ik ben, of ik ben wie ik zeg dat ik ben en of ik mag doen wat ik vraag.

Onduidelijk is in veel gevallen wat er precies met mijn gegevens gebeurt en of ik niet te veel gegevens heb gedeeld. Meestal kun je immers niet selecteren

wat je deelt om iets wel of niet te kunnen of te mogen. In je rijbewijs of paspoort staat immers veel meer en dat kun je niet afschermen.

We zien dat burgers en bedrijven zich naast alle activiteiten in de fysieke wereld, zich meer en meer bewegen in de digitale en virtuele wereld. Zowel zakelijke diensten en producten als overheidsdiensten worden steeds meer volledig digitaal besteld, afgenomen en gebruikt. Bij al die digitale handelingen en transacties volgen vier stappen elkaar steeds op:

1. Het toekennen van een digitale identiteit aan iemand (Ik besta)
2. Identificatie (Wie bent u?)
3. Authenticatie (bent u wie u zegt dat u bent?)
4. Autorisatie (Mag u doen wat u vraagt, bent u geautoriseerd?)

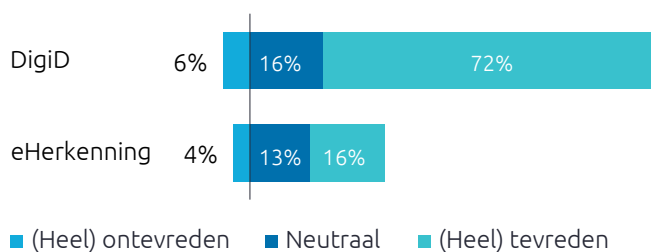
In veel gevallen voelt dit inmiddels als één handeling en worden de stappen razendsnel genomen omdat je bij de eerste stap zoveel gegevens hebt

1 Ipsos rapport in opdracht van Capgemini Nederland BV: 'Wat verwachten burgers van hun overheid?' 30—9-2022.

2 https://netherlands.representation.ec.europa.eu/nieuws/eurobarometer-het-vertrouwen-de-eu-neemt-toe-2022-09-07_nl

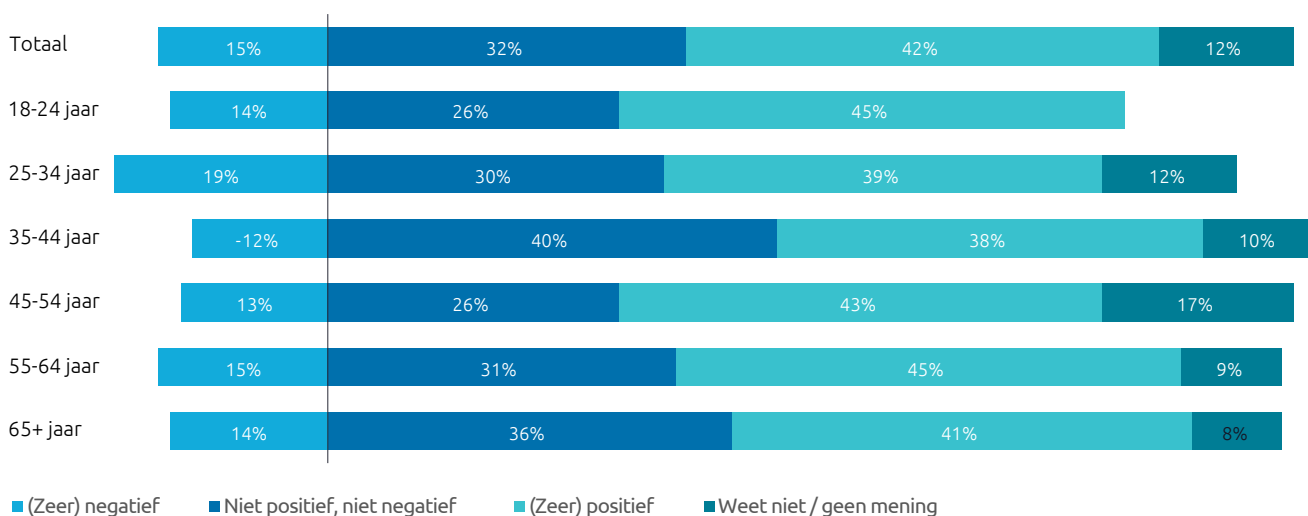


Figuur 1: Een grote meerderheid is (heel) tevreden over het gebruik van DigiD



- Een grote groep van de respondenten geeft aan eHerkenning nog nooit te hebben gebruikt (25%) of dat het niet van toepassing is op hun situatie (geen eigen bedrijf) (42%).

Figuur 2: Twee op de vijf Nederlanders staan positief tegenover een 'wallet' met daarin hun digitale identiteit



geleverd dat je als een vertrouwd persoon of bedrijf wordt beschouwd. Met het toenemende, internationale, digitale verkeer is het hebben van een veilige digitale identiteit en dito identificatiemiddel zeer belangrijk. Ook voor de overheid is het van belang om over en weer veilig te kunnen blijven interacteren met burgers en bedrijven.

Balans digitale veiligheid en gebruiksgemak

Er zijn de afgelopen jaren veel initiatieven genomen om veilige, gebruiksvriendelijk en inclusieve digitale identiteiten te ontwikkelen. Zowel private initiatieven als publieke initiatieven nationaal en internationaal zijn bekend, zoals onder andere IRMA, iDIN en Itsme en de KDTI pilot. In een aantal gevallen wordt gebruik gemaakt van een app en biometrische gegevens. Dit zijn gegevens zoals een vingerafdruk, irisscan of gezichtsherkenning. De Autoriteit Persoonsgegevens (API) stelt strenge eisen aan het gebruik hiervan omdat deze gegevens vaak meer informatie bevatten dan strikt noodzakelijk is voor identificatie. Zo kan er uit bepaalde lichaamskenmerken ook afgeleid worden wat iemands gezondheidstoestand, gender of etniciteit is. De verwerking van biometrische gegevens valt binnen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) onder bijzondere persoonsgegevens en het gebruik ervan voor identificatie is in beginsel verboden. Echter, als er een zwaarwegend belang aan de orde is mogen biometrische gegevens gebruikt worden voor authenticatie- of beveiligingsdoeleinden. Voor de overheid dus niet vanzelfsprekend om hier gebruik van te maken terwijl in de praktijk veel mensen met een smartphone al lang gebruik maken van gezichtsherkenning of een vingerafdruk.

Dat brengt ons op het volgende; de ontwikkelaars van digitale identiteiten maken gebruik van verschillende technologieën die variëren van open source software tot closed software en centrale en decentrale architectuur. Aan deze technologieën kleven voor- en nadelen en ze zorgen voor forse discussies, ook in de politiek. Daar heeft de discussie over onder andere privacy by design, omgang met gegevens en open source geleid tot voorstel voor



aanpassing van de Wet digitale overheid (Wdo). Duidelijk is dat de mogelijkheid om identiteitsgegevens te koppelen aan gebruiksgegevens niet gewenst is.

Huidige en toekomstige middelen

In ons land zijn DigiD voor het burgerdomein en E-herkenning voor het bedrijvendomein de meest gebruikte digitale middelen om je identiteit mee te tonen en te bevestigen als je zaken doet met overheidsorganisaties. DigiD is inmiddels een zeer vertrouwd en enig inlogmiddel om als burger zaken te doen met de overheid. In 2021 registreerde Logius, de beheerder en ontwikkelaar van DigiD, meer dan 550 miljoen geslaagde authenticaties. DigiD is ook erkend als Europees inlogmiddel en voldoet hiermee aan de eIDAS verordening. eIDAS staat voor Electronic Identification And Trust Services. eIDAS zorgt ervoor dat overheidsorganisaties in landen binnen de Europese Unie elkaars inlogmiddelen toegang geven.

eHerkenning is net als DigiD een Europees erkend inlogmiddel maar dan voor gebruik in het bedrijven domein. Nederland kent als enige in Europa het onderscheid tussen het burger- en bedrijvendomein. Dat maakt de weg naar een Europees geïntegreerd middel lastig. Daarom is in de Wdo integratie van beide middelen een van de doelen.

De toekomst komt uit Europa?

Tot nu toe heeft de in 2014 aangenomen eIDAS verordening waarin de lidstaten ervoor zouden zorgen dat binnen Europa erkende elektronische identificatiemiddelen komen die grensoverschrijdend gebruikt kunnen worden niet veel succes opgeleverd. Enerzijds zijn er nog veel landen die geen Europese erkenning hebben en anderzijds blijkt dat maar weinig dienstverleners aangesloten zijn op de eIDAS infrastructuur. Mede hierdoor heeft de Europese Commissie besloten om de eIDAS wetgeving te reviseren en te versterken. Onder andere door de introductie van de eWallet.

In haar 'state of the union' speech van 16 september 2022 kondigde Ursula van der Leyen het al aan; er moet een beveiligde e-identiteit komen die elke burger en bedrijf overal in Europa kan gebruiken. Van belasting betalen tot

een fiets huren. Het moet een technologie worden waarbij burgers zelf kunnen controleren welke gegevens worden gebruikt en hoe ze worden gebruikt. Er is een ambitieus tijdspad vastgesteld; in 2023 moet het raamwerk voor een Europese Digitale Identiteit (EDI) staan. In 2025 zou het zover moeten zijn dat als je als burger of bedrijf zou moeten kunnen beschikken over een Europese Wallet. Want dat is waar de huidige gedachten naar uitgaan; een e-identiteit die wordt opgeslagen in een persoonlijke eWallet. De eWallet bevat je digitale identiteit, die uit authentieke brongegevens zoals BSN en gegevens uit de Basisregistratie persoonsgegevens BRP bestaat. Die gegevens kunnen gekoppeld worden met andere digitale gegevens en digitale bewijzen, ook wel attributen genoemd (documenten zoals rijbewijs, diploma's, bankpas). Via een smartphone of andere mobiele applicatie kun je er gebruik van maken. De eWallet wordt overigens geen verplicht middel. Het staat iedereen vrij om er gebruik van te maken.

Doel

Het doel van de eWallet is meerledig. Enerzijds is het de bedoeling om burgers en bedrijven meer gebruiksgemak te bieden omdat je met één eWallet alle digitale transacties zou moeten kunnen doen die anders verschillende identificatiemiddelen vragen. Zo zou je er bijvoorbeeld online bankzaken, de belastingaangifte, aankopen bij bedrijven, inschrijving bij een school of een auto huren, mee moeten kunnen regelen. Anderzijds wil Europa er ook voor zorgen dat burgers en bedrijven kunnen vertrouwen op een middel op het hoogste betrouwbaarheidsniveau. De EU maakt zich zorgen over de macht van big tech en mogelijke misbruik van gegevens. Google en Facebook bijvoorbeeld maken het nu ook al mogelijk om je via hen te identificeren. Met de eWallet wil de EU een veilig en vertrouwd alternatief bieden. De burgers staat centraal en kan regie voeren op zijn persoonlijke gegevens en zelf bepalen wat hij met wie deelt. Daarnaast biedt de eWallet volgens de plannen de mogelijkheid om 'grenzeloos' transacties te verrichten in heel Europa. Daarmee worden deze transacties makkelijker omdat bepaalde bureaucratische processen achterweg

kunnen blijven. Een bankrekening openen in het buitenland is bijvoorbeeld eenvoudiger met de eigen nationale wallet. Het geldt ook voor andere processen waar normaliter veel fysieke stukken over en weer gaan. Denk bijvoorbeeld aan het afsluiten van een hypotheek. eWallets hebben zeer waarschijnlijk ook de potentie in zich voor innovatie. Je kunt er als gebruiker zelf nieuwe attributen van leveranciers aan toevoegen (via een scan of QR code) die voor jou persoonlijk van belang zijn (zoals bepaalde klantenkaarten, toegangscontrole gegevens, login gegevens) en hebt en houdt hier zelf de regie op.

Multidisciplinaire aanpak

Kortom, de ambitie is mooi zo lijkt het maar er zijn nog heel veel hobbels te nemen en vragen te beantwoorden voor het zover is. De aanpak in Nederland om een eWallet te ontwikkelen is multidisciplinair. Multidisciplinair in de zin van een nadrukkelijke vraag vanuit het ministerie en het programma om zowel publieke en private partijen,

maatschappelijke organisaties en universiteiten te betrekken bij de ontwikkeling. Ook werkt Nederland samen met andere landen zoals Duitsland. Deze werkwijze is toe te juichen.

Enkele belangrijke vraagstukken die bij de ontwikkeling van de eWallet opgepakt moeten worden, zijn bijvoorbeeld het wel of geen gebruikmaken van technologie onafhankelijke principes bij het ontwerp en, de keuze voor het gebruik van open standaarden. Dit zijn belangrijke 'basis' voorwaarden. Het is natuurlijk de bedoeling dat burgers en bedrijven niet gedwongen worden om een Apple device aan te schaffen omdat een bepaalde dienst alleen daar wordt aangeboden. Een andere randvoorwaarde is privacy by design. Hiermee houdt de eigenaar van de identiteit de controle over zijn of haar gegevens en is er bescherming geregeld. Encryptie, data minimalisatie, het vaststellen van bewaartermijnen en andere privacy verhogende maatregelen zijn hierbij van belang. Zo

zal een uitgever van attributen het tonen van die attributen door de gebruiker niet moeten kunnen traceren. Verder mag het opslaan van het tonen van een attribuut niet voorkomen. Het bijhouden van handelingen door een gebruiker bij een bedrijf wordt daarmee voorkomen. Daarnaast moet geborgd worden dat identificatiegegevens en attributen alleen op je device staan of in je persoonlijke cloud en niet gedeeld zijn met bijvoorbeeld de leverancier van je device.

De vraag naar over identificatie ligt ook bij het gebruik van de wallet op de loer. Het kan gebeuren dat bedrijven meer gegevens uitvragen dan nodig is. Een functie in de wallet die checkt wat een dienst aanbieder mag uitvragen zou dit mogelijk kunnen voorkomen. Daarnaast zijn er nog allerlei beleidsmatige vraagstukken op te lossen. Zo moet onderzocht worden wat de risico's zijn van een uniek Europees identificatienummer. In de Tweede Kamer zijn hier al vragen over gesteld. Verder zijn er nog altijd veel verschillen



tussen de landen in de EU als het gaat om beveiliging en privacy. Hoe ga je daar mee om als er een middel komt dat in alle landen op gelijke wijze gebruikt kan worden? Is het gebruik van biometrie vanzelfsprekend bij gebruik van de eWallet of is dit te kwetsbaar en zijn andere oplossingen ook mogelijk? Hoe gaan we om met de bestaande identificatiemiddelen in Nederland zoals Digid? Blijft dit in de huidige vorm bestaan naast de eWallet?

Het is in ieder geval duidelijk dat met deze stap het ontwikkelen van een digitale identiteit in de vorm van een eWallet een nieuwe weg wordt ingeslagen maar dat die niet zonder risico's is. De betrouwbaarheid, veiligheid en borging van privacy hangt bij de ontwikkeling in grote mate af van wet- en regelgeving, het aantal partijen dat deelneemt, de componenten die gebruikt worden, de samenwerking en afstemming tussen landen en de verschillende koppelingen die gebruikt worden. Er is dus nog veel te doen om de ambitie van de EU waar te maken en burgers en bedrijven daadwerkelijk een middel te leveren dat veilig, betrouwbaar en qua gebruik zodanig is doorontwikkeld dat volledige regie over de eigen digitale identiteit en internationaal gebruiksgemak geborgd is.

Wat is een digitale identiteit?

In de woorden van Apple is digitale identiteit een elektronische ID aan de hand waarvan de identiteit van een bepaalde persoon kan worden gecontroleerd. De identiteit bestaat uit een certificaat dat niet alleen een zichtbare publieke sleutel bevat maar ook een private sleutel die geheim blijft.

Het gaat in wezen om een verzameling van betrouwbare gegevens waarmee een persoon of organisatie (maar ook apparaten of bepaalde objecten) zich digitaal kan identificeren. Deze gegevens kunnen al dan niet versleuteld worden opgeslagen en beheerd worden.

Voorbeelden van deze gegevens:

- Naam, geboortedatum
- Adres
- Burgerservicenummer, rekeningnummer, telefoonnummers
- Biometrische gegevens
- Diploma's van scholen of bijvoorbeeld rijbewijs
- Dynamische attributen zoals digitale transacties

Over de auteur



Manfred Rosenboom

Senior Manager,
Capgemini Invent



Manfred Rosenboom is Senior Manager bij Capgemini Invent Public. Manfred heeft als manager veel ervaring opgedaan bij meerdere uitvoeringsorganisaties en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hij is gespecialiseerd in complexere veranderopgaven en organisatieontwikkeling waarbij maatschappelijke doelen voorop staan en waarbij digitalisering meestal een belangrijke rol speelt.

HOE HET ONBENUTTE POTENTIEEL VAN ZORGDATA TE OMARMEN

De diagnose is helder en de
behandeling is data gedreven zorg.

In Nederland hebben we een versnipperd zorglandschap als gevolg van ongeveer 8.000 zorgaanbieders met hun eigen informatiesystemen. Hoe gaat we het potentieel van data gebruiken om de kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg te verbeteren én het vertrouwen van de burger te behouden?

De huidige problematiek in de Nederlandse zorg en de opkomst van Society 5.0 vragen om het beter benutten van het potentieel van de zorgdata. De data zijn er, maar het veilig samenbrengen uit de vele bronnen, het landelijk beschikbaar maken en het potentieel benutten ten gunste van de patiënt, zorgverlener of onderzoeker is nog niet mogelijk. Dit vraagt om betrouwbare data ecosystemen passend bij het Nederlandse zorgstelsel.

De politieke historische complexiteit over landelijke patiëntendossiers en het daardoor ontbreken van de noodzakelijke data ecosystemen heeft het proces vertraagd om het onontgonnen data potentieel te benutten. Tegelijkertijd is de vraag naar data-gedreven zorg groot. Deze vraag betreft zowel de toepassing van data in het primaire zorgproces tussen patiënt en zorgverlener en voor het secundair gebruik, bijvoorbeeld voor wetenschappelijk onderzoek. Maar wat is nodig om data-gedreven zorg te bereiken?

Enorme vraag naar data-gedreven zorg

De superslimme samenleving oftewel Society 5.0 heeft als doel om maatschappelijke uitdagingen aan te pakken door het potentieel van nieuwe technologieën en data beter te benutten. De rode draad bij de toepassing van deze nieuwe technologieën (zoals IoT, AI, AR, moderne platformen en data standaard]

en) is het analyseren, transformeren, aggregeren en delen van data. Hierdoor kan de kwaliteit van zorg worden verhoogd en de drempels van de toegankelijkheid van zorg worden verlaagd. Daarbij kan ook onze ecologische voetafdruk worden verlaagd door beter inzicht. Data speelt ook een rol in de beoordeling van de kwaliteit van interventies en het vergroten van mogelijkheden en inzet van preventie waardoor de samenleving als geheel weerbaarder wordt. De menselijke maat staat hierbij centraal.

Gezondheid is een randvoorwaarde voor een goede kwaliteit van leven. Ondanks dat het Nederlandse zorgstelsel met goede en toegankelijke zorg tot één van de beste in Europa behoort, staat de zorg in Nederland al enige tijd onder druk. De Nederlandse zorg heeft te maken met een aantal complexe uitdagingen waaronder de dubbele vergrijzing van de bevolking. Dubbele vergrijzing betekent dat de groep ouderen een relatief groter aandeel vormt van de Nederlandse bevolking, maar ook dat de gemiddelde leeftijd steeds hoger komt te liggen. Deze dubbele vergrijzing samen met de toename aan chronische patiënten en toename van complexiteit van ziektebeelden leidt tot stijgende zorgvraag en daarmee stijgende zorgkosten. Hierdoor komt toegankelijk houden van de zorg onder druk te staan. Ook kampt de zorg met een groot tekort aan zorgverleners. Dit tekort is soms feitelijk aanwezig (de mensen zijn er simpelweg niet), maar vaak is de oorzaak de aantrekkelijkheid van de zorgsector als werkgever. Wanneer de zorgvraag blijft groeien is de verwachting dat in 2040, 1 op 4 Nederlanders in de zorgsector werkzaam zijn¹. Tenslotte wordt door de versnippering in de Nederlandse zorgsector de problematiek versterkt.

Wij kennen in Nederland ca 1.050 middelgrote tot grote zorgaanbieders. Totaal zijn er ca. 8.000 zorgaanbieders in Nederland, zoals huisartsen, ziekenhuizen, GGZ, GGD, gehandicaptenzorg, jeugdzorg, verpleeghuizen en thuiszorg. Deze zorgaanbieders beschikken allemaal over hun eigen informatiesysteem voor de registratie van bijvoorbeeld patiëntgegevens, maar ook informatiesystemen voor het inplannen van de benodigde capaciteit van mensen en middelen. Dan is eenvoudig in te zien dat samenwerken lastig is, afstemming tijdrovend en is het benutten van het potentieel van data en optimalisatie nog veel moeilijker. Dus om de eerdergenoemde en groeiende problematiek in de zorgsector aan te pakken zal niet 8.000 keer het gesprek gevoerd moet worden maar zijn regionale en landelijke oplossingen noodzakelijk om data daadwerkelijk te kunnen benutten. Daarom moet data een strategische, essentiële, regionale of landelijke rol krijgen. Hierbij moet rekening worden gehouden met de ethische en maatschappelijke impact van de snelle digitale verandering in de maatschappij en moet elke stap transparant zijn voor de burger.

