



Gemeente
Amsterdam



Agenda Digitale Stad

2023-2026



Inhoud

Voorwoord	4
Nieuwe Agenda Digitale Stad	6
Menselijk	10
Betrouwbaar	15
Toekomstbestendig	21
Versnellen stedelijke opgaven met digitalisering: 6 opgaven	24
1 Toegankelijke zorg	26
2 Proactief werken aan bestaanszekerheid	29
3 Toegankelijke en inclusieve stad	32
4 (Online) welzijn van jongeren	35
5 Veilige en verantwoorde connectiviteit	38
6 Digitale Weerbaarheid Amsterdam	41
Financiële paragraaf	42

Voorwoord

Voor u ligt de tweede Agenda Digitale Stad van de gemeente Amsterdam. Een vervolg op het succesvolle fundament dat gelegd is met de eerste Agenda Digitale Stad 2019-2022 en de bestuursopdracht Informatiedomein.

Voor mij is de digitale stad een menselijke stad. Met deze Agenda kijken we dan ook nadrukkelijk naar de (potentiële) impact van digitalisering op het leven van Amsterdammers. Digitale hulpmiddelen kunnen zorg toegankelijker maken of sociale voorzieningen sneller bij de mensen brengen die ze nodig hebben. Daar waar de verantwoorde inzet van digitale technologie Amsterdammers kan helpen, willen we die inzet faciliteren en stimuleren. Tegelijkertijd kijken we kritisch naar de toegevoegde waarde van digitale toepassingen. Doen niet alles “digitaal omdat het kan”. En we zijn alert op uitsluiten van Amsterdammers, of dat nu is vanwege een algoritme met vooroordelen of omdat niet iedereen dezelfde toegang heeft tot digitale hulpmiddelen.

We zetten meer in op het betrekken van alle Amsterdammers en op het tegengaan van digitale ongelijkheid. Dat betekent dat we er ook voor durven kiezen mensen juist analoog te (blijven) helpen. En als digitaal beter is, helpen we samen met onze partners Amsterdammers om de vaardigheden te ontwikkelen die ze nodig hebben om mee te blijven doen, of om überhaupt toegang te krijgen tot een computer of internet.

De ambities beslaan vrijwel alle beleidsterreinen waar de gemeente werkzaam in is. De nieuwe Agenda Digitale Stad is daarmee nadrukkelijk een agenda met een brede invloedsfeer: van mobiliteit tot dienstverlening en van veiligheid tot zorg. In elk beleidsveld van de gemeente besteden we daarom actief aandacht aan de kansen en effecten van digitalisering. Bijvoorbeeld daar waar het de openbare orde raakt ligt de verantwoordelijkheid bij de burgemeester. Denk daarbij aan cybercrime.

Meer aandacht de komende jaren krijgt ook artificiële intelligentie (AI). De invloed van AI en dan met name generatieve AI, denk aan ChatGPT of Midjourney, is groot. Amsterdammers gaan dit merken doordat bijvoorbeeld hun baan verandert of doordat toegang tot informatie en onderwijs makkelijker wordt. We zien zeker kansen hoe AI Amsterdammers kan helpen om makkelijker toegang te krijgen tot de dienstverlening van de gemeente of bijvoorbeeld beter betrokken kunnen worden bij het ontwerpen van de openbare ruimte.

AI biedt dus kansen, maar er zijn ook risico's die we soms nog niet kunnen overzien. Zoals privacy risico's of discriminatie en uitsluiting door vooroordelen (bias) in de data of het ontwerp van het algoritme. We zijn daarom voorzichtig en maken scherpe regels bij eigen gebruik of daar waar we invloed hebben. En we monitoren continu op mogelijke negatieve effecten en zorgen ervoor dat er altijd een mens verantwoordelijk is.

De Agenda gaat ook over hoe de overheid acteert in de digitale stad. Als gemeente moeten wij ons beter verhouden tot de online leefwereld van Amsterdammers, specifiek jongeren en jongvolwassenen. Het eerlijke verhaal is: we hebben hier onvoldoende grip op. We willen Amsterdammers hulp bieden als het fout gaat en meer aanwezig zijn online om bijvoorbeeld jongeren beter te kunnen bereiken.