Samenhang door een ecosysteem

Momenteel zijn er initiatieven in het zorgstelsel waar data gedreven te werk gaat. Denk hierbij aan bijvoorbeeld data gestuurde analyses van beelddiagnostiek in de radiologie. Veelal blijft dit bij losstaande initiatieven, puntoplossingen binnen het grotere geheel bij een zorgaanbieder. Om de doelstellingen van Society 5.0 te bereiken is het nodig om richting een groter samenhangend systeem te gaan: een data-ecosysteem. Data-ecosystemen ontstaan wanneer organisaties

overeenkomen om gegevens en inzichten te delen binnen de vigerende wet- en regelgeving. Op deze manier kan nieuwe waarde worden gecreëerd voor alle deelnemers van dit ecosysteem, met de patiënt centraal en zorgverlener als één van de gebruikers. Het realiseren van data-ecosystemen in de zorg vraagt om het doorbreken van muren. Denk hierbij aan de muur van wet- en regelgeving en de muur van sociale acceptatie ook bij zorgverleners. Bij de muur van sociale acceptatie staat het adresseren van de ethische en emotionele impact van de verschuivende rollen van mens en technologie centraal.

Kleinere regionale data-ecosystemen bestaan al zoals de samenwerkende apotheker en huisarts of het delen van data van het laboratorium naar de huisarts. Vaak wordt e-mail, telefonisch en/of zelfs fax nog gebruikt voor het delen van data. Dit kan slimmer en sneller met behulp van data-ecosystemen. Uiteindelijk gaat het over de patiënt, mantelzorger of de burger. Burgers krijgen meer regie over hun gezondheid door beter inzicht in de eigen gezondheidsgegevens.

In Nederland wordt gewerkt aan het doorbreken van de muur van wet- en

regelgeving door recente ontwikkelingen op dit gebied. Denk hierbij aan de bekende AVG-wet, maar ook de opkomst van nieuwe Wet egiz (Wet elektronische gegevensuitwisseling in de zorg) en de Europese Health Data Space. Daarnaast is de NFU ook bezig met een data-ecosysteem genaamd Cumuluz voor het delen van data voor zowel primair gebruik zoals een medisch levenslooppdossier, maar ook voor het secundair gebruik van data zoals voor wetenschappelijk onderzoek en kwaliteitsregistraties. Dit laatste in samenwerking met Health RI.

Binnen de wet- en regelgeving ontstaat dus meer ruimte om datadeling mogelijk te maken, maar hoe staat de burger, de patiënt, de mantelzorger hier eigenlijk in? Wil de patiënt wel dat zijn of haar zorgdata gedeeld wordt? In Society 5.0 staat de burger centraal, maar wil de burger wel centraal staan met haar zorgdata?

Burgers zijn bereid mee te werken onder twee voorwaarden

Uit onderzoek van Ipsos (2022) is gebleken dat de Nederlandse burger

positief, maar terughoudend staat tegenover het delen van hun data² (zie figuur 1). Ook laten de resultaten zien dat Nederlanders het potentieel van digitalisering van overheidsdiensten inzien, maar dat nog veel winst te behalen valt wat betreft de menselijke maat. Verrassend genoeg vindt de meerderheid van de Nederlanders (62%) het goed als hun medische data worden gedeeld, als er maar om toestemming is gevraagd¹ (zie figuur 1). Voor 16% mag hun medische data altijd gedeeld worden¹. Ook heeft meer dan de helft van de Nederlanders (54%) voorkeur voor het medisch levenslooppdossier¹ (het eerdergenoemde Cumuluz) (zie figuur 2). Deze hoogtepunten laten zien dat 'de muur van sociale acceptatie' minder hoog blijkt te zijn dan eerder aangenomen. Er komen twee cruciale voorwaarden van de burger naar voren over het delen van zorgdata: vertrouwen en transparantie. Dit ligt in lijn met het resultaat dat Nederlanders veiligheid (35%), privacy (39%) en eerlijkheid (36%) de belangrijkste aspecten vinden voor algoritmes en dus data-ecosystemen¹. Dit vertaalt zich uiteindelijk in wetgeving en toezicht wat de basis is van een betrouwbaar data-ecosysteem.

1 ZIN: <https://www.zorginstituutnederland.nl/actueel/nieuws/2022/09/19/waar-we-met-iza-nu-staan-is-al-een-enorme-stap-voorwaarts>

2 Nieuwkerk, S., & Nibbering, N. (2022). Op zoek naar de menselijke maat: Wat verwachten burgers van hun overheid? [Ipsos].



Obstakels op de weg naar slimme zorg in Society 5.0

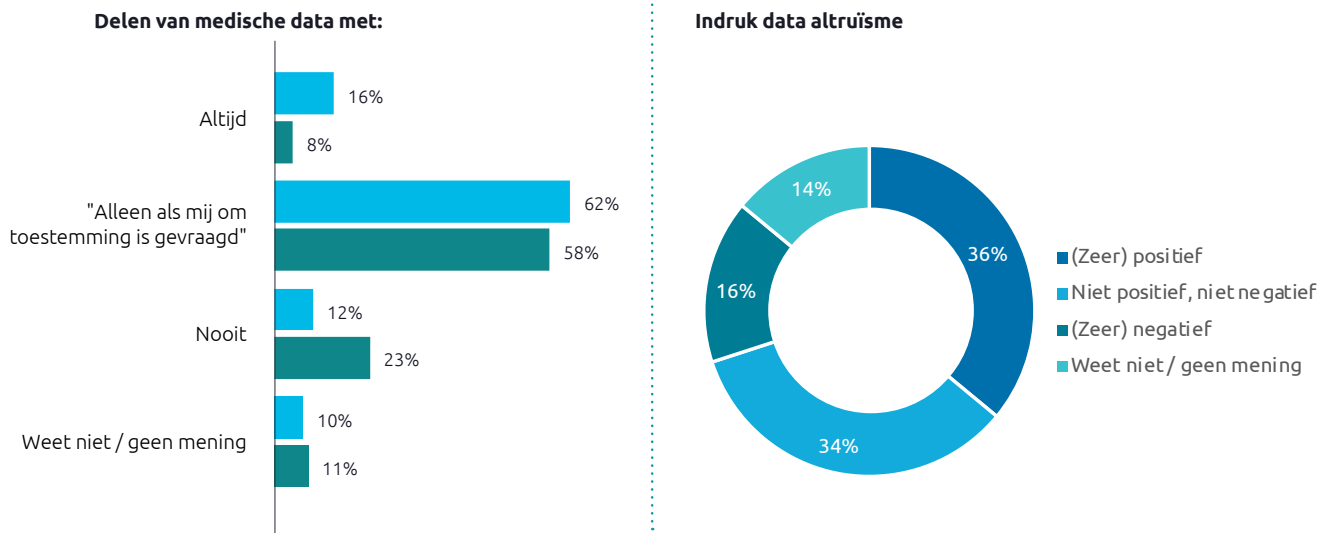
Naast de positieve ontwikkelingen in wet- en regelgeving en het evident is dat de burger niet enorm afschrikt van het delen van data is de vraag die overblijft: welke andere obstakels zorgen voor een langere weg naar de goede en toegankelijke data gedreven zorg in Society 5.0?

Een van deze obstakels is een kloof tussen de patiënt en de zorgaanbieder. Slechts één op de zes Nederlanders maakt gebruik van e-health¹. Hierbij is het belangrijk om te noemen dat het gebruik hiervan door zorgaanbieders bij de helft van de Nederlanders onbekend is. Het verhelpen van deze informatiekloof is al een grote stap in de juiste richting. E-health is ook een vorm van data-gedreven zorg en heeft een enorm momentum gekregen tijdens de Covid periode. Het begint bij het meer

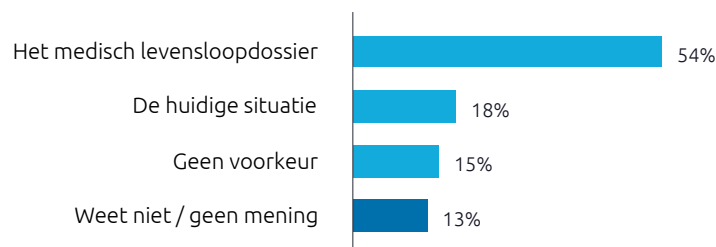
kenbaar maken van de reeds beschikbare mogelijkheden. Hier kan de overheid een rol in spelen met behulp van voorlichting en kennisoverdracht op het gebied van verdere digitalisering en het data gedreven maken van de zorg.

Hetzelfde onderzoek laat zien dat burgers de behoefte hebben aan meer ondersteuning vanuit zorgaanbieders en de overheid over digitale diensten. Dit vertaalt zich in meer promotie van digitaliseringsmogelijkheden in de

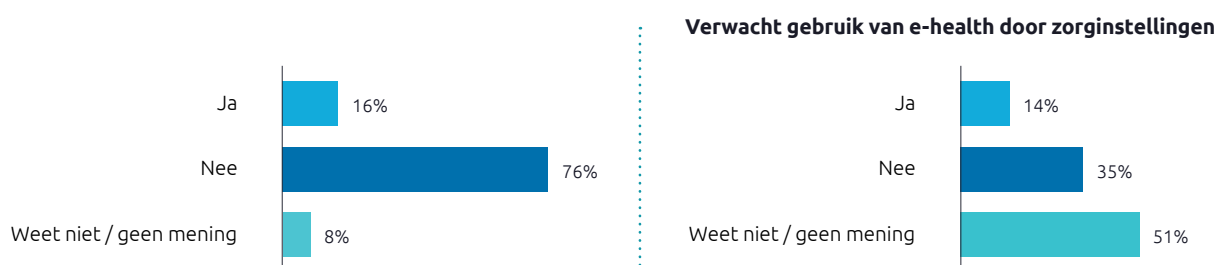
Figuur 1: De meeste Nederlanders vinden het goed als hun medische data wordt gedeeld, als er maar om toestemming is gevraagd



Figuur 2: De helft van de Nederlanders heeft voorkeur voor het medisch levensloopp dossier



Figuur 3: Eén op de zes Nederlanders maakt gebruik van e-health; gebruik door zorginstellingen bij helft Nederlanders onbekend



zorg en het verbreden van de toegankelijkheid van deze middelen. Vooral ouderen (63 %) weten vaker niet of hun zorgaanbieder gebruik maakt van digitale middelen¹ (zie figuur 3). Daarom is het belangrijk dat inclusiviteit mee wordt genomen in het ontwikkelen en promoten van toegang tot digitale zorg.

Zoals eerder genoemd, is vertrouwen en transparantie belangrijk voor de patiënt in het stimuleren van data-ecosystemen in de zorg. De patiënt kan zich namelijk terecht afvragen wat er met zijn of haar data gebeurt, door wie het wordt bekeken en waarvoor het wordt gebruikt. Dit zijn vragen die ook naar boven komen bij het introduceren van het medisch levensloopdossier. Dit dossier wordt continu bijgewerkt indien nieuwe medische gegevens beschikbaar komen. Daarnaast kan de patiënt zien

wie toegang heeft gehad en wie toegang vraagt. Dus de mogelijkheden om vertrouwen te houden van de burger door transparantie wanneer de patiënt dat wil is een intrinsiek onderdeel van data gedreven zorg.

Het ligt niet aan de bereidheid van de patiënt

De Nederlandse zorg heeft een aantal uitdagingen te overwinnen. Een data-gedreven aanpak in de zorg kan veel van deze uitdagingen het hoofd bieden. Om data-gedreven zorg ingebed te krijgen in Society 5.0 moet een aantal muren worden doorbroken. Het succes hiervan ligt niet aan de bereidheid van de patiënt of burger, die wil wel. Het gaat om de voorwaarden die de burger stelt

namelijk transparantie, de mogelijkheid van regie en vertrouwen. Het is aan de overheid om burgers, patiënten, mantelzorger en zorgverleners de vruchten te laten plukken van het potentieel van data gedreven zorg. Voor nu moeten we met elkaar nog een aantal muren doorbreken, maar achter de muren staat ons een Society 5.0 op te wachten met betaalbare, toegankelijke en goede zorg.

Over de auteur



Richard Bussink

Director,
Capgemini Invent



Richard is verantwoordelijk voor de zorgmarkt en heeft een focus op digitale transformatie, innovatie en data gedreven zorg met oog voor de menselijke maat. Richard heeft kennis van en ervaring met de (on)mogelijkheden van data, IT en technologie. Richard heeft een bedrijfskundige en technische achtergrond. Voor meer informatie over zorgdata kun je met richard opnemen.



Drs. Rachida Malloul

Senior Consultant,
Capgemini Invent



Rachida is Senior Consultant Healthcare en openbare apotheker specialist. Rachida heeft jaren ervaring als apotheker. In deze rol is zij goed bekend geworden met de Nederlandse gezondheidszorg en haar uitdagingen. Rachida draagt graag bij aan een betere, duurzame en betaalbare gezondheidszorg.

DE ETHISCHE SUPERSLIMME SAMENLEVING KOMT ER NIET VANZELF

Hoe worden publieke waarden geborgd als algoritmes onze beslissingen nemen?

In de maatschappijbrede transformatie naar een algoritme- en data-gestuurde maatschappij is het belangrijk om de mogelijke voor- én nadelen van AI en algoritmes goed in kaart te brengen. Alleen op deze manier kan er op een verantwoorde wijze met deze 'nieuwe' technologie om worden gegaan.

Society 5.0 manifesteert zich als een superslimme samenleving met behoud van publieke waarden. Het is een visie op de toekomst waar het individu, de technologie en de samenleving elkaar in harmonie aanvullen en versterken, maar dit gaat niet vanzelf. In dit artikel zetten we uiteen welke uitdagingen de opkomst van het algoritme met zich meebrengt en wat de burger denkt over algoritmes en het gebruik van data, hoe aankomende Europese wetgeving kaders bepaalt voor het gebruik van algoritmes en op



Highlights



- Algoritmes zijn niet meer weg te denken uit onze besluitvorming, maar dit is niet zonder risico. Om van de voordelen van algoritmes gebruik te kunnen maken, moeten ook de nadelen voor het voetlicht worden gebracht.
- Publieke waarden komen in een nieuw daglicht te staan als beslissingen worden uitbesteed aan technologie.
- Uit onderzoek van Ipsos blijkt dat de Nederlandse burger bereid is zijn of haar data te delen voor het maatschappelijk belang.
- Aankomende Europese wetgeving, met name de AI Act, verplicht organisaties op een verantwoorde manier met algoritmes om te gaan.
- Wetgeving is geen wondermiddel. Organisaties zullen zelf aan de slag moeten gaan om hun waarden in hun bedrijfsprocessen te verankeren.

welke manieren organisaties rekening moeten houden met deze nieuwe ontwikkelingen. In het kort:

De voor- en nadelen van AI

Artificial Intelligence (AI) en andersoortige algoritmes - computergestuurde stappenplannen om een bepaald doel te bereiken - zijn niet meer weg te denken uit onze huidige informatiesamenleving¹.

Zo blijkt uit onderzoek van het Capgemini Research Institute dat meer dan de helft van de ondervraagde organisaties algoritmes in productie te hebben². De opkomst van het algoritme leidt tot een enorme efficiëntieslag waarbij menselijke beslissingen worden gedelegeerd naar computers. Met

1 Het woord algoritme is al veel ouder: twaalfhonderd jaar geleden werd het al beschreven door Muhammad al-Khwarizmi, een Perzische wiskundige die in de 9e eeuw de basis legde voor de moderne algebra.

2 https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2021/02/State-of-AI_Report_Web-2.pdf, p4



behulp van gigantische hoeveelheden data en steeds complexere modellen kunnen voorspellingen worden gedaan die voorheen niet mogelijk waren. Vaak gaat dit goed, maar er zijn ook voorbeelden waaruit blijkt dat de impact van een beslissing door een algoritme grote negatieve consequenties kan hebben. Een verkeerde beslissing, of onrechtmatig gebruik, kan grote gevolgen hebben. Het schadelijk gebruik van algoritmes haalt regelmatig de media. Om een aantal voorbeelden te noemen:

- De toeslagenaffaire, waar door een zelflerend algoritme datapunten als tweede nationaliteit en inkomensgroep werden gebruikt om toeslagen te controleren.
- SyRI (Systeem Risico Indicatie), een systeem voor de bestrijding van fraude, waarvan de inzet verboden werd door de Rechtbank vanwege buitenproportionele inbreuk op het

privéleven van burgers.

- Het advertentiesysteem van Google, dat goedbetaalde banen vaker aan mannen liet zien dan aan vrouwen³.
- Een algoritme gebruikt in Amerika om het recidive-risico van gevangenen in te schatten, welke bevooroordeeld bleek ten opzichte van zwarte mensen⁴.
- Het Cambridge Analytica-schandaal, waar onrechtmatig verkregen Facebook-data van 87 miljoen mensen werd gebruikt voor politieke beïnvloeding.

De opkomst van algoritmes kan enorme positieve gevolgen hebben, maar we moeten waken voor de potentiële negatieve uitwerkingen zoals in eerdergenoemde voorbeelden. Om van de voordelen gebruik te kunnen maken, moeten ook de nadelen voor het voetlicht worden gebracht. AI heeft de kracht om de samenleving en het

3 <https://www.technologyreview.com/2015/07/06/110198/probing-the-dark-side-of-googles-ad-targeting-system/>

4 <https://www.propublica.org/article/how-we-analyzed-the-compas-recidivism-algorithm>

milieu positief te transformeren. En om die kracht optimaal te benutten, is het noodzakelijk dat organisaties zich concentreren op het aanpakken van de ethische uitdagingen die met AI gepaard gaan.

Hoe waarborgen we publieke waarden als we onze beslissingen aan AI uitbesteden?

Society 5.0 manifesteert zich als een superslimme samenleving met behoud van publieke waarden. Echter, zonder gezamenlijke inspanning van de overheid, het bedrijfsleven en het maatschappelijk middenveld blijft deze visie slechts een ambitie. Technologische vooruitgang leidt niet zomaar tot een betere samenleving. De uitdaging is om te zorgen dat technologische vooruitgang niet enkel aanzet tot een superslimme samenleving, maar ook tot een waarde gedreven maatschappij waar

burgers zich thuis in voelen en kunnen herkennen. De ethische superslimme samenleving doen we samen.

In onze samenleving hebben we bepaalde waarden die we als maatschappij belangrijk vinden. Dit betekent niet dat iedereen deze waarden onderschrijft, ieder individu is immers verschillend. Maar in grote lijnen bepalen de waarden hoe we ons in de samenleving tot elkaar en tot de overheid verhouden. In de sociale wetenschap worden dit publieke waarden genoemd. Deze publieke waarden zijn:

1. Het collectieve beeld van wat de samenleving ervaart als waardevol.
2. Tot stand gekomen op een manier die legitiem is en vertrouwen wekt bij de samenleving.
3. En worden gereflecteerd in de dagelijkse bedrijfsvoering.

Figuur 1: Capgemini's code of ethics for AI

Capgemini's Code of Ethics for AI

1 AI met respect voor privacy en gegevensbescherming

Vanaf de ontwerpfase rekening houden met de privacy en beveiliging van data

2 Doelmatige AI

Ontworpen voor menselijk nut, met duidelijk omschreven waar het algoritme wél de oplossing voor is en waarvoor niet

3 Duurzame AI

Ontwikkelen met oog voor alle belanghebbenden, ten behoeve van het milieu en alle huidige en toekomstige leden van ons ecosysteem, om dringende uitdagingen zoals klimaatverandering aan te pakken

4 Eerlijke AI

Gemaakt door diverse teams die betrouwbare gegevens gebruiken om onbevooroordeelde resultaten te realiseren

5 Transparante en uitlegbare AI

Met resultaten die kunnen worden uitgelegd, begrepen, getraceerd en gecontroleerd

6 Controleerbare AI met duidelijke verantwoordelijkheid

Om mensen in staat stellen beter geïnformeerde keuzes te maken

7 Robuuste en veilige AI

Inclusief noodplannen indien nodig

Dagelijkse bedrijfsvoering

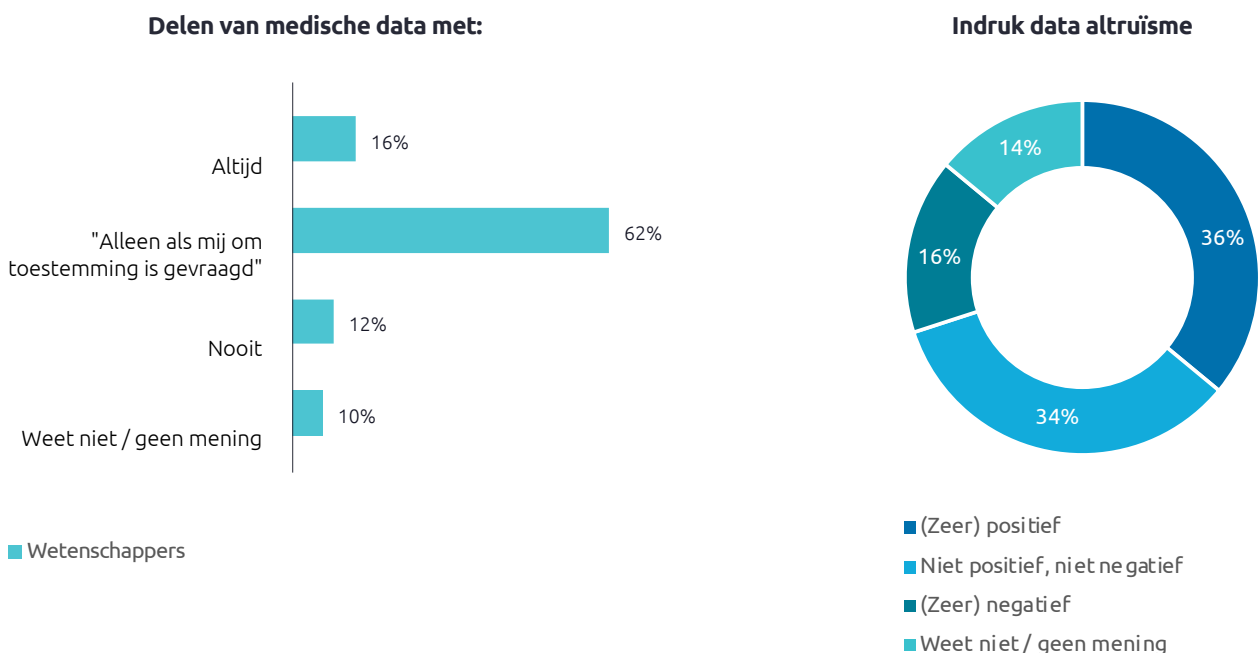
Denk bij publieke waarden bijvoorbeeld aan integriteit, sociale rechtvaardigheid, verantwoordelijkheid, transparantie en eerlijkheid. Hoewel onderlinge definities waarschijnlijk verschillen, zal het leeuwendeel van de burgers onderschrijven dat dit belangrijke waarden zijn. Als algoritmes een steeds groter deel van ons werk en van onze beslissingen uit handen nemen, vraagt dit om een herinterpretatie van onze publieke waarden. Een individu kan eerlijk zijn, maar wat betekent eerlijkheid voor een AI-gestuurde robot? En wie is er verantwoordelijk als een algoritme de mist in gaat? Recent publiceerden wij onze Code of Ethics for AI⁶, waarin zeven waarden worden gedefinieerd die essentieel zijn voor het gebruik van algoritmes waarbij de mens nog steeds centraal staat⁷.

Wat vindt de Nederlandse burger?

Onderzoeksbureau Ipsos heeft in opdracht van Capgemini ruim 1.000 burgers gevraagd naar hun mening over het gebruik van data en algoritmes. Welke voordelen en risico's zien zij? En zijn burgers eventueel bereid om te helpen en hun data te delen om betere besluitvorming door algoritmes mogelijk te maken?

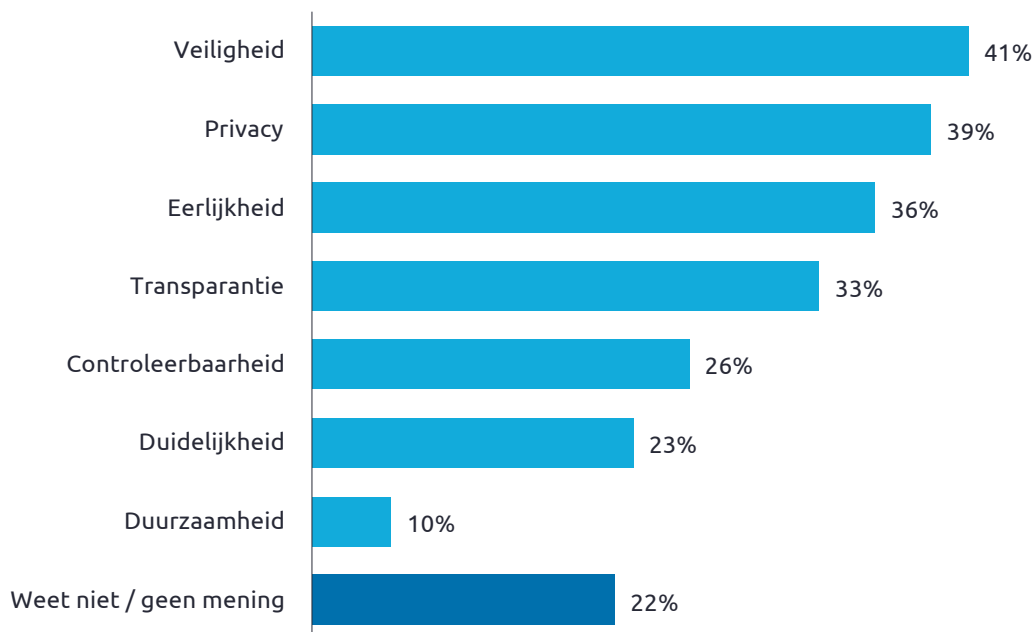
In de recent gepubliceerde Data Governance Act worden overheden opgeroepen om data altruïsme, oftewel het onbaatzuchtig delen van data door burgers en ondernemers in het algemeen belang, te stimuleren. Uit onderzoek van Ipsos blijkt dat 36% van de Nederlandse bevolking hier positief of zeer positief tegenover staat, terwijl 16% negatief of zeer negatief oordeelt (zie figuur 2). De Nederlandse burger staat over het algemeen positief tegenover het delen van hun data, zolang aan bepaalde eisen wordt voldaan: zo is 78% van de bevolking bereid medische data te delen met wetenschappers, maar wil het grootste deel van deze groep (62%) dat enkel doen als hen expliciet om toestemming is gevraagd.

Figuur 2: De burger is onder de juiste voorwaarden bereid zijn of haar data te delen



Ipsos heeft ook onderzocht waar burgers zich zorgen over maken als AI wordt ingezet. Van de ondervraagden gaf 41% aan dat zij veiligheid belangrijk vonden, gevolgd door privacy (39%), eerlijkheid (36%) en transparantie (33%). Kortom: de burger is bereid zijn of haar steentje bij te dragen zolang publieke waarden worden geborgd (zie figuur 3)

Figuur 3: De burger vindt veiligheid, privacy en eerlijkheid de belangrijkste publieke waarden bij het gebruik van AI
Belangrijkste aspecten voor algoritmes



Rol van wetgeving bij publieke waarden

Publieke en private organisaties herkennen en erkennen het belang van publieke waarden voor de superslimme samenleving, maar dan zijn we er nog niet. Deze publieke waarden moeten ook binnen de samenleving worden gewaarborgd. Het waarborgen van waarden gebeurt deels via wet- en regelgeving. Goede wetten zijn als het ware een kristallisatie van onze publieke waarden.

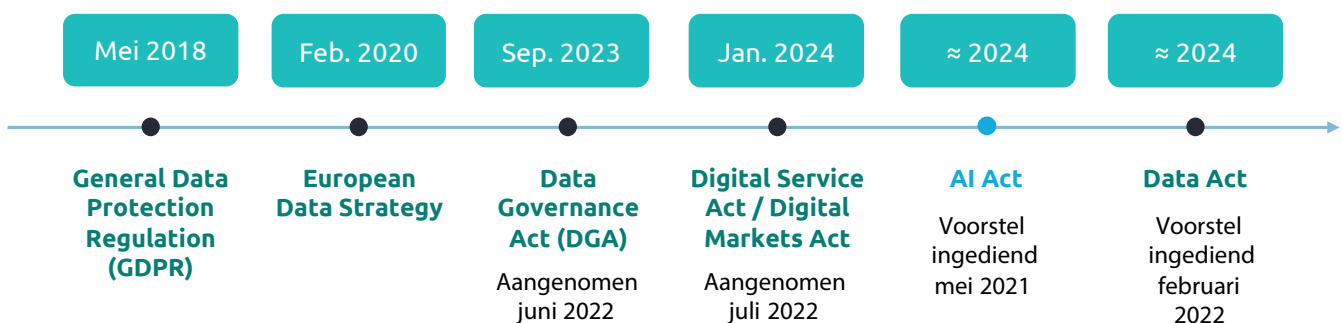
De overheid moet balanceren tussen het maken van wetgeving die haar burgers beschermt enerzijds, maar ook voldoende ruimte laat voor innovatie anderzijds. De implementatie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in 2018 liet zien hoe moeilijk dit is. Enerzijds is de beveiliging van persoonlijke data van Europese burgers nu goed geregeld, maar anderzijds moesten organisaties nieuwe teams oprichten, procedures aanpassen en technische maatregelen nemen om te voldoen aan de nieuwe wet. En de kous is nog niet

af. Volgens de Europese Commissie legt de Nederlandse privacywaakhond Autoriteit Persoonsgegevens (AP) de privacywetgeving namelijk te strikt uit, wat belemmerend is voor het ondernemerschap in Nederland.⁹

Breed wetgevingspakket voor superslimme samenleving

Om toch handen en voeten te geven aan wetgeving voor de superslimme samenleving, lanceerde de Europese Commissie begin 2020 de European Strategy for Data, met daarin een wetsvoorstel om de uitwisseling van data te vergemakkelijken (Data Governance Act), en een wetsvoorstel om meer data beschikbaar te stellen (Data Act). De Data Act stelt onder andere regels op voor data die gegenereerd worden met slimme (Internet of Things) apparaten. Daarbij zijn in juli 2022 de Digital Service Act en de Digital Markets Act door de Europese Commissie goedgekeurd, die gezamenlijk de macht van grote tech-platformen aan banden moeten leggen en burgers meer eigenaarschap over hun data moeten geven (zie figuur 4).

Figuur 4: Wetten en wetsvoorstellen van de Europese Commissie omtrent data



5 Talbot 2006, Moore 1995

6 Code of Ethics for AI

7 De waarden in de Code of Ethics for AI van Capgemini zijn gebaseerd op de "Ethics Guidelines for Trustworthy AI" van de Europese Commissie

8 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52020PC0767>

9 <https://www.nrc.nl/nieuws/2022/07/03/beschermt-de-ap-privacy-of-verstoort-het-de-vrije-markt-a4135384?t=1663085408>

10 De Europese Commissie stelt dat systemen die gebruik maken van onderstaande technieken vallen onder AI-systemen:

- a. Benaderingen voor machinaal leren, waaronder gecontroleerd, ongecontroleerd en versterkend leren, met behulp van een brede waaier aan methoden, waaronder diep leren ("deep learning").
- b. Op logica en op kennis gebaseerde benaderingen, waaronder kennisrepresentatie, inductief (logisch) programmeren, kennisbanken, inferentie- en deductiemachines, (symbolisch) redeneren en expertsystemen.
- c. Statistische benaderingen, Bayesiaanse schattings-, zoek- en optimalisatiemethoden.



Het wetsvoorstel dat voor het merendeel van de organisaties de grootste verandering teweeg zal brengen is de AI-act. Omdat de EU heeft gekozen voor een brede interpretatie van wat AI-systemen zijn, zullen veel organisaties snel aan de slag moeten om te kunnen voldoen aan de eisen van deze EU Verordening.

Grofweg maakt het wetsvoorstel onderscheid tussen vier soorten

AI-systemen: verboden, hoog-risico, laag risico en geen risico. Duidelijk is dat in de wet rekening wordt gehouden met kwetsbare groepen. Een substantieel aantal AI-systemen zal als hoog-risico AI-systeem worden geclassificeerd (zie figuur 5). Denk dan aan AI-systemen die bedoeld zijn voor het werven van nieuwe werknemers, AI-systemen die bedoeld zijn om door of namens overheidsinstanties te worden gebruikt

om te beoordelen of burgers in aanmerking komen voor uitkeringen of andere diensten, of AI-systemen die de rechterlijke macht kunnen helpen recidive te voorspellen. Aan gebruikers van dit soort AI-systemen zullen door de nieuwe wet vergaande eisen worden gesteld om de fundamentele rechten van burgers te waarborgen.

Figuur 5: schematische weergave van de AI-Act. In een aantal gevallen gelden uitzonderingen, zo is real-time biometrische data in bijvoorbeeld toegestaan bij terrorismebestrijding.

Voorbeelden van type AI-systemen		Wettelijke eisen aan AI-systemen
Verboden AI-systemen	AI gebruik makend van real-time biometrische data of subliminale technieken	Het AI-systeem dient onmiddellijk te worden stopgezet
Hoog-risico AI-systemen	AI ingezet voor biometrische identificatie of voor oa kritieke infrastructuur, essentiële publieke dienstverlening en wetshandhaving	Het AI-systeem moet voldoen aan uitgebreide voorwaarden met betrekking tot oa risicobeheer, data governance, transparantie en menselijk toezicht
Laag-risico AI-systemen	AI-systemen die interageren met mensen, gebruik maken van emotieherkenning of deep-fakes genereren	De gebruiker moet geïnformeerd worden dat er sprake is van een AI-systeem
AI-systemen zonder risico	Overige AI-systemen	Geen eisen

Is het voldoende?

Toch is de aankomende wetgeving geen wondermiddel. De impact van algoritmes hangt uiteindelijk af van de gegevens waarop ze worden toegepast en de context waarin het resulterende model wordt ingezet. Controle ligt niet bij het algoritme, maar bij de organisatie die een dergelijk algoritme gebruikt. De input van het algoritme – de data – is vaak gekleurd. Data zit vol menselijke vooroordelen bepaald door cultuur, concepten, stereotypen, en meer. Ook kan ontbrekende data of de manier waarop data is verzameld, voor subjectiviteit zorgen.

Bij voorspellingen van algoritmes gaat het om de impact die een dergelijke beslissing met zich meebrengt. Hoe zorgen we ervoor dat publieke waarden gewaarborgd worden, terwijl we het volle potentieel van algoritmes en kunstmatige intelligentie kunnen gebruiken? Hoe betrekken we de burger, die over het algemeen positief staat ten opzichte van algoritmes en datagebruik,

maar tegelijkertijd veiligheid, privacy en transparantie van groot belang acht. Een voorbeeld van een mogelijk eerste aanzet is het opstellen van een Data Ethics Framework, dat binnen alle relevante facetten van een organisatie wordt geïmplementeerd. Zo is het mogelijk om op een juiste en verantwoorde manier om te gaan met deze nieuwe technologie.

Door de hierboven uiteengezette publieke waarden al te borgen bij de ontwikkeling, aankoop en het gebruik van algoritmes kunnen organisaties verantwoord gebruikmaken van hun data. Naast het voldoen aan de huidige en toekomstige wet- en regelgeving is het belangrijk dat organisaties hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen en deze waarden ook op een procesmatige manier verankeren in hun bedrijfsvoering. Om een super slimme samenleving te laten slagen is het van belang fundamentele rechten te waarborgen. Alleen op deze manier is het mogelijk om Society 5.0 succesvol te maken. Digitaal vertrouwen is cruciaal.

Over de auteurs



Jochem Dogger

Senior Consultant,
Capgemini Invent



Jochem Dogger is Senior Consultant bij Capgemini Invent. Jochem is gespecialiseerd in data ethiek, open data en de digitale transformatie. Hiervoor voert hij projecten uit voor zowel Nederlandse als Europese overheidsinstanties. Voor meer informatie over data en ethiek kunt u contact met de auteur.



Robert Kreuger

Senior Manager,
Capgemini Invent



Robert Kreuger is Senior Manager bij Capgemini Invent. Robert is gespecialiseerd in data-ethiek en wetgeving, privacy, en strategisch risicomanagement. Hij heeft ruime ervaring in zowel de publieke als private sector. Voor meer informatie over data en ethiek kunt u contact met de auteur.

WAT MAAKT EEN SUCCESVOL BURGERBERAAD?

Hoe voorzien we in voldoende digitale vaardigheden om de digitale transitie te realiseren?



Highlights



- Bijna de helft van de Nederlanders zou meedoen aan een burgerberaad als ze ervoor worden uitgenodigd.
- Acceptatie van de uitkomsten van een burgerberaad hangt sterk af van eigen deelname en hoe de uitkomst zich verhoudt tot de eigen mening¹.
- Een burgerberaad geeft de Nederlandse overheid de mogelijkheid om haar burgers inhoudelijk te betrekken bij complexe vraagstukken.
- Als de overheid een burgerberaad inzet zijn de woningbouw en armoede de belangrijkste thema's voor Nederlanders¹ (zie figuur 3).
- Het begrijpelijk ontsluiten van alle noodzakelijke informatie rond het vraagstuk is cruciaal voor het slagen van de dialoog in een burgerberaad.

Sinds de pandemie lijkt de discussie steeds vaker gevoerd te worden: neemt de overheid wel besluiten die in lijn zijn met de wil en verwachtingen van haar inwoners?

Na de zoveelste lockdown leek de Nederlander geen zin meer te hebben in opgelegde regels. Maar ook de boerenprotesten die in de zomermaanden hebben afgespeeld, lijken door (een groot deel van) de Nederlander begrepen te worden. 'Mensen verliezen het vertrouwen in de overheid en instituties. "We kunnen het elke dag wel ergens horen of lezen."⁴ Een steeds mondigere burger lijkt het de overheid steeds moeilijker te maken om besluiten te nemen, waar

¹ Ipsos-onderzoek in opdracht van Capgemini – 2022

⁴ Onderzoek Ongehoorde en Ongeziene burger wantrouwt overheid – Ron van Wonderen en Timo Peeters, Sociale Vraagstukken.nl 15-04-2022 (<https://www.socialevraagstukken.nl/rubrieken/onderzoek/ongehoorde-en-ongeziene-burger-wantrouwt-overheid/>) geraadpleegd op 9-12-2022

iedereen achter staat, of die door iedereen geaccepteerd worden. In de afgelopen jaren hebben meerdere Europese landen complexe vraagstukken voorgelegd aan hun burgers met een burgerberaad. Door een dwarsdoorsnede te maken in de bevolking, werd een groep gevormd, waarin de gehele bevolking gerepresenteerd werd. Maar, hoe representatief is een burgerberaad? Hoe past een burgerberaad in de superslimme samenleving van Society 5.0? En is een burgerberaad de redding van onze democratische besluitvorming?

Wat is een burgerberaad en hoe is deze representatief?

Het burgerberaad wordt gevormd door een dwarsdoorsnede te maken in de samenleving. Een groep mensen ontvangt een uitnodiging van de overheid om zich te buigen over een complex vraagstuk. In een aantal weken tot maanden verdiepen zij zich in de materie, door sessies te volgen en met elkaar in discussie (deliberatie) te gaan. De overheid stelt de vraag

aan de inwoners, omdat zij van mening is dat zij hulp nodig heeft bij de besluitvorming of omdat zij wil weten hoe de gemiddelde Nederlander denkt. De geselecteerde groep is niet zomaar geselecteerd. Zij zouden, op basis van de algemene gegevens die de overheid van hen heeft, representatief moeten zijn aan de samenleving. Iedere lezer zou dus een uniek persoon in het beraad moeten kunnen aanwijzen, waarvan zij vindt dat zij gepresenteerd wordt.⁵

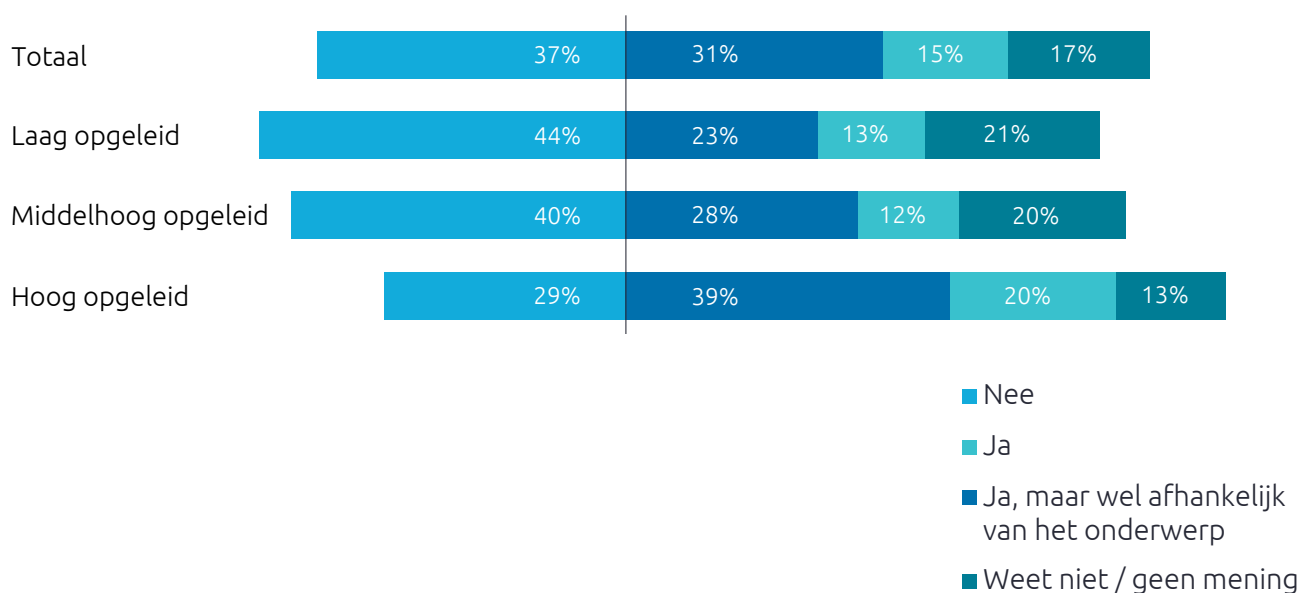
Maar is het überhaupt mogelijk om, op basis van de algemene gegevens die de overheid mag gebruiken, een selectie te maken van burgers die de gehele bevolking zou moeten representeren? Uit onderzoek van Capgemini, uitgevoerd door Ipsos, blijkt dat slechts 15% van de Nederlanders die uitgenodigd worden voor deelname aan een burgerberaad zou deelnemen. Nog eens 31% doet alleen mee als het onderwerp aansprekend is. Bij de uitvoering van het burgerberaad in Amsterdam bleek dat er een zogenaamde zelfselectie plaats vond, waardoor de groep mensen die deelneemt, afwijkt van de

groep mensen die is ingeloot. Hoogopgeleide mensen zijn eerder geneigd om deel te nemen aan een burgerberaad dan midden- of laagopgeleide mensen¹. Mensen zijn eerder geneigd om deel te nemen aan een burgerberaad als het onderwerp hen aan het hart gaat.¹

Welke voorbeelden van burgerberaden zijn er?