Tot slot, enig realisme. Dit alles kunnen we als gemeente niet alleen. We hebben de kennis en inzichten van vele partners keihard nodig. Zo betrekken we kennispartners, jongerenwerkers, zorgpartijen, scholen en Amsterdammers die minder digitaal vaardig zijn omdat we ervan overtuigd zijn dat zij ons kunnen helpen een bewuste afweging te maken waar en op welke manier we digitale technologie kunnen en willen inzetten. En door duidelijk te zijn over de richting die wij voor ons zien: **Een Digitale Stad die menselijk, betrouwbaar en toekomstbestendig is.**

Alexander Scholtes,
wethouder Digitale Stad & ICT





Nieuwe Agenda Digitale Stad

De digitaliseringsgraad van de maatschappij, de economie, de zorg, het onderwijs, de misdaad en het dagelijks leven is de afgelopen decennia enorm toegenomen. Deze ontwikkeling staat allesbehalve stil en heeft impact op het welzijn van de Amsterdammer. De recente opkomst van met kunstmatige intelligentie gegenereerde content, met ChatGPT als meest bekende voorbeeld, laat zien dat de grote doorbraken nog voor ons liggen.

De digitale wereld is overal, maar niet voor iedereen

Jongeren bevinden zich soms wel zeven uur per dag online, dienstverlening is grotendeels digitaal en veel Amsterdammers zijn afhankelijk van technologie om hun werk te kunnen doen. Het biedt ook voor de Amsterdamse ondernemers kansen om nieuwe markten te ontdekken. De digitale invloed wordt steeds groter op de fysieke wereld, van de zogenoemde TikTok-rijen tot online detailhandel die enorme druk legt op logistieke ketens, met de nodige overlast tot gevolg. Dat betekent ook iets voor onze samenleving. Digitalisering heeft impact op de fysieke kant, maar ook op de sociale kant. Denk hier in het bijzonder aan jongeren die soms meer tijd online dan offline besteden in omgevingen die private bedrijven beheren, en die de gewaarwording en perceptie van wat 'normaal' is, aantasten. Een chatbot met een hippe avatar kan je beste vriend worden. Althans, dat denk je. Kortom, onze fysieke en virtuele werelden zijn steeds meer met elkaar vervlochten.

De toepassing van generatieve AI staat vooralsnog in de kinderschoenen. Ontwikkelaars gebruiken het en hele klassen laten hun (voorheen huis-)

werk doen door dit systeem. Toch zullen we pas de komende jaren gaan merken hoe deze ontwikkeling zijn werking gaat hebben in de samenleving. En niet alleen door commerciële bedrijven en de publieke sector. Amsterdammers zullen ook de vele toepassingen gaan gebruiken en zullen dienstverlening verwachten die gebruik maakt van de mogelijkheden die technologie biedt.

Nu al verdwijnen offline-diensten of worden steeds minder aantrekkelijk gemaakt. De mogelijkheden van het internet en digitale middelen zijn vaak niet beschikbaar of toegankelijk voor mensen die deze misschien wel het hardste nodig hebben. Mensen die leven onder de armoedegrens of gezondheidsproblemen hebben, mensen met een beperkte taalvaardigheid, mensen zonder het juiste netwerk. Het zijn juist deze Amsterdammers die een groot beroep moeten doen op de vaak digitale voorzieningen van de overheid. Moeten, maar niet altijd kunnen.

Sinds 'De Digitale Stad' dertig jaar geleden in Amsterdam is ontwikkeld, is te zien dat er veel is veranderd én dat veel vragen en uitdagingen nog steeds hetzelfde zijn. Vragen over benodigde competenties, toegang tot het internet, de betrouwbaarheid van informatie, of het gebruik kunnen maken van hard- en software. Maar

ook het besef dat niet iedereen mee kan komen in de digitale samenleving en dat dit niet is opgelost met de komst van een nieuwe generatie.