In Europa kennen wij verschillende voorbeelden van burgerberaden, waar wij lessen uit kunnen trekken. Zo heeft er in de periode 2016 - 2017 in Ierland een burgerberaad plaatsgevonden over het legaliseren van abortus, een onderwerp waarvoor de Ierse grondwet gewijzigd zou moeten worden. In Ierland een moeilijk en politiek controversieel onderwerp, vanwege het streng katholieke geloof in Ierland. In 2019 – 2020 heeft de Franse president na de grootschalige protesten in het land van de Gele Hesjes ook gekozen voor een burgerberaad, over het klimaat. Deze heeft plaatsgevonden in de periode 2019 – 2020. Dichter bij huis kennen we het jaarlijkse burgerberaad.

Figuur 1: Deelname bij uitnodiging voor een burgerberaad



⁵ Adviesrapport – Betrokken bij Klimaat, Eindrapportage adviescommissie Burgerbetrokkenheid bij Klimaatbeleid, maart 2021

Als mensen zoals jij en ik gevraagd worden om mee te denken over een maatschappelijk vraagstuk dat ons allemaal aan gaat, blijken we snel geneigd te zijn om bij te dragen aan een oplossing. Zoals de burgerberaden in Ierland, Frankrijk en Amsterdam ook laten zien.

Het burgerberaad in Ierland (zie kadertekst) laat zien hoe een burgerberaad op een goede manier een groot maatschappelijk vraagstuk kan helpen op te lossen en het vertrouwen in de democratie kan versterken. We kunnen echter ook leren van fouten, zoals van het burgerberaad over het klimaat in Frankrijk. Honderdvijftig Fransen hebben zich anderhalf jaar gebogen over de vraag van president Macron,

welke maatregelen nodig zijn om de uitstoot van broeikasgassen minimaal 40% te reduceren ten opzichte van 1990. De president van Frankrijk beloofde op zijn beurt de aanbevelingen over te zullen nemen. Tijdens dit burgerberaad was alles voor de buitenwereld terug te vinden op het internet en waren de sessies live te volgen. De uitkomst was een pakket van 149 maatregelen, passend bij de grootte van de vraagstelling. Macron blokkeerde 3 maatregelen en nam er 146 over.⁶ Macron kwam pas na het burgerberaad met de nieuwe regel dat adviezen ook afgeschoten mochten worden. Dit zorgde voor een vermindering van het vertrouwen in het proces. Van het burgerberaad in Amsterdam leren we dat we voldoende tijd moeten nemen voor een

burgerberaad. De 100 deelnemers aan het burgerberaad moesten in een zeer korte tijd de complexiteit van het vraagstuk doorgronden en met maatregelen komen die de CO₂ uitstoot van Amsterdam verder omlaag zouden brengen. De korte doorlooptijd is door de deelnemers als beperkend ervaren.²

Wanneer wordt een burgerberaad breed geaccepteerd?

Uit de genoemde voorbeelden hebben we geleerd dat het van belang is om transparant te zijn over het proces en over het vervolg na het burgerberaad. Als het zeker is dat de politiek de voorgestelde adviezen overneemt, zal het draagvlak breder worden. Dit



Burgerberaad in Ierland

Negenennegentig Ieren kwamen bij elkaar om het te hebben over het legaliseren van abortussen, allen met een eigen kijk en mening over het onderwerp. Zij kregen sessies van sprekers, zoals deskundigen en mensen die spraken uit ervaring en gingen met elkaar om de tafel samen met een onafhankelijke gespreksbegeleider. Op deze manier werd het burgerberaad ingelicht over het onderwerp en kreeg iedereen de mogelijkheid om een eigen mening te kunnen delen. Dit zorgt ervoor dat niet alleen de mensen die meer affiniteit hebben met het onderwerp, een hogere opleiding hebben genoten of simpelweg een grotere mond hebben aan het woord zijn. Maar niet alleen de representativiteit in Ierland heeft gezorgd voor succes. In Ierland werd een breed publiekscampagne gevoerd. Aan de overige bevolking van Ierland werd geïnformeerd wanneer het volgende burgerberaad werd gehouden, waar het over zou gaan, etc. Het burgerberaad was voor hen te volgen, maar ook werd aan het om input gevraagd door het burgerberaad. Deze factoren hebben allen bijgedragen aan het creëren van een draagvlak voor de adviezen die uit het burgerberaad zijn gekomen. Het advies: het legaliseren van abortussen⁷. Na een referendum werd dit advies door een ruime meerderheid van de Ieren overgenomen.

² Evaluatie HvA – Mini-burgerberaad Amsterdam - 2022: https://pure.hva.nl/ws/portalfiles/portal/24647225/Onderzoeksrapport_HvA_Mini_burgerberaad_Gemeente_Amsterdam_2021.pdf

noemt de OECD 'impact' en als belangrijke voorwaarde voor een succesvol burgerberaad ³.

Het niet nakomen van een belofte aan de voorzijde, zorgt juist voor argwaan naderhand, zoals we in Frankrijk zagen. Daarnaast is het ontsluiten van informatie over het onderwerp voor een breed publiek van groot belang.

Uit onderzoek van Capgemini, uitgevoerd door Ipsos, blijkt dat slechts 19% van de Nederlanders de uitkomst van een burgerberaad aangeeft te zullen accepteren. Een grotere groep mensen geeft aan bereid te zijn om de uitkomst te accepteren als ze zelf hebben deelgenomen aan het burgerberaad, en dus onderdeel zijn geweest van het overleg- en besluitvormingsproces. Een deel van de Nederlanders geeft aan alleen de uitkomst van een burgerberaad te accepteren als deze in lijn is met de eigen mening (24%). Bijna de helft weet het echter niet (43%) (zie figuur 2).

Meer mensen zullen interesse hebben in het burgerberaad, het verloop ervan

en niet-participerende inwoners zullen sneller input geven als duidelijk is dat het burgerberaad serieus genomen wordt door de politiek³. Met een goede publiekscampagne trek je eventuele fouten in de afspiegelingen recht. Indien een groot gedeelte van de Nederlandse bevolking het burgerberaad online kan volgen, zal de input groot zijn als er aan de bevolking wordt gevraagd wat hun mening is. Daardoor kan een grotere groep worden betrokken bij het burgerberaad. Dit verhoogt het draagvlak voor en de acceptatie van de uitkomst. Het digitaal ontsluiten van de informatie rondom het proces en de inhoud van het burgerberaad vergroot de transparantie. Goede online tools kunnen helpen bij het betrekken van een grote groep burgers bij het proces van het burgerberaad. Dit kan zich vertalen in een grotere acceptatie van de uitkomsten van een burgerberaad.

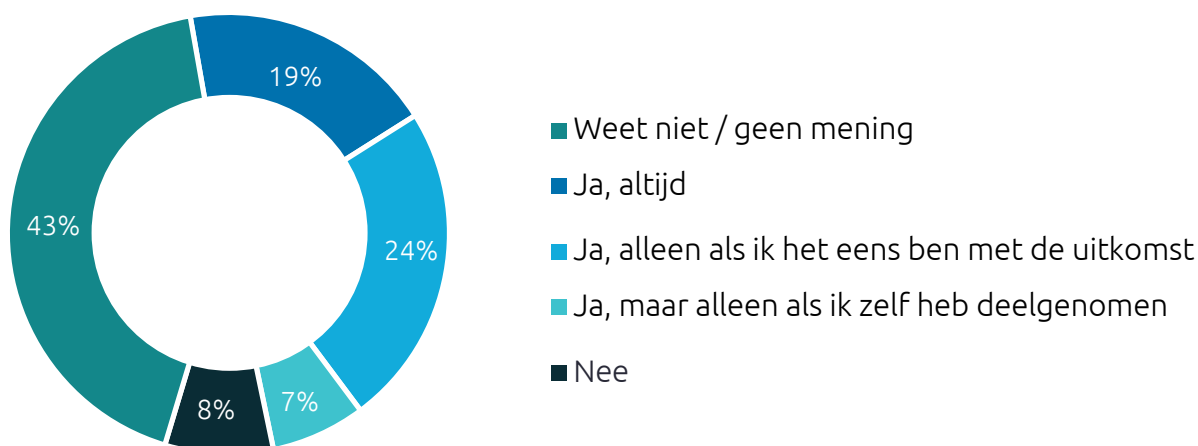
Wat maakt een burgerberaad succesvol?

Niet iedereen is het eens met wat er in Den Haag gebeurt. Door de inwoners een eigen stem te geven, maak je de Nederlandse bevolking meer bewust

van de moeilijke en complexe vraagstukken waarmee we als maatschappij te maken hebben. Door deelname voelt men zich gezien en gehoord, blijkt uit de evaluatie van het Amsterdamse burgerberaad. Er ontstaat meer begrip voor de keuzes die gemaakt worden.²

Voldoende informatie voor de deelnemers, tijd om de informatie tot zich te nemen, alsook ruimte en tijd voor deliberatie zijn randvoorwaarden voor een succesvol burgerberaad^{2,3,5,6}. De transparantie van het proces zorgt voor vertrouwen^{2,3,6}, het betrekken van een bredere groep in het proces leidt tot meer acceptatie van de uitkomst. Hiervoor zijn betrouwbare data en tools (online) noodzakelijk^{3,6}. Het online betrekken past bij een superslimme samenleving waarin de burger centraal staat. Wanneer een burgerberaad tot een uitkomst leidt, is de afwikkeling erg bepalend voor het succes. Aan de voorkant beloven dat je de uitkomst overneemt, vraagt aan de achterkant het nakomen van die belofte. Dat is bepalend voor de positieve of negatieve impact van het burgerberaad^{2,6}.

Figuur 2: Accepteert u de uitkomst van een burgerberaad?



³ Catching the deliberative wave: Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions, OECD, 2020

⁶ Louis-Gaëtan Giraudet, Bénédicte Apouey, Hazem Arab, Simon Baeckelandt, Philippe Begout, et al.. "Co-construction" in Deliberative Democracy: Lessons from the French Citizens' Convention for Climate. Humanities & Social Sciences Communications, In press, (10.1057/s41599-022-01212-6), (hal-03119539v2)

⁷ Nu is het aan ons, Eva Rovers, ISBN 9789493254091, 22 april 2022



Samenvatting en conclusie

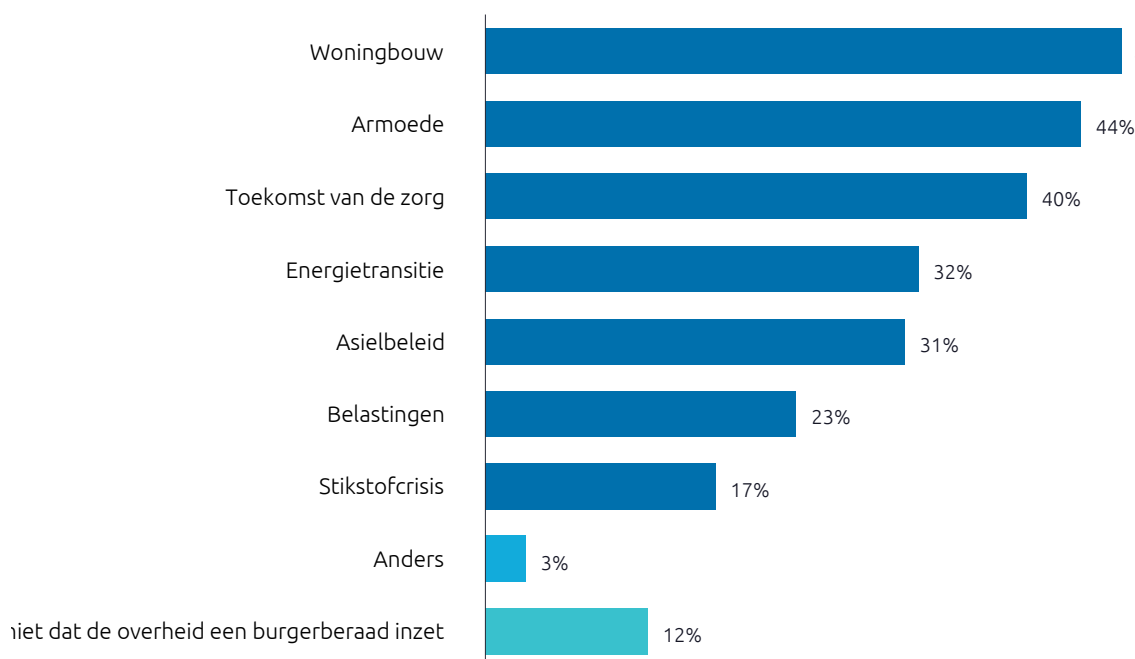
Binnen Nederland is er steeds meer animo voor een burgerberaad. Bijna de helft van de Nederlanders zou – onder voorwaarden – deelnemen aan een burgerberaad. Acceptatie van de uitkomst hangt echter sterk af van de mate waarin men zelf betrokken is bij het burgerberaad. Hiervoor is het

vormgeven van een transparant proces, het ontsluiten van data en informatie voor een grote groep Nederlanders en het online betrekken van een grote groep een oplossing. Daarmee is de kans groter dat er een breed draagvlak ontstaat voor de uitkomsten van het deliberatieve proces van de gelote deelnemers. Binnen een superslimme samenleving, Society 5.0, kunnen burgers makkelijk digitaal participeren

in deliberatieve processen van de overheid. Hiermee betrekken we op een toegankelijke manier een hele grote groep bij het oplossen van complexe maatschappelijke vraagstukken.

Het volledig overnemen van de uitkomsten door de politiek is essentieel voor het proces en het vertrouwen.

Figuur 3: Thema's die Nederlanders belangrijk vinden voor het inzetten van een burgerraad



Over de auteur



Tom van den Nieuwenhuijzen
Director, Capgemini Invent



Tom van den Nieuwenhuijzen is werkzaam bij Capgemini Invent. Tom adviseert en ondersteunt publieke organisaties op het gebied van duurzaamheid, (bestuurlijke-, proces- en democratische-) innovatievraagstukken en complexe politiek-maatschappelijke opgaven. Voor meer informatie kunt u contact met de auteur opnemen via



Waishali Latchmansing
Senior Consultant,
Capgemini Invent



Waishali Latchmansing is werkzaam bij Capgemini Invent. Ze heeft een brede ervaring als jurist in de publieke sector en adviseert en ondersteunt publieke organisaties op het gebied van proces vernieuwing en juridische zaken. Voor meer informatie kunt u contact met de auteur opnemen.

INNOVATIE-UITDAGINGEN TROTSEREN IN HET PUBLIEKE DOMEIN

Hoe innovatie bevorderen met behoud van de menselijke maat?

Het verwezenlijken van Society 5.0 vraagt om continue en gebruikersgerichte innovatie. De context waarin publieke organisaties opereren, maakt dit echter uitdagend, maar er zijn handvatten om deze uitdagingen te adresseren. Door de toepassing van gebruikersgerichte innovatie dragen publieke organisaties bij aan de realisatie van Society 5.0.

Moderne overheid

Publieke organisaties hebben een belangrijke rol in de maatschappij als werkgever, uitvoerende dienstverlener en als klant voor bedrijven. Burgers, bedrijven en de economie profiteren dan ook van een moderne overheid; een overheid die gebruikersgerichte innovatie toepast om de beste service te kunnen leveren aan burgers. Een moderne overheid plaatst de burger centraal, levert sneller service en stimuleert co-creatie tussen private en publieke organisaties¹. In dit artikel behandelen we de vier grootste uitdagingen, ten aanzien van innoveren in Society 5.0 en laten wij zien hoe deze kunnen worden geadresseerd.

Highlights



- Iedereen profiteert van een moderne overheid die gebruikersgerichte innovatie succesvol toepast.
- De context van publieke organisaties maakt innoveren extra uitdagend.
- Innovatie kan georganiseerd en gestructureerd worden om gericht uitdagingen te adresseren.
- Gebruikersgerichte innovatie brengt ons stap voor stap dichterbij tot een moderne overheid.



¹ DenkTank Europees parlement, 2020. Public sector innovation: Concepts, trends and best practices



Gedigitaliseerde wereld

Een van de belangrijkste randvoorwaarden voor realisatie van Society 5.0 zijn digitale vaardigheden in alle lagen van private en publieke organisaties². Uit een eigen onderzoek door Ipsos voor Capgemini blijkt echter dat de overheid tekortschiet in het verwachtingspatroon van de manier waarop zij interacteert met burgers in het digitale tijdperk. Veel burgers verklaren gefrustreerd te zijn over de digitale services die publieke organisaties bieden. Het blijkt zelfs dat 54% van de burgers denkt dat technologiebedrijven beter in staat zijn om de digitale services van de overheid aan te bieden dan de publieke organisaties zelf².

Publieke organisaties kennen een aantal extra belemmerende factoren als het gaat om de transitie naar een digitale serviceverlening, zoals dat publieke organisaties zich grote fouten niet kunnen permitteren vanwege de directe impact die publieke organisaties hebben op het leven van burgers en wet- en regelgeving. Daarnaast is er veel administratie verbonden aan de taken van publieke instanties, en is er, in sommige gevallen, een beperkte stimulans voor verandering en weten organisaties niet waar ze moeten starten om mee te gaan in dit digitale tijdperk. Het is daarom belangrijk dat publieke organisaties zorgen voor een veilige omgeving waar het mogelijk is om te experimenteren met nieuwe initiatieven. Dit kan door het inrichten van een innovatie lab. Een innovatie lab hanteert een 'whole system in the room' benadering. Hierbij worden alle relevante belanghebbenden bij elkaar gebracht om door middel van co-creatie creatief en gezamenlijk iteratief ontwikkelen. Het fungeert als een katalysator voor innovaties en zorgt ervoor dat de ontwikkeling van nieuwe initiatieven wordt versneld.

⁵ G40 Stedennetwerk (2020). Samenwerking G40 en Rijk: Slimme duurzame verstedelijking

⁶ Amit Choudhary (2021). Leadership styles must evolve to meet today's success criteria



Politiek momentum

Eens per vier jaar gaat de burger naar de stembussen om een nieuw landelijk bestuur te kiezen. Anders dan niet-publieke organisaties krijgen publieke organisaties hierdoor te maken met verandering in bestuurlijke richting, waar vervolgens prioriteiten en budgetten op worden afgestemd. Voor innovatie binnen een organisatie is timing essentieel, maar het is ook van belang dat de contextuele factoren worden meegenomen³.

Het omslaan van politiek momentum kan innovatie daardoor bemoeilijken. Innovatie kan een belangrijke rol spelen in het wegnemen van barrières om met 'de menselijke maat' te handelen, wat een belangrijke conditie is voor succes in Society 5.0². Er is een aantal aspecten van belang om te kunnen innoveren binnen de publieke sector; korte termijnplanningen zijn belangrijk, innovaties moeten snel geïntegreerd kunnen worden, innovaties dienen duurzaam te zijn en relevant te blijven, ook als de bestuurlijke richting verandert. Bovendien, de menselijke maat en het belang van burgers dient te allen tijde

centraal te staan. Om deze reden is capability gedreven innoveren van belang voor publieke organisaties. Innoveren gericht op capabilities maakt dat innovaties zich focussen op de kerntaak van de organisatie. Capabilities zijn de vaardigheden van organisatie die hen in staat stellen om op een effectieve en efficiënte manier hun doel te bereiken. Bijvoorbeeld; een kerntaak van de politie is het land veilig houden. Om dat te kunnen doen is een aantal capabilities van belang; zoals bijvoorbeeld het vermogen om adequaat op te treden bij dreiging. Hoewel de context kan veranderen (dreiging was eerst alleen fysiek, nu ook online) blijft de kerntaak hetzelfde (adequaat optreden bij dreiging). Capabilities dienen daarmee als richtinggevend kompas in het structureren van innovaties bij publieke organisaties, en innovaties kunnen bijdragen om in een dynamische context de kerntaak goed uit te blijven voeren om de burger beter te kunnen bedienen.

Een mooi voorbeeld waarin dit capability gedreven innoveren heeft plaatsgevonden is bij een organisatie

die te maken had met 'innovatie eilanden', waardoor het ontbrak aan duidelijke richting en sturing voor de innovatie initiatieven. Door de kern capabilities van de organisatie in kaart te brengen en gericht te identificeren hoe innovaties door middel van hun functionaliteiten invulling geven aan de capability, ontstond er een duidelijke sturing en afweging in de innovaties die bijdragen aan het versterken van de organisatie. Een thema overstijgende governance en een stapsgewijs afwegingskader zorgde ervoor dat innovaties direct aansluiten op de kern capabilities. Dit leidt tot sturing vanuit de organisatorische behoeften en niet vanuit innovatieve ideeën.

Centrale en decentrale harmonie

Er werken bijna één miljoen Nederlanders bij een publieke organisaties verdeeld over landelijke en regionale kantoren⁴. Kennisdeling tussen regio's en andere afdelingen is uitdagend. Lessen die worden geleerd uit innovatieve trajecten en ervaringen van het effect van innovaties op het leven van mensen, worden daardoor beperkt gedeeld. Silo-vorming is dan

2 Capgemini Research Institute, 2021. Street Smart: Putting the citizen at the center of Smart City initiatives

3 Beckett, Ronald & O'Loughlin, Andrew. (2016). The interaction of timing and creativity in innovation management. Journal of Innovation Management.

4 Ministerie van BZK (2021) Trends & Cijfers 2021: Werken in de overheid- en onderwijssector

ook een groot risico voor publieke organisaties en hinderen publieke dienstverlening om de menselijke maat te behouden, zo blijkt uit het G40 rapport van Capgemini (2020)⁵. Uit het onderzoek blijkt dat van de 410 'smart city' projecten een groot deel overlappend is. Centrale en decentrale harmonie ontbreekt waardoor het 'not-invented-here' syndroom een valkuil is. Een idee heeft weinig draagkracht waardoor het niet de waarde creëert die het beoogt te creëren. Vragen die domein overstijgend zijn of die niet in het vizier zitten van één bepaalde organisatie, maar juist als een blinde vlek door verschillende organisaties heen, zijn een ander veelvoorkomend dilemma.

De noodzaak om verschillende disciplines en specialisten samen te brengen en een geïntegreerd ecosysteem te vormen is groot. Zo kan kennis worden uitgewisseld om te leren van elkaar en tot een beste oplossing te komen die het leven van burgers bevordert. In het G40 project is een centraal mechanisme voorgesteld om kennis te ontsluiten en te borgen. Door middel van een interdepartementale governance structuur en het opzetten van kenniscentra, werd de wisselwerking gefaciliteerd tussen de ruimte voor innovatieve ideeën en het bundelen van kennis om innovaties te versterken. Deze structuur heeft als uitgangspunt decentrale vrijheid om ruimte te behouden voor eigen invulling.

De 'test and learn fast' cultuur

De invloedssfeer van de publieke sector in de maatschappij is enorm. Het is een belangrijke werkgever, uitvoerende dienstverlener en klant voor burgers en bedrijven. Dit schuurt met de omstandigheden voor innovatie, wat idealiter een iteratief proces is met de 'test and learn fast' manier van denken. Deze denkwijze bestaat uit een cultuur die non-

conformiteit accepteert, wat tot een gunstige omgeving leidt voor progressieve innovatie⁶. Fouten maken, indien nodig in de testfase, is in publieke dienstverlening gevoelig vanwege de grote impact op het leven van de burger. Daarnaast spelen politiek en media een grote rol, waar slecht nieuws en misstappen belicht worden. Een succesvolle organisatie in Society 5.0 is een organisatie die signalen van burgers en bedrijven snel kan signaleren en hiervan kan leren⁷. In een organisatie wat wettelijke openbaarheid als kader heeft, is veilig testen en leren echter uitdagend. De 'test and learn fast' manier van denken is dan ook niet eenvoudig toe te passen binnen overheidsorganisaties, maar men ziet wel met meer regelmaat vernieuwing binnen pilots en proeftuinen.

Om dit te bereiken, is het creëren van een veilige omgeving essentieel. Met een veilige omgeving doelen we op een plek waar medewerkers fouten kunnen maken zonder een negatief effect op de burger of de bedrijfsvoering. Ook is het essentieel om een veilige omgeving te creëren waarin medewerkers de psychologische ruimte ervaren om fouten te mogen maken. Dit kan gefaciliteerd worden door gebruik te maken van prototyping: Door middel van gedegen onderzoek en het ontwikkelen van een testbaar prototype, kunnen de omstandigheden gecreëerd worden om een innovatie in een veilige omgeving te testen, alvorens deze te implementeren. In een proces van iteratief testen, eerst zonder en daarna met burgers om zo ook gebruikersgerichtheid te borgen, worden grote fouten snel uit het proces gehaald en ontstaat een solide basis voorafgaand aan de uitrol van de innovatie. In het proces wordt het ontdekken van verbeterkansen gevierd, in plaats van gezien als fout. Dit zorgt voor een cultuur van snel fouten ontdekken, toewerken naar een innovatie die werkt en waarde toevoegt voor de organisatie waar de menselijke maat centraal staat.



Conclusie

Toewerken naar Society 5.0 is een proces van continue innovatie. Innoveren in het publieke domein is extra uitdagend. Omstandigheden kunnen echter worden gecreëerd om publieke organisaties te helpen. Hoewel de aard van de oplossing varieert blijft de essentie hetzelfde; het creëren van de omstandigheden om de burger beter van dienst te zijn door middel

van innovatie. Bovengenoemde vier oplossingen; een innovatie lab met een 'whole system in the room' benadering, capability gedreven innoveren, een interdepartementale governance structuur en iteratief prototyping, geven handvatten om gebruikersgerichte innovatie te realiseren. Met deze gebruikersgerichte innovatie komen we stap voor stap dichterbij Society 5.0.

Over de auteurs



Teddy van Eijk

Consultant,
Capgemini Invent



Teddy van Eijk is werkzaam bij Capgemini. Teddy adviseert en ondersteunt klanten op het gebied van innovatiemanagement en organisatieontwikkeling, met een "customer/citizen first" aanpak en richt zich voornamelijk op grote vraagstukken binnen de publieke organisaties. Voor meer informatie kunt u contact met de auteur.



Inge Koning

Consultant,
Capgemini Invent



Inge Koning is werkzaam bij Capgemini. Inge is gespecialiseerd in strategie en innovatiemanagement en richt zich voornamelijk op grote vraagstukken binnen de publieke organisaties. Voor meer informatie kunt u contact met de auteur.



Guus Kok

Senior Consultant,
Capgemini Invent



Guus Kok is werkzaam bij Capgemini. Guus is gepromoveerd en gespecialiseerd in strategisch innovatie management en capability development. Voor meer informatie kunt u contact met de auteur.



Luuk Kuijpers

Senior Consultant,
Capgemini Invent



Luuk Kuijpers is werkzaam bij Capgemini. Luuk is gespecialiseerd in data gedreven strategie en innovatie en ondersteunt bedrijven bij het behalen van hun ambities door het benutten van de waarde van data. Voor meer informatie kunt u contact met de auteur.

VAN govTECH NAAR GOVtech

Hoe kan GovTech een versnelling aanbrengen in burgergerichte dienstverlening?

Statistieken laten zien dat Nederlanders online stapje voor stapje beter worden bediend door de overheid. GovTech kan dat versnellen. Daarbij moet het accent gaan verschuiven van de technologie aan sich naar het mogelijk maken van organisatorische verandering door die technologie.

Nederlanders verwachten meer van publieke dienstverlening

In de ontwikkeling richting Society 5.0 is het essentieel om aandacht te houden voor de menselijke maat. Zonder aandacht voor de menselijke maat en publieke waarborgen (zoals bijvoorbeeld integriteit, transparantie of gelijkheid) kunnen de technologische

ontwikkelingen makkelijk leiden tot onwenselijke situaties, zoals de toeslagenaffaire. Dit belang van de menselijke maat en voldoende waarborgen wordt ook expliciet onderstreept door de Europese Commissie in hun Verklaring over digitale rechten en beginselen voor iedereen in de EU¹.

In Nederland is aandacht voor de mens als centraal aandachtspunt ('user centricity') duidelijk aanwezig. In ieder geval binnen de grenzen van de eigen organisaties². De eGovernment benchmark laat zien dat Nederland ver boven het EU gemiddelde scoort op user centricity, transparantie, technische randvoorwaarden en cross-border dienstverlening³.

Highlights



- Nederlanders verwachten meer innovatie en burgergerichte dienstverlening.
- Digitaal beleid brengt vooruitgang, maar gaat niet snel genoeg. GovTech biedt een aanpak die versnelling kan brengen.
- De overheid heeft veel innovaties mogelijk gemaakt. Nu kan het zichzelf opnieuw uitvinden.
- Govtech biedt innovatie en helpt processen beter te beheersen, bespaart tijd en kosten, en verbetert de gebruikerservaring van de burger.
- De focus is niet te veel op de technologie op de technologie en te weinig op adoptie van technologische oplossingen in de overheidsorganisatie en processen.

1 https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/IP_22_452

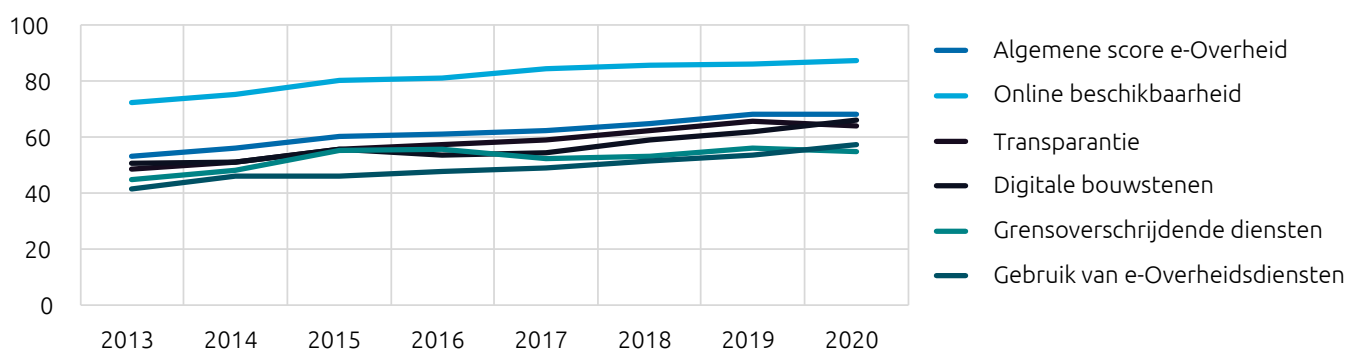
2 Zie het artikel 'De menselijke maat: van intentie tot integratie'

3 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>



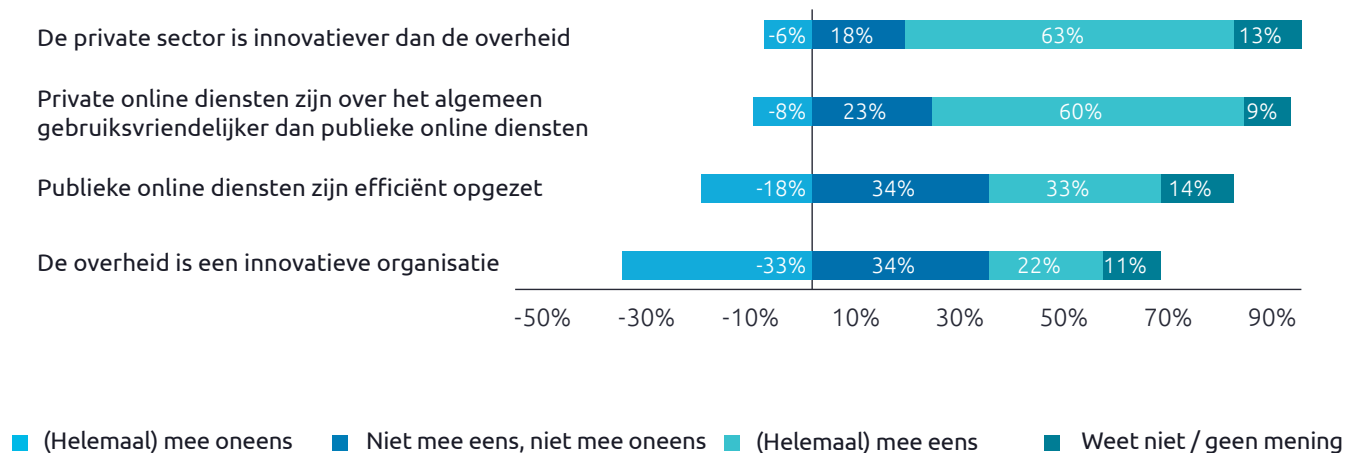


Figuur 1: Ontwikkeling aanbod en gebruik e-Overheidsdiensten in Europa



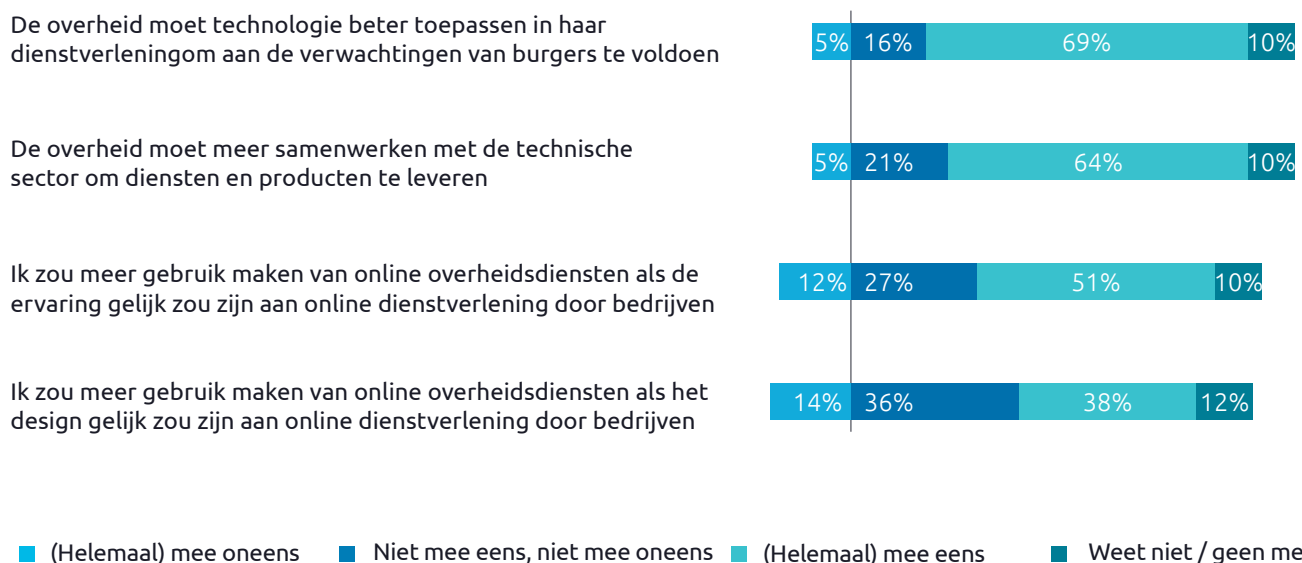
Tegelijk toont een historisch overzicht van dezelfde benchmark, dat het gebruik van online diensten en de kwaliteit ervan maar in kleine stapjes vooruit gaat (zie figuur 1). Uit het onderzoek dat Ipsos in opdracht van Capgemini heeft uitgevoerd, blijkt dat zeven op de tien Nederlanders vinden dat de overheid technologie beter moet toepassen in haar dienstverlening. Daarnaast wordt duidelijk dat 60% van de Nederlanders private dienstverlening gebruiksvriendelijker vindt dan publieke diensten en meer Nederlanders (51%) gebruik zouden maken van online dienstverlening (figuur 2) als de ervaring gelijk zou zijn aan die van online dienstverlening door bedrijven (zie figuur 3).

Figuur 2: Nederlanders zien de private sector als innovatiever, gebruiksvriendelijker én efficiënter dan de overheid
Private sector versus publieke online diensten



- **Jongeren** vinden vaker dat **publieke online diensten efficiënt zijn** opgezet (46%) dan andere leeftijdsgroepen.
- Jongeren vinden daarnaast private online diensten gebruiksvriendelijker dan publieke online diensten (61%).

Figuur 3: Zeven op de tien Nederlanders vinden dat de overheid technologie beter moet toepassen in haar dienstverlening.



- Nederlanders lijken **de ervaring** van de online dienstverlening **belangrijker** te vinden **dan het design**: Waar de helft (51%) aangeeft meer gebruik te maken van online overheidsdiensten als de ervaring gelijk zou zijn aan de online dienstverlening van bedrijven, zouden twee op de vijf Nederlanders (38%) meer gebruik maken van online overheidsdiensten als het design gelijk is.
- Driekwart van de hoogopgeleiden (76%) vindt dat de overheid technologie beter moet toepassen in haar dienstverlening om aan de verwachtingen van burgers te voldoen, tegenover 62% van de laagopgeleiden en 67% van middelhoog opgeleiden.

Hoe kan het centraal stellen van de burger in overheidsdienstverlening worden versneld? Hoe kunnen we bijvoorbeeld de steeds groter wordende groep ouderen beter bedienen? Een groep waarvan ruim tweederde geen of beperkt digitale vaardigheden bezit en voor wie digitale toegankelijkheid, heldere taal en transparantie en een intuïtief simpel te volgen proces essentieel zijn. De onderzoeksresultaten van het onderzoek laten zien dat Nederlanders de meeste mogelijkheid tot innovatie zien in de digitale overheid (38%) en de zorg en welzijn sector (35%) (figuur 4).

GovTech: ongebruikt potentieel voor burgergerichte dienstverlening

GovTech oplossingen zijn innovaties in publieke dienstverlening door start-up en worden in toenemende mate gezien als middel om de digitale transformatie

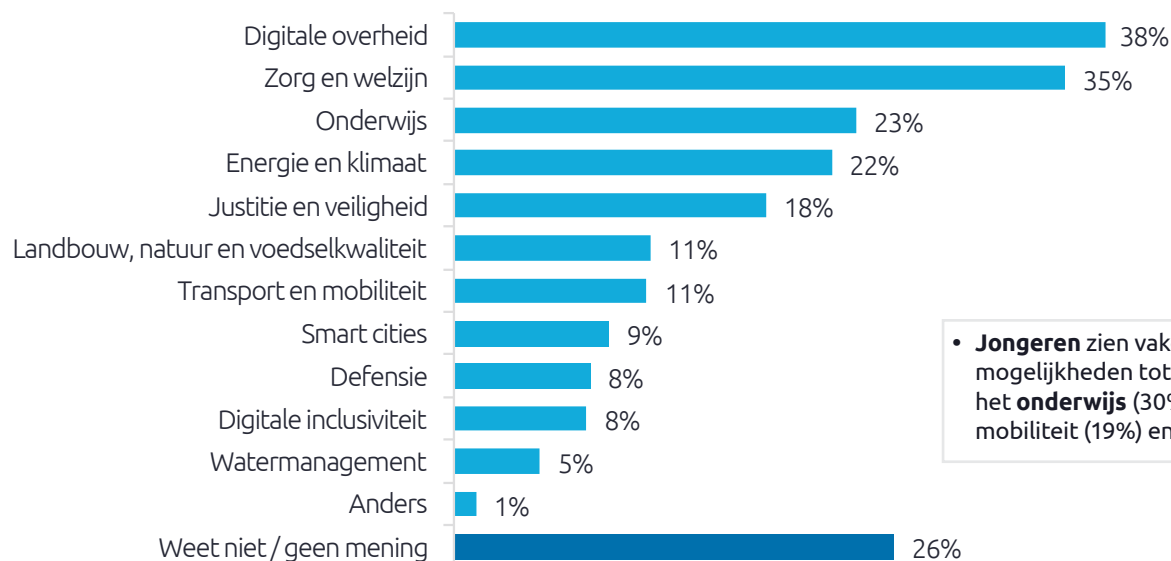
van de overheid te versnellen. GovTech omvat de samenwerking tussen publieke sector en vooral start-ups, mkb & innovators om nieuwe, innovatieve technologie toe te passen om publieke waarde te creëren (definitie GovTech zie tekstkader).