De vorige collegeperiode was er voor het eerst een portefeuillehouder ICT én Digitale Stad. De impact van digitalisering op de stad, en het besef dat een lokale overheid daar een rol in moet spelen, stond daarin centraal. Amsterdam formuleerde als één van de eerste steden de ambitie om de digitale rechten van bewoners te beschermen en is medeoprichter van de stedencoalitie voor digitale rechten. Onder andere door in te zetten op het organiseren van randvoorwaarden voor toegang tot de digitale wereld en zeggenschap over de eigen data. Hiertoe zijn diverse instrumenten ontwikkeld, zoals inkoopvoorwaarden voor algoritmen en het algoritmeregister.

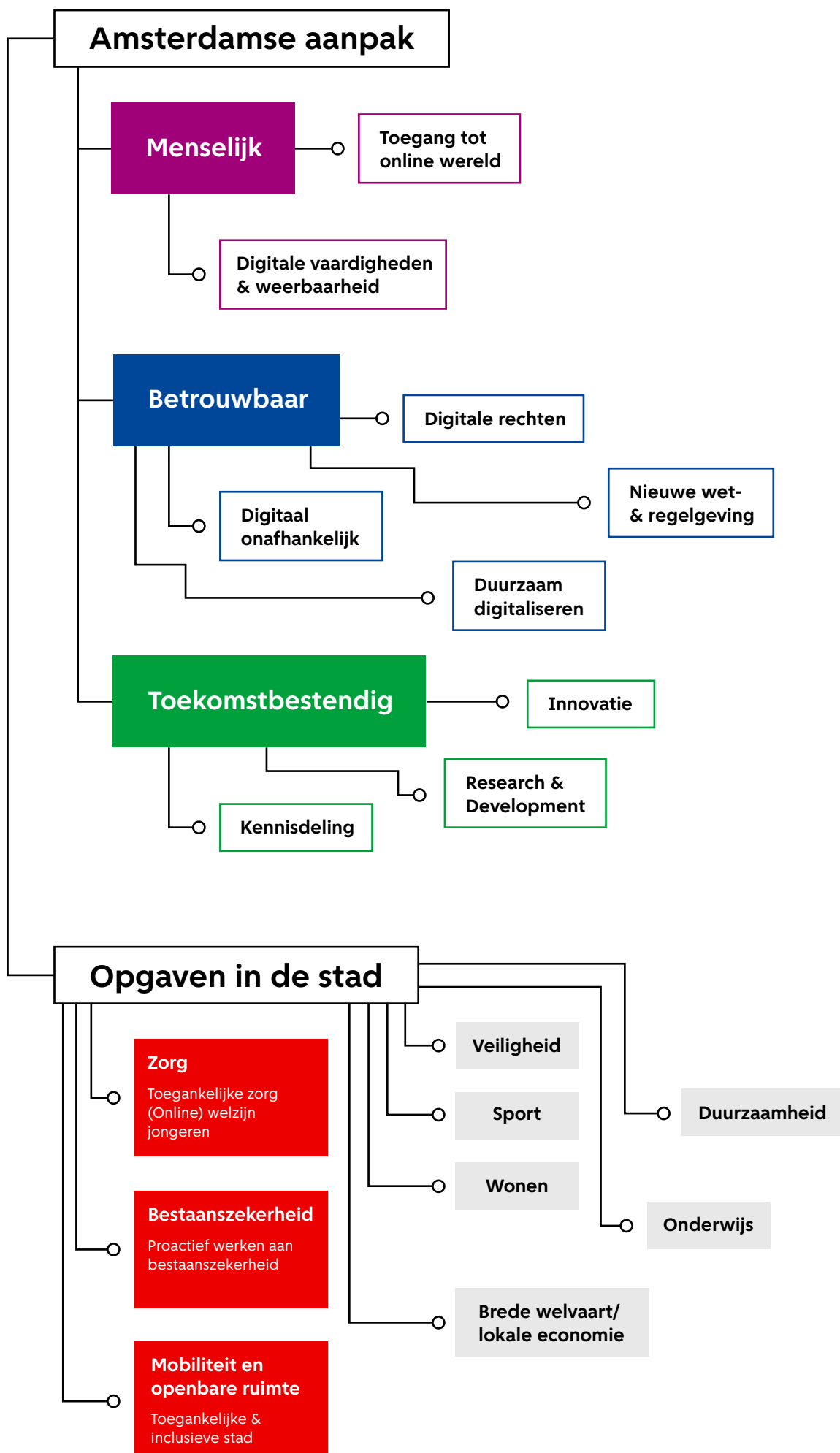
De volgende Agenda Digitale Stad

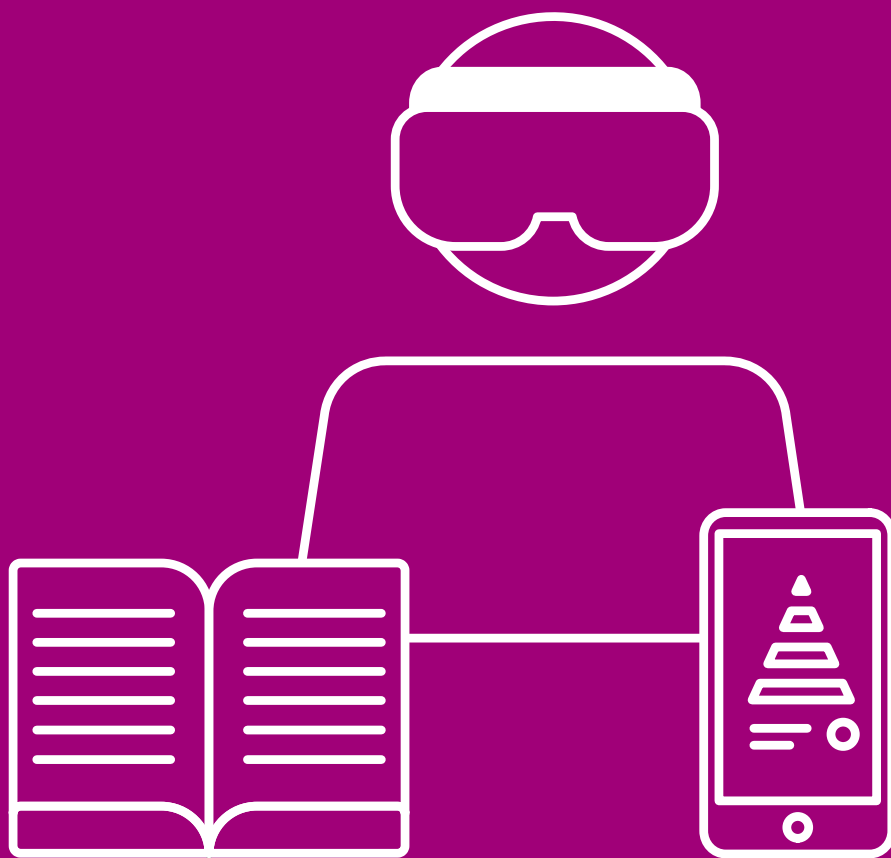
In Amsterdam willen we de mens voorop blijven stellen. Vanuit de Agenda sluiten wij aan bij de stedelijke uitdagingen en kansen, om daar bestaande doelstellingen te versterken of te versnellen middels de inzet van

digitalisering. In ‘innovatiecoalities’
zetten we digitalisering zorgvuldig in,
met de mens centraal en waarden
als betrouwbaarheid en inclusie in
het achterhoofd 📌.

Ook is er aandacht om een aantal
randvoorwaarden te realiseren om te
helpen Amsterdammers toegang te
verlenen tot de online-wereld en zich
online te kunnen bewegen 📌. Hier ligt
de focus op de opgedane kennis van
de afgelopen periode inzetten om
initiatieven te kunnen opschalen en de
samenwerking in de stad op dit thema
te versterken.

Om vertrouwen in digitalisering te
hebben en te behouden, moeten
we als gemeente zorgvuldig omgaan
met data en technologie en daar
aanspreekbaar op zijn 📌. Dit is
onderdeel van de bestuursopdracht
i-domein en de ambtelijke data-
strategie die in samenhang met de
Agenda Digitale Stad is herijkt. Hierin
is extra aandacht om de ambities van
het College, zoals die op duurzaamheid
en digitaal onafhankelijk, te vertalen
naar de gemeentelijke digitale
processen en beleid.





Menselijk

Digitalisering heeft enorme impact op onze Amsterdammers. Op vrijwel alle gebieden. Zo hebben sociale media invloed op de mentale gezondheid van onze jongeren, kunnen algoritmen vergaande gevolgen hebben op levens van mensen, kan niet iedereen meedoen in de digitale stad en hebben grote techplatformen en commerciële partijen meer invloed dan gewenst. Digitalisering bedreigt ook onze democratie, zowel door de verspreiding van desinformatie als polarisatie, filter bubbels en beïnvloeding via politieke advertenties. Technologie moet voor mensen werken en niet ertegen. Dit betekent niet alleen inzetten op digitalisering, maar ook offline mogelijkheden blijven aanbieden en helpen waar nodig. Voor alle Amsterdammers blijft het mogelijk om niet digitaal gemeentelijke diensten aan te vragen.

Waarom belangrijk?

In Amsterdam kan ongeveer 20% van de inwoners zich op dit moment digitaal niet redden en heeft 14% van de Amsterdammers met een lager inkomen thuis geen pc, laptop of tablet. Bijna één op de tien Amsterdammers met een lager inkomen geeft aan dat er in hun huishouden geen toegang is tot het internet.

Digitale ongelijkheid gaat vaak samen met andere maatschappelijke uitdagingen. Denk aan werkloosheid, een laag inkomen, schulden, lage taalvaardigheid, migratieachtergrond of een gebrek aan sociale relaties. Met name kwetsbare Amsterdammers moeten meer dan anderen gebruik maken van overheidsdiensten of zijn gebaat bij een goede informatievoorziening. En juist die diensten zijn aan het digitaliseren waardoor het gebruik ervan voor deze groep minder toegankelijk wordt of te complex. Zij kunnen ook minder goed het internet inzetten om hun eigen positie te verbeteren. Denk bijvoorbeeld het

online zoeken naar banen. Het is daarom des te belangrijker dat organisaties in de stad de krachten bundelen om deze ongelijkheid tegen te gaan.

Ook voor groepen met meer economische middelen en een andere positie in de maatschappij wordt het steeds belangrijker om zich digitaal te ontwikkelen en om in grote lijnen te begrijpen hoe technologie werkt. Door hyperautomatisering kan bijvoorbeeld menselijk handelen deels verdwijnen in werk en invloed hebben hoe besluitvorming plaatsvindt. Naarmate machines meer menselijke taken overnemen, worden kritisch denken en probleemoplossende vaardigheden nog waardevoller voor de werkenden van nu en in de toekomst.

Wat willen wij bereiken?

1. **Digitale ongelijkheid verkleinen** door te zorgen voor de randvoorwaarden om mee te

kunnen doen, zoals toegang tot internet waarborgen en krachten te bundelen om digitale hulp te bieden waar nodig.

2. Amsterdammers hebben de **kennis en vaardigheden** om zich goed en veilig te bewegen in de online wereld en zijn in staat om (nieuwe) technologieën bewust te gebruiken.

Wat gaan wij doen?

Om ervoor te zorgen dat Amsterdammers geen praktische belemmeringen ervaren om digitaal te kunnen ontwikkelen of mee te kunnen komen online, ligt de focus op:

Structurele samenwerking en aanpak tegen digitale ongelijkheid

Onze lokale partners zijn van essentieel belang in het helpen om Amsterdammers digivaardiger te maken. Om ze weerbaar te maken voor de uitdagingen van de online wereld.

Maatschappelijke organisaties weten wat er nodig is en helpen bij het maken van keuzes, bereiken een groep mensen waar bibliotheken en de gemeente minder goed mee in contact kunnen komen. Daarom is het voor de gemeente belangrijk om een rol te spelen in het verbinden van onze netwerken, en ook hier een structurele samenwerking en aanpak te realiseren. Dit doen wij door zowel ondersteuning op de rand-voorwaardelijke zaken te bieden (computers, veilig internet) als deze maatschappelijke organisaties in de buurten te helpen professionaliseren en/of bestaande initiatieven op te schalen. Hierbij starten wij met:

■ Toegang: Devices

De Cyberbank wordt de komende drie jaar ondersteund om op te schalen, door het doneren van gemeentelijke laptops voor hergebruik en met een financiële bijdrage. Hiermee bevorderen we de structurele toegang voor Amsterdammers tot laptops en ondersteuning. De Cyberbank is een soort voedselbank alleen dan met (gerefurbishde) laptops en ondersteuning bij digitale hulpvragen.