Elk jaar besteden naar schatting 250.000 publieke instituties in de EU zo'n 2 biljoen⁴ aan inkoop van diensten en producten. Onderzoek wijst uit dat de huidige omvang van de GovTech markt wereldwijd 330 miljard is, in Europa 104 miljard⁵. Er zijn duizenden Europese start-ups met digitale en technologische diensten en producten die geschikt zijn voor overheidsinstellingen. Maar: onderzoek door GovMind⁶ naar toekenning van publieke contracten aan GovTech start-ups laat zien dat slechts 1% succesvol is.

Definitie GovTech:

Er zijn verschillende definities van GovTech. De World Bank ziet GovTech als een nieuwe fase van de digitale overheid, de Commissie richt zich meer specifiek op de samenwerking tussen publieke sector en start-ups en mkb om innovatieve technologische oplossingen te verkrijgen om publieke diensten te innoveren en verbeteren. Wij sluiten ons aan bij die laatste definitie, met de nuance dat ook grotere bedrijven hun rol spelen in dat ecosysteem zowel als innoveerders (Capgemini bijvoorbeeld op gebied Quantum) als procesbegeleiders en versnellers die vraag en aanbod bijeen brengen en laten werken (zoals Capgemini op GovTech campus acteert als verbinder tussen het Duitse ministerie van Binnenlandse Zaken en innovators op gebied van identiteitsoplossingen).

Figuur 4: Nederlanders zien de meeste mogelijkheid tot innovatie in de digitale overheid en in de zorg en welzijn.



• **Jongeren** zien vaker mogelijkheden tot **innovatie** in het **onderwijs** (30%), transport en mobiliteit (19%) en defensie (14%).

4 Manuel Kilian - <https://medium.com/govmind/procurement-for-good-wie-die-%C3%B6ffentliche-vergabe-den-govtech-standort-europa-st%C3%A4rken-kann-aa02332e6c9tf>

5 <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/hoe-staat-het-met-govtech-in-nederland/>

6 <https://medium.com/govmind/govtech-im-einsatz-eine-analyse-vergebener-%C3%B6ffentlicher-auftr%C3%A4ge-195356a8f0dc>



Dit maakt duidelijk dat het potentieel niet wordt benut. Dat ziet ook de Nederlandse burger die in de survey aangeeft de private sector als innovatiever, gebruiksvriendelijker én efficiënter dan de overheid te percipiëren. Dezelfde burger die steeds meer verwacht van overheidsdienstverlening. De GovTech start-ups bieden de overheid een kans om innovatiever en wendbaarder te acteren.

Enkele voorbeelden van succesvolle GovTech-initiatieven in verschillende fases van de user journey zijn:

- Een software-oplossing die burgers helpt om de taal die de overheid gebruikt in dienstverlening beter te begrijpen; en door toepassing in de MijnOverheid Berichtenbox data heeft kunnen verzamelen om te analyseren waar de burger tegenaan loopt als zij met de overheid correspondeert.
- Digitale portemonnee zodat burgers altijd hun belangrijkste documenten digitaal bij zich hebben en dus sneller kunnen identificeren in een dienstverleningsproces en gevraagd

bewijs direct kunnen overleggen (bv diploma's).

- Software die dienstverlening veiliger maakt en persoonsfraude beperkt.
- Digitale assistenten of chatbots gestuurd door AI die vragen van burgers sneller kunnen beantwoorden en tijd besparen.
- Een app die het zorgprofessionals mogelijk maakt om onderling op een veilige manier over patiënten te communiceren.
- Zelflerende systemen die ingezet worden om verkeersincidenten te voorspellen
- Gamificatie-tools waarmee burgers zélf het wegdek inspecteren).
- Voice AI en Emotional AI bots die zelfstandig eerstelijns telefoongesprekken voeren én administratieve handelingen uitvoeren. Digital Adoption Platforms die ambtenaren helpen optimaal gebruik te maken van applicaties waardoor veel minder fouten worden gemaakt en uitvoering sneller verloopt.

De uitdagingen om een succesvol ecosysteem te realiseren

Het ontwikkelen van een succesvol GovTech ecosysteem heeft grofweg drie hindernissen te overkomen:

1. De markt

De investeerders in start-ups spelen een belangrijke rol en zoeken groei. Die groei is maar beperkt mogelijk binnen hetzelfde land (er is tenslotte maar één overheid), terwijl expansie naar andere landen veel aanpassingsvermogen vraagt van de oplossing (taal, regulering). Daarnaast is er zware competitie met grote IT-bedrijven die vooraan staan op start-ups in vroeg stadium al over te nemen⁷. Op nationaal kan het wel genuanceerder liggen als oplossingen goed schaalbaar zijn en bij meerdere publieke organisaties kunnen worden toegepast (zoals bv AI-oplossingen die helpen criminele netwerken op te sporen voor politie en gemeenten interessant zijn)

2. Procedures

In procurement- processen worden vaak eisen gesteld waaraan start-ups niet

kunnen voldoen: omzet voorwaarden en referenties bijvoorbeeld. Onbekendheid en gebrekkige digitale vaardigheden bij het opstellen en beoordelen van aanbestedingen. Maar ook het tijdrovende en het voor start-ups onbekende proces van aanbestedingen belemmert het aandeel van start-ups in overheidsprojecten.

3. Cultuur

Werken in de private sector verschilt van werken in de publieke sector. Start-ups hebben moeite met lange doorloop, papierwerk, hiërarchie en aantal betrokken mensen. Ambtenaren hebben moeite met te veel snelheid, een iteratief proces, te veel jargon en onbekendheid daarmee.

Daarnaast kan de governance van het gehele ecosysteem van GovTech initiatieven versterkt worden. Eerder onderzoek identificeerde maar liefst 83⁸ programma's en initiatieven die support leveren aan start-ups in Nederland. De vraag rijst dan hoe al deze losse initiatieven worden omarmd door de overheid en structureel en fundamenteel waarde kunnen toevoegen?

Wat er daarnaast lijkt te gebeuren, is dat innovatoren binnen overheden losraken van de dagelijkse business. Wanneer de focus te veel licht op experimenteren en co-creëren in innovatielabs, is het risico dat innoveren een doel op zich wordt in plaats van een middel om snel en concreet tot meer of betere publieke waarde te komen. Het resultaat is dan dat er veel geëxperimenteerd wordt en weinig geïmplementeerd en opgeschaald.

Van govTECH naar GOVtech

In onze visie is het GovTech ecosysteem vooral gericht op de technologie (govTECH) en nog te weinig op de verandering die adoptie van de organisatie vraagt (GOVtech). Het is belangrijk te erkennen dat (disruptieve) technologie een fundamentele bijdrage kan leveren aan publieke waarde. Dat

vraagt van de overheid om adaptief en wendbaar om te gaan met die innovatie. De overheid zelf zal dus moeten transformeren. Dat betekent ook het creëren van technologische en organisatorische voedingsbodems waarop innovaties kunnen landen. Drie aanbevelingen voor de overheid om dit te verbeteren:

1. Focus op de publieke opgave.

Het uiteindelijke doel van een innovatie zal de beleidsambtenaar aanspreken. Woorden als innoveren, labs, matchmaking, investeerders, co-creatie is verder van zijn bed en kan afstoten. Ga van hip & happening naar een serieus plan hoe publieke waarde ontwikkeld kan worden. Voor wie gaan we het beter maken en waarom? Dat wekt vertrouwen. Spreek de taal van de uiteindelijke 'klant'!

2. Innovatie vraagt organisatie. Van whiteboard en brainstorm sessies naar concrete conceptie van een idee en verdere uitwerking en ontwikkeling. Het vraagt om een duidelijke richting en organisatie kracht.

3. Innovatie + transformatie = impact. En dat vraagt dus om al in vroeg stadium na te denken over opschalen: welke impact de innovatie zal hebben op de huidige werkwijze van de organisatie, wie daarbij betrokken zijn (en dus betrokken moeten worden in het proces!), welke randvoorwaarden ingelost moeten worden etc.

Europa en internationale samenwerking tussen GovTech hubs kunnen hier aan bijdragen. Er zijn veel aandacht en middelen op Europees niveau om nationale en lokale overheden te helpen in de adoptie en toepassing van nieuwe technologieën. Het ontwikkelen van een digitale wallet is bijvoorbeeld veel zinvoller in samenwerking met andere landen gezien het doel (mede) is dat ook internationaal te kunnen inzetten voor grensoverschrijdende e-dienstverlening – daar heeft de burger dan weer baat bij en het is ook een stuk efficiënter voor de betrokken overheden.



8 Referentie public: <https://view.publitas.com/public-1/public-govtech-nl-f2/page/42-43>

9 Mazzucato – the entrepreneurial state - ...

Concluderend

De overheid is vaak aanjager geweest van innovaties, nog voor de private sector zich er aan wilde wagen⁹. In geval van GovTech gaat het er om zelf te kunnen veranderen, en innovaties te adopteren. Dan gaat het om: een duidelijke focus op de publieke opgave, het vroegtijdig bedenken hoe kan worden opgeschaald en voldoende organisatie kracht. Organisaties als de onze kunnen daar een belangrijke rol in spelen: als verbinder tussen overheid en innovatieve start-up en als begeleider en versneller van dat proces. Als de matchmaker en facilitator om van govTECH naar GOVtech te komen en duurzame publieke waarde te creëren. Maar daarmee ben je er nog niet. Transformatie vraagt ook leiderschap. Succesvolle GovTech initiatieven hebben een warme band met politieke leiders, die vaak als sponsor optreden om de samenwerking met ambtelijke organisaties te versterken. Ze drijven ook vaak op gepassioneerde individuen die deze verandering kunnen leiden met een ondernemersgeest. Ondernemersgeest zoals de overheid al zo vaak heeft laten zien in het verleden. Dát leiderschap is essentieel om GovTech initiatieven te vinden, te ontwikkelen en te laten schalen zodat de innovatie uiteindelijk zijn doel bereikt: de burger beter bedienen.

Over de auteurs



Niels van der Linden

Vice President,
Capgemini Invent



Niels van der Linden is als vice-president nauw betrokken bij Europese ontwikkelingen rondom de Digitale overheid.



Patrick de Bas

Senior Manager
Capgemini Invent



Patrick de Bas is als Senior Manager gespecialiseerd in economische en impact analyses in publieke sector.



Frederik Peters

Principal Consultant
Capgemini



Frederik Peters is als Principal Consultant gespecialiseerd in GovTech en heeft jarenlang met internationale GovTech start-ups en scale-ups samengewerkt.

⁹ Mazzucato – the entrepreneurial state

CONCLUSIE

Er is voldoende vraag naar digitalisering van overheidsdiensten, al is er wel verbetering nodig voor het gemak, de toegankelijkheid en de inrichting van de diensten

Nederlanders zien potentie in digitalisering van overheidsdiensten, maar ook dat er nog veel winst te behalen valt wat betreft de menselijke maat. Een substantieel deel van de Nederlanders zou vaker gebruik maken van die diensten als zij hier beter in worden ondersteund. Daarnaast heerst er verwarring in het contact met de overheid, waardoor burgers niet altijd weten waar ze moeten zijn om hun overheidszaken te regelen. Voorstellen voor een centrale plek waar overheidszaken geregeld worden, worden positief ontvangen – ook als daarvoor persoonlijke gegevens worden gedeeld met overheidsinstanties. Jongeren zijn het vaakst positief over innovatie van de overheidsdiensten, waar ouderen daar wat terughoudender over zijn.

01

Nederlanders voelen zich digitaal onvoldoende ondersteund door de overheid

De overheid heeft – volgens de Nederlander – nog wat stappen te zetten in de digitalisering. Zij zien namelijk de private sector als innovatiever (63%) en gebruiksvriendelijker (60%) dan de publieke sector.

Ook geeft één op de drie Nederlanders aan dat ze vaker gebruik zouden maken van digitale overheidsdiensten als ze beter zouden worden ondersteund. Die ondersteuning zit bijvoorbeeld in betere uitleg, duidelijker taalgebruik en het toevoegen van een chatfunctie.

02

In contact met de overheid: meer gemak en laagdrempelig

Slechts twee op de vijf Nederlanders weten waar ze moeten zijn om hun overheidszaken te regelen. Die verwarring zou minder kunnen worden als overheidszaken op één plek kunnen worden doorgegeven. Ruim 60% van de Nederlanders zegt hier hun voorkeur aan te geven. Ook zien sommigen van hen liever dat alle digitale overheidsdiensten op een website te vinden zouden zijn, omdat zij het 'hoppen' naar verschillende websites als ingewikkeld ervaren.

Daarnaast is de helft van de Nederlanders voor inspraak via een burgerberaad.

03

Nederlanders staan positief, maar terughoudend tegenover het delen van data

Ruim driekwart van de Nederlanders zou hun medische data delen met wetenschappers en ruim tweederde zou dat doen met farmaceutische bedrijven. Voor de meeste Nederlanders (drie op de vijf) geldt hierbij wel dat ze eerst om toestemming willen worden gevraagd.

04

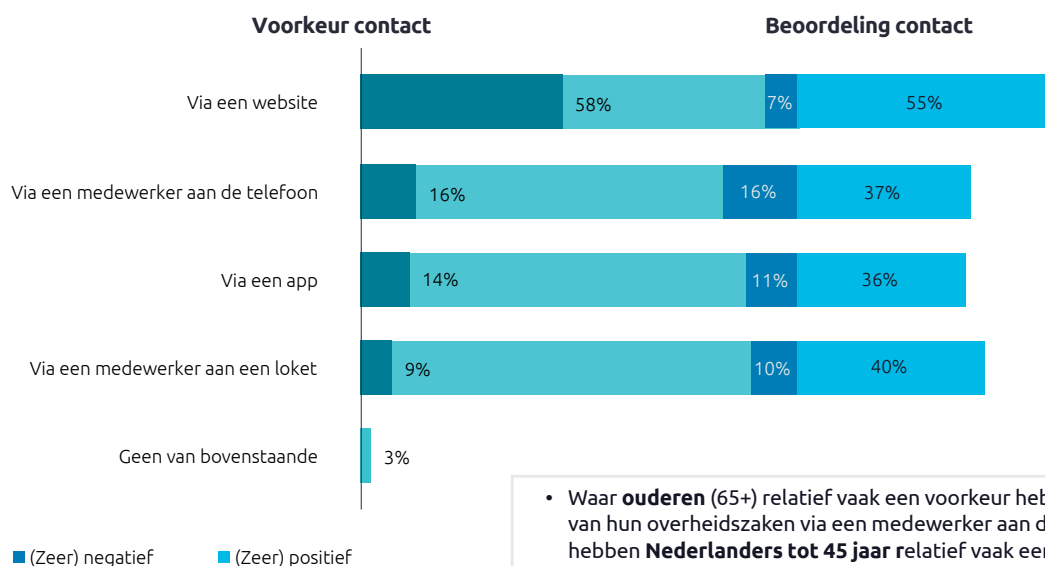
Jongeren zijn vaker voorstander van digitale innovatie ten opzichte van ouderen

Jongeren regelen hun overheidszaken vaker digitaal (via een app of website), terwijl ouderen de voorkeur geven aan face-to-face contact. Daarbij zijn jongeren positiever dan ouderen over de dienstverlening van de overheid, bijvoorbeeld over de websites (jongeren; 66% positief vs ouderen; 54% positief).

Nieuwe initiatieven zoals een Europees inlogmiddel voor overheidszaken, een 'wallet' met daarin de digitale identiteit en het medisch levensloopdossier kunnen ook op meer steun van jongeren rekenen.

APPENDIX

1. Nederlanders hebben het liefst online contact met de overheid

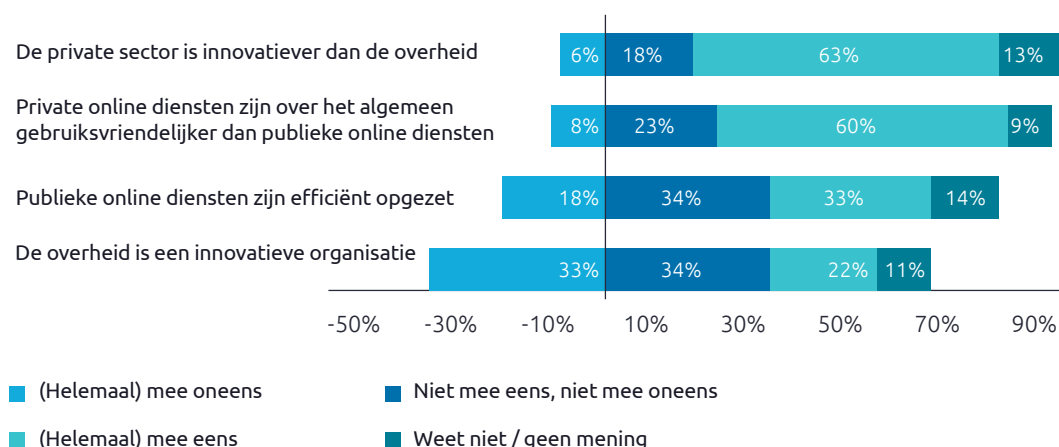


- Waar **ouderen** (65+) relatief vaak een voorkeur hebben voor het regelen van hun overheidszaken via een medewerker aan de **telefoon** of een loket, hebben **Nederlanders tot 45 jaar** relatief vaak een voorkeur voor een **app**. Zij zijn hier ook vaker (zeer) positief over.
- Werkzame Nederlanders hebben vaker een voorkeur voor het doen van overheidszaken via een **website** (64%) of **app** (17%) dan niet-werkzame Nederlanders (52% om 11%).

A1: Als u iets moet regelen met de overheid (denk aan de gemeente, de belastingdienst of het UWV), doet u dat dan het liefst met de computer via een website of app, persoonlijk met een medewerker aan een loket of aan de telefoon? | Basis: alle respondenten (n=1.002)
 A2: Hoe beoordeelt u de dienstverlening van de overheid in het algemeen via... een website / een app / een loket / de telefoon? | Basis: alle respondenten (n=1.002), Rest tot 100% 'Niet positief, niet negatief' of 'Weet niet/geen mening'.

2. Nederlanders zien de private sector als innovatiever, gebruiksvriendelijker én efficiënter dan de overheid

Private sector versus publieke online diensten



- **Jongeren** vinden vaker dat **publieke online diensten efficiënt zijn** opgezet (46%) dan andere leeftijdsgroepen.
- Jongeren vinden daarnaast private online diensten gebruiksvriendelijker dan publieke online diensten (61%).

B: In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

3. Zeven op de tien Nederlanders vinden dat de overheid technologie beter moet toepassen in haar dienstverlening

Samenwerking overheid met technische sector

De overheid moet technologie beter toepassen in haar dienstverlening om aan de verwachtingen van burgers te voldoen



De overheid moet meer samenwerken met de technische sector om diensten en producten te leveren



Ik zou meer gebruik maken van online overheidsdiensten als de ervaring gelijk zou zijn aan online dienstverlening door bedrijven



Ik zou meer gebruik maken van online overheidsdiensten als het design gelijk zou zijn aan online dienstverlening door bedrijven



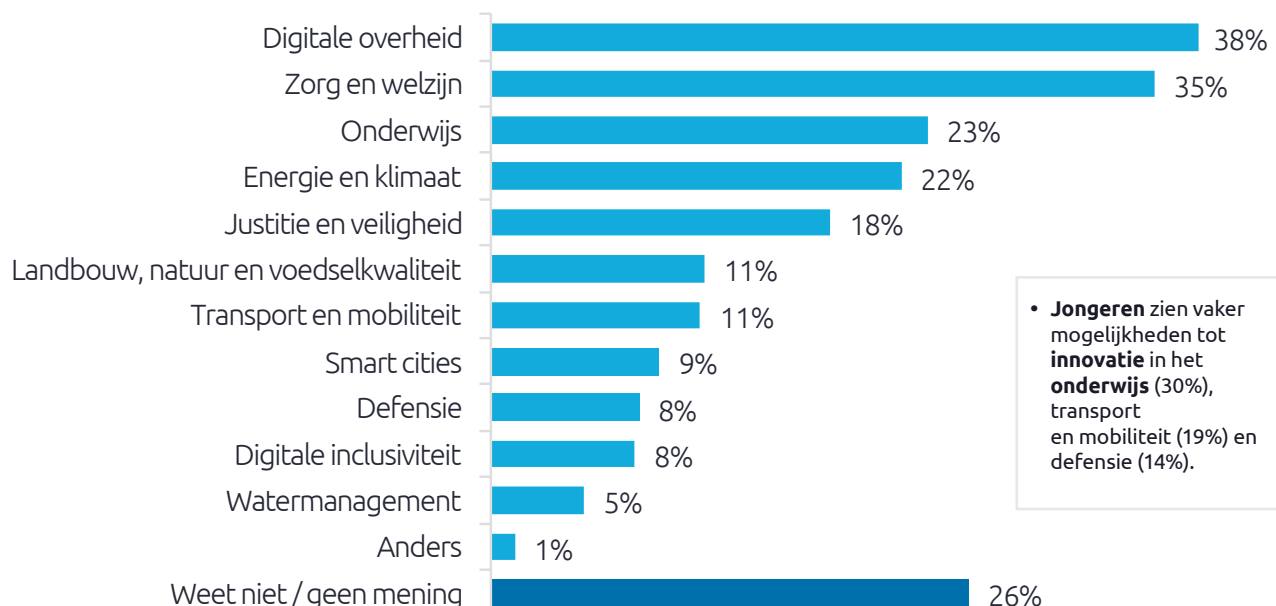
■ (Helemaal) mee oneens ■ Niet mee eens, niet mee oneens ■ (Helemaal) mee eens ■ Weet niet / geen mening

- Nederlanders lijken **de ervaring** van de online dienstverlening **belangrijker** te vinden **dan het design**: Waar de helft (51%) aangeeft meer gebruik te maken van online overheidsdiensten als de ervaring gelijk zou zijn aan de online dienstverlening van bedrijven, zouden twee op de vijf Nederlanders (38%) meer gebruik maken van online overheidsdiensten als het design gelijk is
- Driekwart van de hoogopgeleiden (76%) vindt dat de overheid technologie beter moet toepassen in haar dienstverlening om aan de verwachtingen van burgers te voldoen, tegenover 62% van de laagopgeleiden en 67% van middelhoog opgeleiden.

B: In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

4. Nederlanders zien de meeste mogelijkheid tot innovatie in de digitale overheid en in de zorg en welzijn

Sectoren met mogelijkheid tot innovatie



- Jongeren** zien vaker mogelijkheden tot **innovatie** in het **onderwijs** (30%), **transport** en **mobiliteit** (19%) en **defensie** (14%).

B2) Van welk van de onderstaande overheidssectoren ziet u de meeste mogelijkheid tot innovatie van de bijbehorende diensten en producten? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

5. Slechts twee op de vijf Nederlanders weten op welke overheidssite ze moeten zijn

Verschil tussen overheidswebsites

Ik vind het verwarrend dat verschillende overheidsonderdelen een eigen design gebruiken voor websites en apps



Ik weet waarvoor ik op welke website moet zijn



Ik begrijp het onderscheid tussen deze websites



■ (Helemaal) mee oneens ■ Niet mee eens, niet mee oneens ■ (Helemaal) mee eens ■ Weet niet / geen mening

- Hoogopgeleide Nederlanders vinden het vaker verwarrend (57%) dat verschillende overheidsonderdelen een eigen design gebruiken dan middelhoog (46%) en laagopgeleide Nederlanders (42%).

C1: Er zijn verschillende overheidswebsites, zoals Rijkoverheid.nl, Overheid.nl en MijnOverheid.nl. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? Basis: alle respondenten (n=1.002).

6. Nederlanders vinden de informatie op overheidswebsites toegankelijk en begrijpelijk, maar lastig om erop te navigeren

Informatie op overheidswebsites

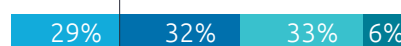
De informatie op overheidswebsites en -apps is toegankelijk



De informatie op overheidswebsites en -apps is begrijpelijk



Ik vind het lastig om te navigeren op overheidswebsites en -apps



■ (Helemaal) mee oneens ■ Niet mee eens, niet mee oneens

■ (Helemaal) mee eens ■ Weet niet / geen mening

- Jongeren (18-24 jaar) vinden de informatie op overheidswebsites en -apps veel vaker **toegankelijk** (58%) dan met name 45-64-jarigen (42%).
- Jongeren vinden de informatie ook **begrijpelijk** (49%) dan 55-64-jarigen (34%).

D1.1: In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

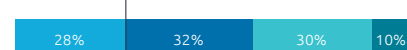
7. Nederlanders hebben behoefte aan meer ondersteuning vanuit de overheid omtrent digitale overheidsdiensten

Ondersteuning door digitale overheidsdiensten

Het design van overheidswebsites en -apps moet zich automatisch aanpassen aan mijn wensen en fysieke gesteldheid



Ik zou vaker gebruik maken van digitale overheidsdiensten als ik beter zou worden ondersteund



De overheid biedt voldoende ondersteuning aan burgers die digitaal minder vaardig zijn



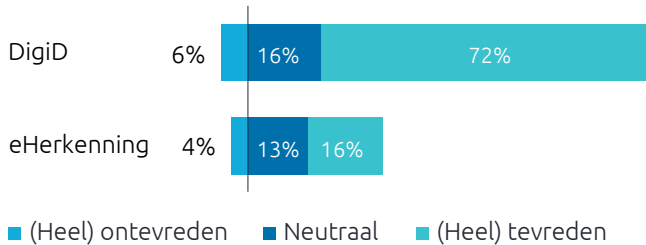
■ (Helemaal) mee oneens ■ Niet mee eens, niet mee oneens ■ (Helemaal) mee eens ■ Weet niet / geen mening

- Hoger opgeleiden (37%) hebben minder behoefte aan ondersteuning dan lager (21%) en middelhoog opgeleiden (26%).
- **55-64-jarigen** (48%) en **65+ers** (43%) vinden dat de overheid niet **voldoende ondersteuning biedt** aan burgers die digitaal minder vaardig zijn.
- Nederlanders die vaker gebruik zouden maken van digitale overheidsdiensten als ze beter zouden worden ondersteund, geven aan dat de **vormgeving** beter kan en dat de gebruikte taal makkelijker en toegankelijker moet zijn. Verder ervaren Nederlanders het **'hoppen'** naar verschillende websites als **ingewikkeld** en zou het helpen als alle digitale overheidsdiensten op één website te vinden zouden zijn. Ook kan er duidelijker aangegeven worden waar je precies moet zijn voor welke vraag. Ten slotte noemt een enkling dat een **voorleesfunctie** of grotere letters op de websites zouden kunnen helpen.
- Een enkling benoemt nog dat zij minder vaak de klantenservice had hoeven bellen, als de website wél duidelijk was geweest.

D1.2: In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

8. Een grote meerderheid is (heel) tevreden over het gebruik van DigiD

Gebruik DigiD en eHerkenning

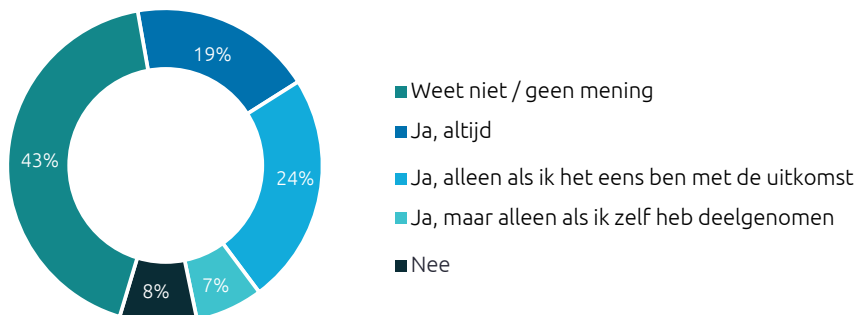
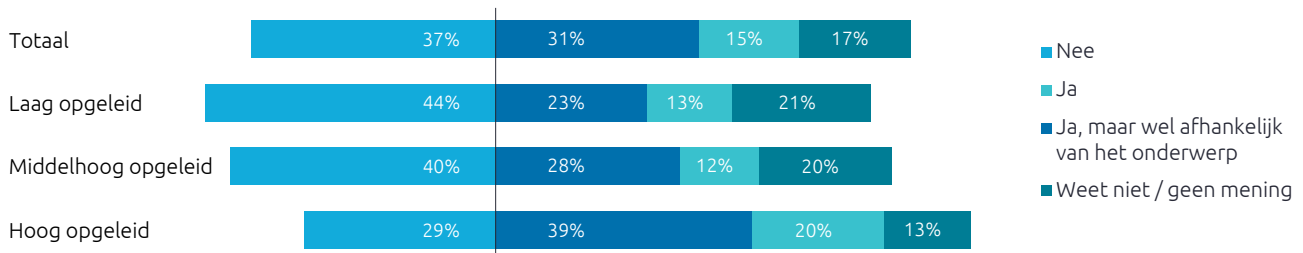


- Een grote groep van de respondenten geeft aan eHerkenning nog nooit te hebben gebruikt (25%) of dat het niet van toepassing is op hun situatie (geen eigen bedrijf) (42%).

F1): In welke mate bent u tevreden over deze hulpmiddelen? Als u geen eigen bedrijf hebt, kunt u bij eHerkenning 'niet van toepassing' aanvinken. / Basis: alle respondenten (n=1.002)

Nooit gebruikt: 1% (DigiD) / 25% (eHerkenning), Niet van toepassing: 5% (DigiD) / 42% (eHerkenning).

9. Bijna de helft van de Nederlanders zou deelnemen aan een burgerberaad; acceptatie van uitkomst hangt af van deelname en/of uitkomst

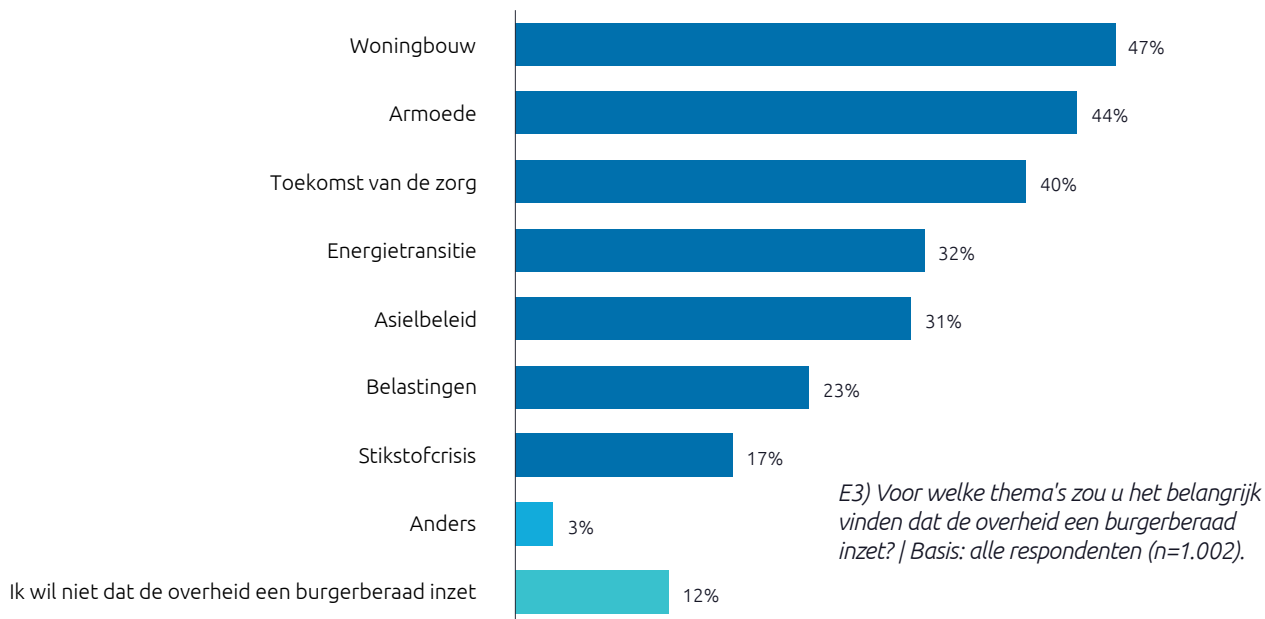


- Hoogopgeleiden zijn eerder geneigd deel te nemen aan een burgerberaad dan middelhoog- of laagopgeleiden.
- Nederlanders die aan een **burgerberaad** zouden deelnemen, geven aan dat een burgerberaad de brug tussen de **burger en de overheid** kan verkleinen. Tegenstanders halen daarentegen vaak tijdgebrek aan of geven aan dat ze weinig vertrouwen hebben in het effect van een dergelijk beraad.
- De helft van de Nederlanders zegt de uitkomsten van een burgerberaad te accepteren, al is dat soms wel afhankelijk van het feit of men het eens is met de uitkomst of als men zelf heeft deelgenomen. De groep die wel bereid is
- Nederlanders die aangeven altijd de uitkomst te **accepteren**, benoemen dat het accepteren van besluiten waar je het niet mee eens bent, bij een **democratie** hoort. **Tegenstanders** halen aan dat een burgerberaad een **louter adviserende** functie moet hebben, aangezien de deelnemers aan het beraad niet democratisch zijn gekozen.
- Twee op de vijf Nederlanders (43%) vinden het nog lastig om in te schatten of ze de uitkomsten van een burgerberaad zullen accepteren. Dit komt voornamelijk omdat ze nog niet weten hoe het beraad ingevuld zal worden en wat de onderwerpen zullen zijn.

E1): Zou u deelnemen aan een burgerberaad als u ervoor wordt uitgenodigd? / E2): Zou u de uitkomsten van een burgerberaad accepteren? / Basis: alle respondenten (n=1.002).

10. Als de overheid een burgerberaad inzet, dan zijn de woningbouw en armoede de belangrijkste thema's

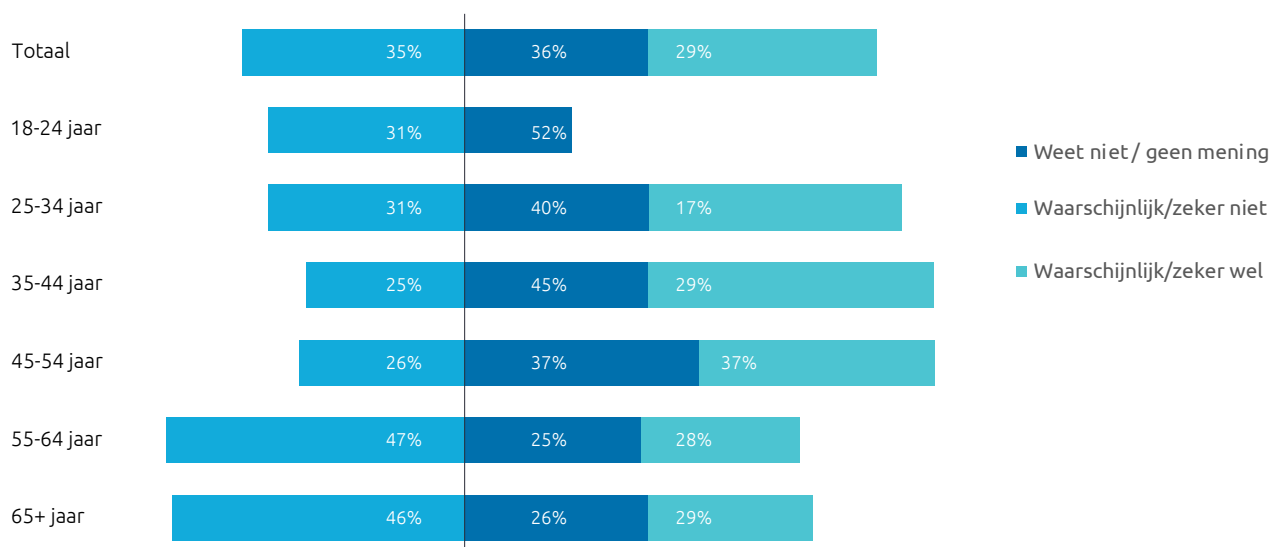
Thema's burgerberaad



- Hoe **ouder** de Nederlander, des te vaker vindt hij/zij de **'toekomst van de zorg'** een belangrijk thema voor een burgerraad.
- Nederlanders **tot 35 jaar** vinden **'belastingen'** vaker een belangrijk thema voor een burgerraad (18-24: 29% & 25-34: 32%).
- **Vrouwen (50%)** vinden **'armoede'** een geschikter thema voor een burgerberaad dan mannen (38%).
- Tegenstanders van een burgerberaad noemen dat er al een Tweede Kamer is waarvoor burgers hun vertegenwoordigers kiezen. Daarnaast wordt genoemd dat een (correctief) referendum een beter initiatief zou zijn.

11. Verdeeldheid over privaat inlogmiddel voor overheidszaken: jongeren vaker voor, ouderen vaker tegen

Gebruiksintentie privaat inlogmiddel voor overheidszaken

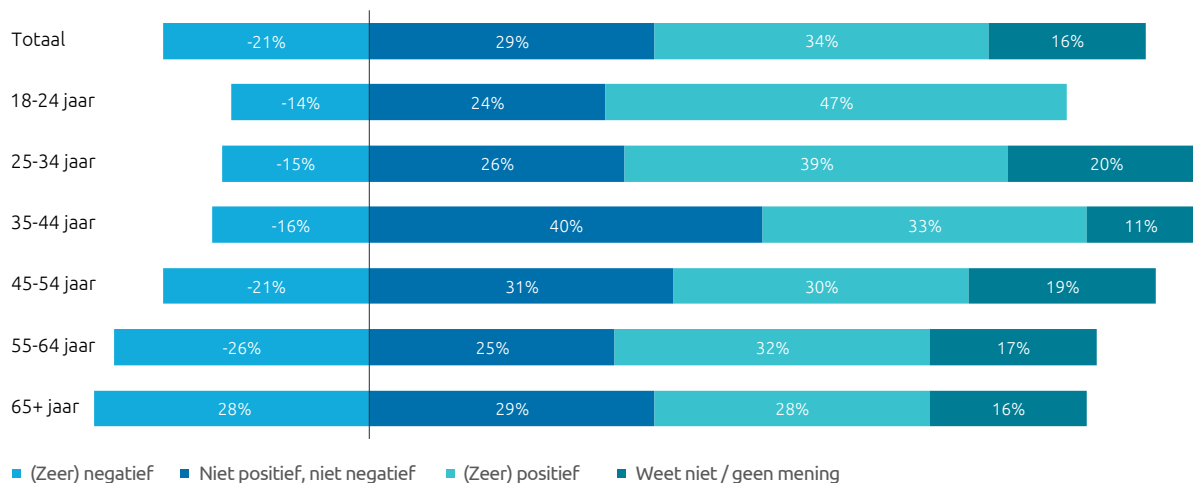


F2) Momenteel kunt u alleen overheidszaken doen via DigiD of eHerkenning. Beide manieren zijn inlogmiddelen vanuit de overheid zelf. Stel dat een privaat bedrijf een inlogmiddel ontwikkelt waarmee u zaken kunt doen met de overheid, zou u daar dan gebruik van maken? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

- Ouderen zouden minder snel overheidszaken doen via een inlogmiddel van een privaat bedrijf.

12. Nederlanders zijn verdeeld over een Europees inlogmiddel; jongeren zijn vaker positief dan ouderen

Indruk Europees inlogmiddel voor overheidszaken

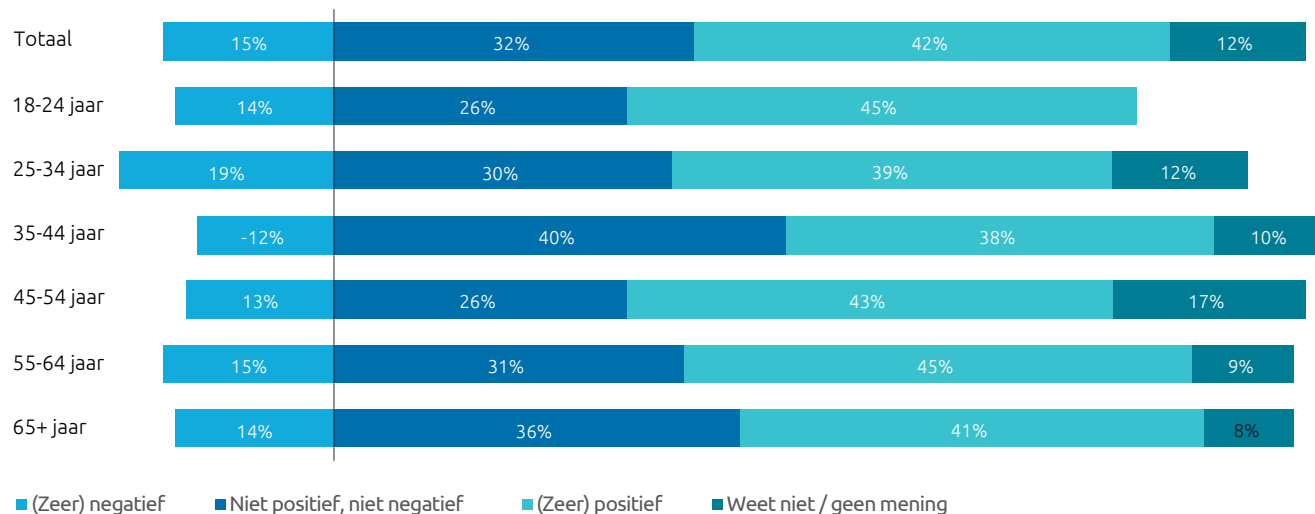


- Onder werkzame Nederlanders (38%) is een groter deel positief over een Europees inlogmiddel dan onder niet-werkzame Nederlanders (29%).
- **Voorstanders** van een Europees inlogmiddel halen voornamelijk het **gemak** en de tijdsbesparing aan.
- **Tegenstanders** zetten vraagtekens bij de **veiligheid** van een Europees inlogmiddel. Ook benoemt een enkeling dat hij geen Europeaan is, maar een Nederlander.