Samen met de Openbare Bibliotheek Amsterdam, Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en Alliantie Digitaal Samenleven wordt een pilot gestart om te onderzoeken of het uitlenen van laptops een dienst is die Amsterdammers helpen die tijdelijk niet in staat zijn om een device in bezit te hebben. Hiertoe worden de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) van de OBA voorzien van een veertigtal gerefurbishde laptops. Deze laptops worden via de IDO's aangeboden als leenlaptops.

■ Toegang: Internet

Publieke wifi-netwerken zijn vaak niet veilig, wat gebruikers kwetsbaar maakt voor hackers. Mensen zonder thuis goede toegang tot het internet en ook jongeren, maken hier vaak gebruik van. Wifiroaming met Publicroam biedt hiervoor een oplossing. Met één account krijgt iedere bezoeker veilige wifi-toegang bij alle aangesloten bibliotheken, gemeentelijke locaties zoals stadsloketten én bij alle andere organisaties die Publicroam aanbieden. In samenwerking met het Stichting Internet Domein Nederland (SIDN) fonds wordt Publicroam verder opgeschaald in de stad; denk hierbij aan onder andere zwembaden, sportclubs, gemeentehuizen, bibliotheken, buurtcentra en scholen.

Amsterdam werkt mee aan een pilot Digitaal Meedoen vanuit het rijk. Het Digitaal Meedoen pakket bestaat uit 1) een internet abonnement voor minima met een gereduceerd tarief, 2) een apparaat/device als de deelnemer er niet over beschikt, 3) hulp en ondersteuning bij het gebruik van de apparaten.

Maatschappelijk bewustzijn creëren

Wij willen kennis en bewustzijn over digitale ongelijkheid vergroten, ook bij onze partners in de stad. Digitale ongelijkheid is geen individueel probleem, maar een maatschappelijke opgave. Samen met onderzoekers van de Vrije Universiteit UMC en Cybersoek is een training Digitale Ongelijkheid ontwikkeld voor gemeentebesturen. In deze training wordt diepgaand kennis gemaakt met het leven van Amsterdammers die geen gebruik

kunnen maken van online dienstverlening. Deze kennis bieden wij breder aan richting publieke en private partijen en door bestaande content rondom digitale inclusie en digitaal meedoen beschikbaar te stellen. Samen met werkgevers (publiek en privaat) wordt een programma ontwikkeld om Amsterdammers te helpen digitaal bewust te worden en toekomstige skills te ontwikkelen.

Investeren in naschoolse onderwijsprogramma met een focus op creativiteit en technologie

Samen met de Openbare Bibliotheek Amsterdam, Codam en de Sofronie foundation wordt TUMO Center for Creative Technologies als driejarige pilot naar Amsterdam Zuidoost gehaald. Het TUMO is een innovatief en toegankelijk naschools onderwijsprogramma. Jongeren tussen de 12 en 18 jaar komen na schooltijd en gedurende vakanties in aanraking met de nieuwste technologieën en vaardigheden voor de toekomst, als aanvulling op het reguliere schoolprogramma. TUMO heeft als doel om jongeren ongeacht opleidingsniveau of sociaaleconomische achtergrond in aanraking te brengen met de nieuwste technologieën. Hier wordt actief op gestuurd door de samenwerking aan te gaan met scholen en jongerenwerkers. Onderzoek naar de impact van het programma laat zien dat jongeren die deel hebben genomen aan TUMO digitaal bewuster zijn en 30% meer kans hebben om voor een vervolgopleiding te kiezen in technologie, media of design.

Aanspreken van Tech platformen op verantwoordelijkheid

Amsterdam spreekt Tech platformen aan op hun verantwoordelijkheid en werken samen waar wenselijk. De Burgemeester is in het kader van digitale veiligheid het gesprek gestart met de grotere online platformen zoals Meta, TikTok, Snapchat en Microsoft, en online datingplatformen. Vanuit de Agenda Digitale Stad wordt aangesloten bij deze gesprekken om gezamenlijk actie- en preventieprogramma's op te stellen op thema's als verslavende algoritmes, hyperconnectiviteit en mentale gezondheid van jongeren. Waar nodig wordt de lobby georganiseerd richting het Rijk en de Europese Unie voor regelgeving rondom bijvoorbeeld verslavende algoritmen.