F3) Op dit moment wordt er gesproken over een Europees inlogmiddel waarmee iedere Europese burger overal mee zou moeten kunnen inloggen. Zo zou u bijvoorbeeld later met uw DigiD kunnen inloggen bij een Franse overheidsinstantie om uw zaken te regelen. Andersom kan dit dan ook. Dus iemand uit Frankrijk kan met zijn of haar inlogmiddel ook zaken doen bij een Nederlandse overheidsinstantie. Welke indruk krijgt u van een Europees inlogmiddel? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

13. Twee op de vijf Nederlanders staan positief tegenover een 'wallet' met daarin hun digitale identiteit

Indruk 'wallet' met digitale identiteit

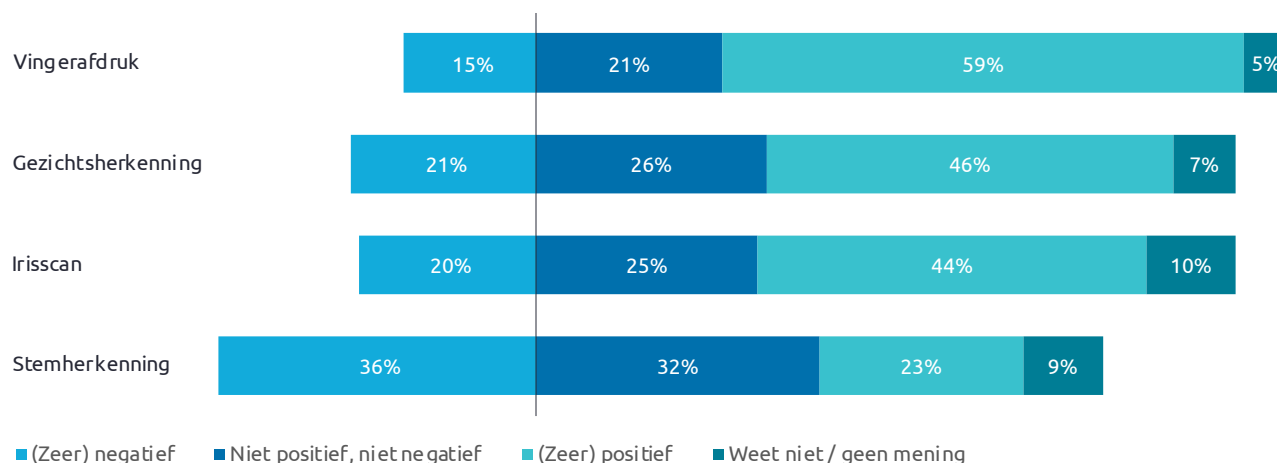


- Hoger opgeleide Nederlanders zijn positiever over een wallet (47%) dan lager opgeleide Nederlanders (35%).
- Leeftijd lijkt geen rol te spelen of Nederlanders positief staan tegenover een 'wallet'.

F4) Er wordt momenteel door de overheid gewerkt aan het ontwikkelen van een 'wallet'. Deze wallet omvat uw digitale identiteit. U bent zelf eigenaar van de gegevens en laat alleen zien wat noodzakelijk is voor een dienstverlener om zaken met u te kunnen doen. In deze wallet kunnen al uw gegevens worden opgeslagen die van belang zijn bij het doen van zaken met de overheid en private partijen. Zo kunt u bijvoorbeeld bij een vraag of u ouder bent dan 18 jaar, alleen uw geboortedatum en -jaar laten zien, zonder andere persoonsgegevens te delen. Welke indruk krijgt u van een wallet zoals hierboven beschreven? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

14. Drie op de vijf Nederlanders zijn positief over een vingerafdrukscan als manier van inloggen; stemherkenning wordt eerder negatief dan positief ervaren

Indruk van inlogmiddelen overheidszaken



- Twee op de vijf Nederlanders hebben een positieve indruk van gezichtsherkenning en/of irisscan als inlogmiddel bij overheidszaken.
- Dat Nederlanders een positievere indruk hebben van de vingerafdruk, valt te verklaren doordat deze manier van inloggen al lang gebruikelijk is bij onder andere smartphones.

F5): Hoe kijkt u naar onderstaande manieren waarmee u uw manier van inloggen extra kunt beveiligen? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

15. Twee op de drie Nederlanders geven informatie over levensgebeurtenissen het liefst op één plek aan de overheid door

Doorgeven informatie aan overheid

Ik geef liever alle informatie op één plek door en dat de overheid zelf de informatie met alle relevante overheidsorganisaties verder deelt



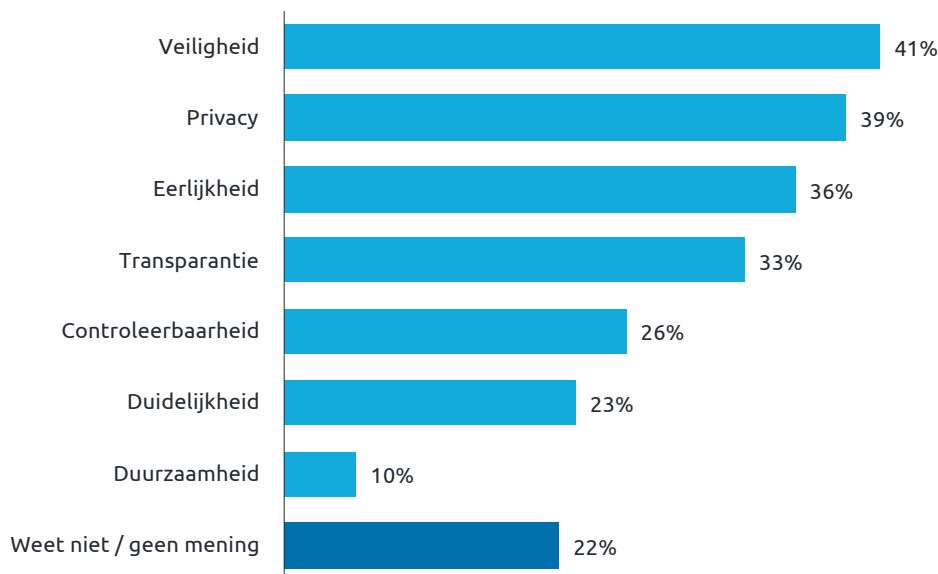
■ (Helemaal) mee oneens ■ Niet mee eens, niet mee oneens ■ (Helemaal) mee eens ■ Weet niet / geen mening

- **Ouderen** zijn de grootste **voorstanders van** één informatieluik naar de overheid (76%), terwijl jongeren daar in mindere mate voorstander van zijn (53%).

C2: Voor veel levensgebeurtenissen is het nodig dat u contact opneemt met meerdere overheidsorganisaties. Denk bijvoorbeeld aan het kopen van een auto of bij de geboorte van een kind. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stelling? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

16. Als het om algoritmes gaat, vinden Nederlanders veiligheid, privacy en eerlijkheid de belangrijkste aspecten

Belangrijkste aspecten voor algoritmes

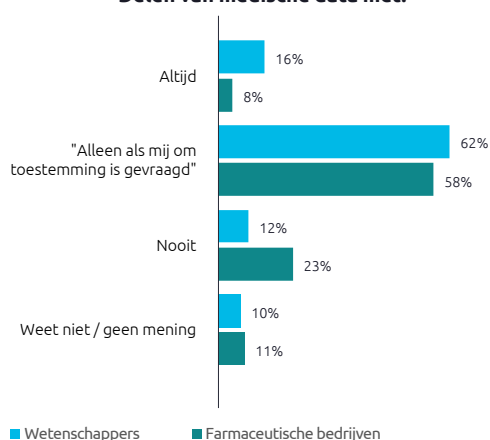


- **Hoger opgeleide** Nederlanders (49%) vinden **veiligheid** met name het belangrijkste, tegenover 32% van de lager opgeleiden en 38% van de middelhoog opgeleiden.
- Ook **transparantie** en **controleerbaarheid** worden door **hoger opgeleiden** (46% en 35%) belangrijke aspecten gevonden, terwijl dat bij lager opgeleiden (17% en 21%) minder het geval is.

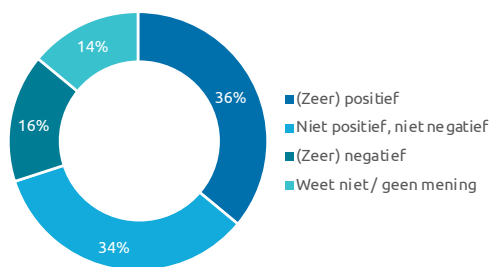
G1) Algoritmes zijn formules die worden gebruikt om bepaalde beslissingen (deels) met behulp van data te automatiseren. Algoritmes worden bijvoorbeeld ingezet door de bank om de maximale hoogte van je hypotheek te berekenen of door de overheid om in te schatten welke belastingaangiften niet kloppen. Welke van de volgende aspecten vindt u het belangrijkste voor algoritmes? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

17. De meeste Nederlanders vinden het goed als hun medische data wordt gedeeld, als er maar om toestemming is gevraagd

Delen van medische data met:



Indruk data altruïsme

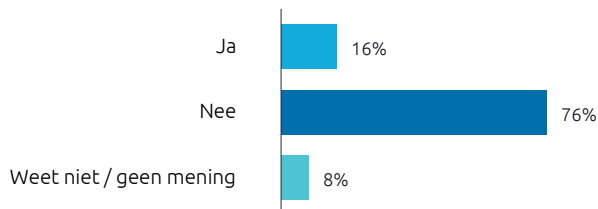


G3): Zou u het toestaan als voor het (door)ontwikkelen van nieuwe medicijnen uw medische data (anoniem) wordt gedeeld met: wetenschappers / farmaceutische bedrijven / G2): Data-altruïsme is het delen van gegevens voor het algemeen belang, zoals het delen van medische gegevens voor wetenschappelijke doeleinden om onderzoek te bevorderen en betere producten en diensten te ontwikkelen. Als u dit zo leest, wat voor indruk krijgt u dan van data-altruïsme? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

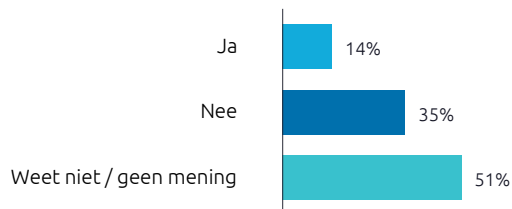
- Bijna een kwart van de Nederlanders (23%) zou nooit hun medische data delen met farmaceutische bedrijven, terwijl een kleiner percentage van 12% dit nooit zou doen met wetenschappers.
- Ouderen (71%) vinden het goed als hun medische data wordt gedeeld met wetenschappers áls toestemming is gevraagd, de leeftijdsgroep die hier het minst mee eens is, zijn de 25-34-jarigen (47%).
- Voor het delen met farmaceutische bedrijven is een vergelijkbaar resultaat te zien, al is dit een iets minder groot verschil (ouderen: 67% vs. 25-34-jarigen: 46%).
- Eén op de drie Nederlanders (36%) kijkt positief naar data-altruïsme; het delen van gegevens voor het algemeen belang. Nederlanders lijken dus eerder bereid om data te delen als het voor een concreet doel is, zoals medische ontwikkeling of wanneer ze weten waarvoor de data wordt gebruikt.

18. Eén op de zes Nederlanders maakt gebruik van e-health; gebruik door zorginstellingen bij helft Nederlanders onbekend

Gebruik van e-health door Nederlander



Verwacht gebruik van e-health door zorginstellingen

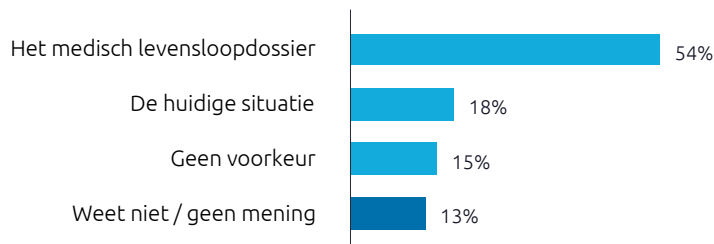


- Jongeren (29%) maken vaker dan ouderen (12%) gebruik van e-health.
- Vooral ouderen (63%) weten vaker niet of hun zorginstelling gebruik maakt van e-health.

H1a) Maakt u wel eens gebruik van e-health? | H1b) Denkt u dat zorginstellingen zoals huisartsen, ziekenhuizen en de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) voldoende gebruik maken van e-health? Basis: alle respondenten (n=1.002) | Weet niet / geen mening: 8%.

19. De helft van de Nederlanders heeft voorkeur voor het medisch levensloopdossier

Voorkeur medisch dossier

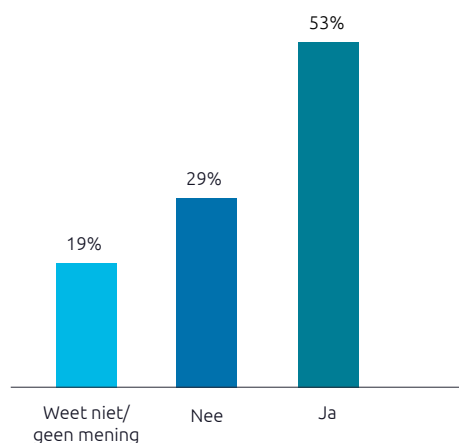


- Een vijfde van de Nederlanders (18%) geeft de voorkeur aan de huidige situatie.
- Het medisch levensloopdossier wordt door hoogopgeleide Nederlanders vaker als een verbetering gezien (63%) dan door middelhoog opgeleiden (52%) en laagopgeleiden (46%).

H2) In de huidige situatie beschikt elke zorginstelling over een onderdeel van uw medisch dossier. Dit betekent dat een zorgverlener tijdens een medisch gesprek met u, niet het complete overzicht heeft van uw medische gegevens van andere zorginstellingen. Een mogelijkheid om dit overzicht inzichtelijk te maken, is het medisch levensloopdossier. Dit dossier wordt continu bijgewerkt wanneer er nieuwe gegevens beschikbaar zijn vanuit de zorginstellingen. U kunt zien wie toegang heeft gehad en wie toegang vraagt. Als u dit zo leest, welke manier heeft dan uw voorkeur? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

20. Een meerderheid van de Nederlanders is voor het jaarlijks verhogen van de leeftijdsgrens voor sigaretten

Jaarlijks verhogen leeftijdsgrens sigaretten?



- Ouderen (59%) zijn het vaakst voor het jaarlijks verhogen van de leeftijdsgrens voor sigaretten.
- Hoogopgeleiden (60%) zijn vaker voor een dergelijke wet dan lager opgeleiden (47%).

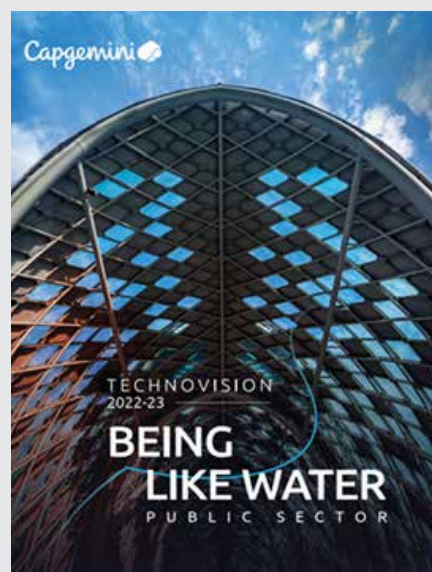
H3) Het doel van gezondheidspreventie is ervoor te zorgen dat mensen gezond blijven door hun gezondheid te bevorderen en te beschermen. De Nieuw-Zeelandse regering wil hierom een wet invoeren waardoor de leeftijdsgrens voor de verkoop van sigaretten jaarlijks wordt verhoogd, om zo de legale tabakshandel uiteindelijk te laten verdwijnen. Vindt u dat in Nederland een vergelijkbare wet moet worden ingevoerd? | Basis: alle respondenten (n=1.002).

PUBLICATIES

Naast het rapport Society 5.0 publiceren wij nog andere, onderzoeken en whitepapers die voor u relevant kunnen zijn. Onderstaand treft u een kort overzicht aan. Het complete overzicht vindt u op www.capgemini.nl

Technovision Public Sector

De wereld is steeds complexer. Om onze weg erin te vinden, vertrouwen we steeds meer op technologie. Ook voor de publieke sector speelt technologie een steeds grotere rol. Om haar verantwoordelijkheden richting de burger vorm te geven, maar ook om aan diens verwachtingen te beantwoorden als het gaat om technologische toepassingen. Leiders in de publieke sector die op zoek zijn naar maximale impact, doen er dus goed aan technologie voorrang te geven. In deze context beweegt zich de Public Sector Edition van Technovision, ons jaarlijkse trendsrapport waarin we de stand van de technologie bespreken. De editie voor de publieke sector presenteren we dit jaar voor het eerst. Het thema van TechnoVision 2022-2023 is Being like Water.



Trends in Veiligheid

Trends in Veiligheid is een jaarlijks visierapport waarin de belangrijkste (digitale) ontwikkelingen worden geschetst in het domein van openbare orde en veiligheid. Het afgelopen jaar zagen we een verdere versnelling van een ontwikkeling die toch al niet was te stuiten: de digitalisering van de samenleving. Het thema: 'het veiligheidsdomein als baken in dynamische tijden.' Want het is aan het veiligheidsdomein om in alle omstandigheden het hoofd koel te houden. De veiligheid van burgers te waarborgen, zonder de rechten van diezelfde burgers met de voeten te treden. Al met al, alle technologie die op ons afkomt in te zetten voor het goede. In dit rapport belichten we deze opgave van verschillende kanten.



POV MaaS

Het rapport over Mobility as a Service: How to deliver the green promise at scale past bij de uitdagingen vandaag. Mobiliteit speelt immers een belangrijke rol in opgaven rond duurzaamheid, leefbaarheid en stedelijke ontwikkeling. Hoe we leven, werken en ons verplaatsen kan schoner en effectiever. Bovendien is het digitaal toegankelijk maken van (deel)mobiliteit in publiek-private samenwerking van grote maatschappelijke en economische waarde. In dit nieuwe rapport nemen we een voorschot op de mobiliteit van morgen – en laten we zien hoe we deze de komende jaren samen op grote schaal kunnen uitrollen. Daarbij besteden we uiteraard ook aandacht aan de grote voordelen van MaaS. Voor overheden, maar zeker ook voor de reizigers zelf. Want MaaS is niet alleen nodig, het is ook een welkome innovatie die mobiliteit efficiënter, veiliger en aangenamer zal maken.



CONTACTGEGEVENS AUTEURS

Erik Hoorweg

erik.hoorweg@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/erikhoorweg/>

Sem Enzerink

sem.enzerink@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/semenzerink/>

Harm Erbé

harm.erbe@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/harmerbe/>

Ruth Bos

ruth.bos@frog.co
<https://www.linkedin.com/in/ruthbos/>

Tim van Tooren

tim.van.tooren@frog.co
<https://www.linkedin.com/in/timvantooren/>

Manfred Rosenboom

manfred.rosenboom@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/manfred-rosenboom/>

Richard Bussink

Richard.bussink@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/bussink/>

Rachida Malloul

rachida.malloul@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/rachida-malloul-bbaa829a/>

Jochem Dogger

Jochem.dogger@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/jochem-dogger-90091254/>

Robert Kreuger

Robert.kreuger@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/robert-kreuger-b3584324/>

Tom van den Nieuwenhuijzen

tom.vanden.nieuwenhuijzen@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/tomvandennieuwenhuijzen/>

Waishali Latchmansing

waishali.latchmansing@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/waishali-latchmansing-00a195101/>

Teddy van Eijk

teddy.van.eijk@frog.co
<https://www.linkedin.com/in/teddy-van-eijk/>

Inge Koning

inge.koning@frog.co
<https://www.linkedin.com/in/koninginge/>

Guus Kok

guus.kok@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/guuskok/>

Luuk Kuijpers

luuk.kuijpers@frog.co
<https://www.linkedin.com/in/kuijpersluuk/>

Niels van der Linden

niels.vander.linden@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/niels-van-der-linden-89941b3/>

Patrick de Bas

patrick.de.bas@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/patrick-de-bas-26a215/>

Frederik Peters

frederik.peters@capgemini.com
<https://www.linkedin.com/in/frederikpeters/>



Over Capgemini

Capgemini is een wereldwijde, maatschappelijk verantwoorde en multiculturele marktleider met 325.000 mensen in bijna 50 landen. Als strategisch partner ondersteunt Capgemini organisaties bij hun transformatie door gebruik te maken van de kracht van technologie. Hierbij laat de Group zich leiden door zijn bestaansreden: menselijke energie vrijmaken door middel van technologie voor een inclusieve en duurzame toekomst. Met meer dan 55 jaar ervaring en expertise in uiteenlopende sectoren, vertrouwen klanten de aanpak van hun zakelijke behoeften toe aan Capgemini: van strategie en ontwerp tot operationeel beheer. Dit gebeurt door gebruik te maken van innovaties in cloud, data, kunstmatige intelligentie, connectiviteit, software, digital engineering en platforms. De Group behaalde in 2021 een omzet van € 18 miljard.

Get the Future You Want | www.capgemini.nl

Voor meer informatie:

Capgemini Nederland B.V. P.O. Box 2575, 3500 GN
Utrecht Tel. + 31 30 203 05 00 www.capgemini.nl