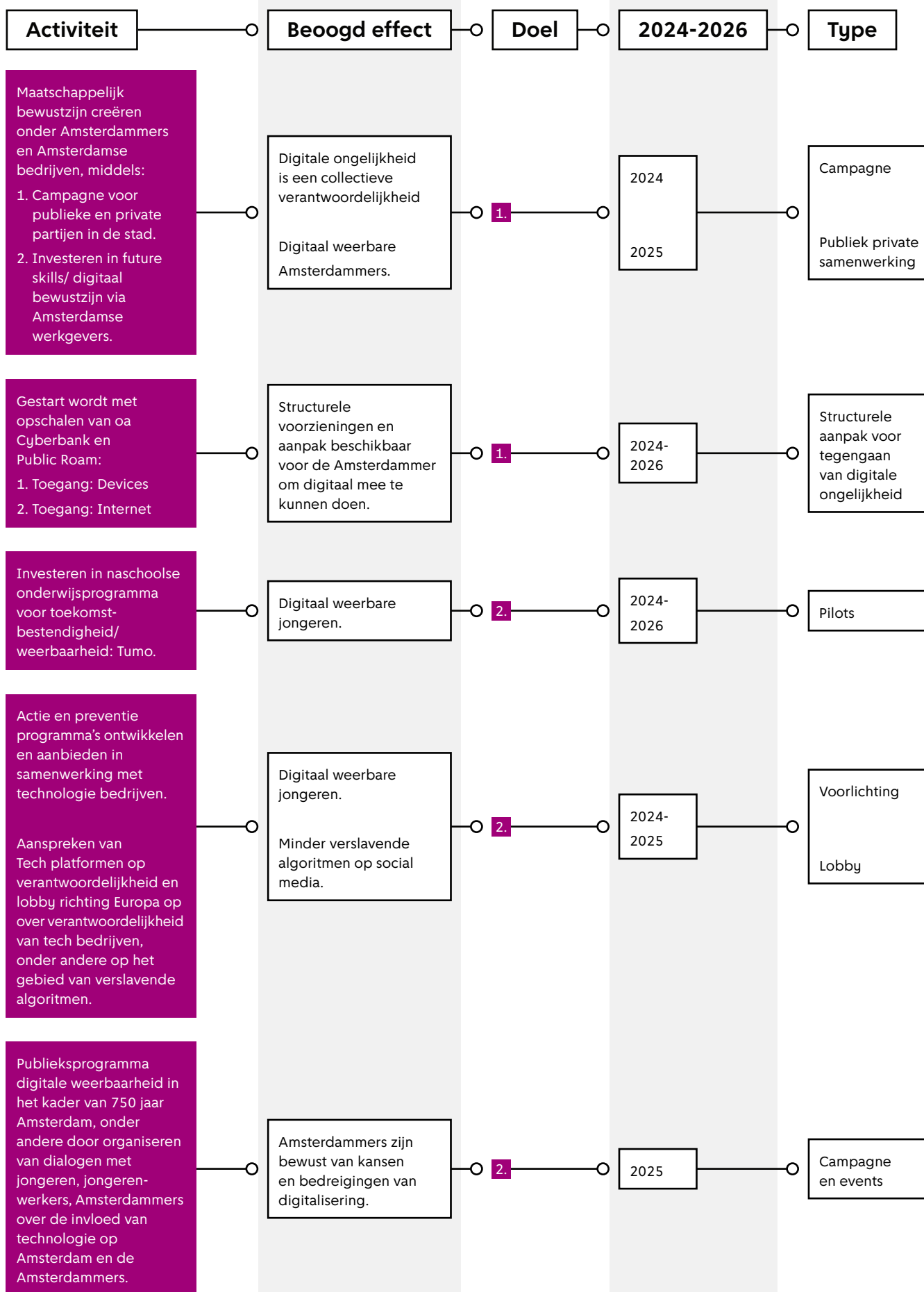
Publieksprogramma digitale weerbaarheid

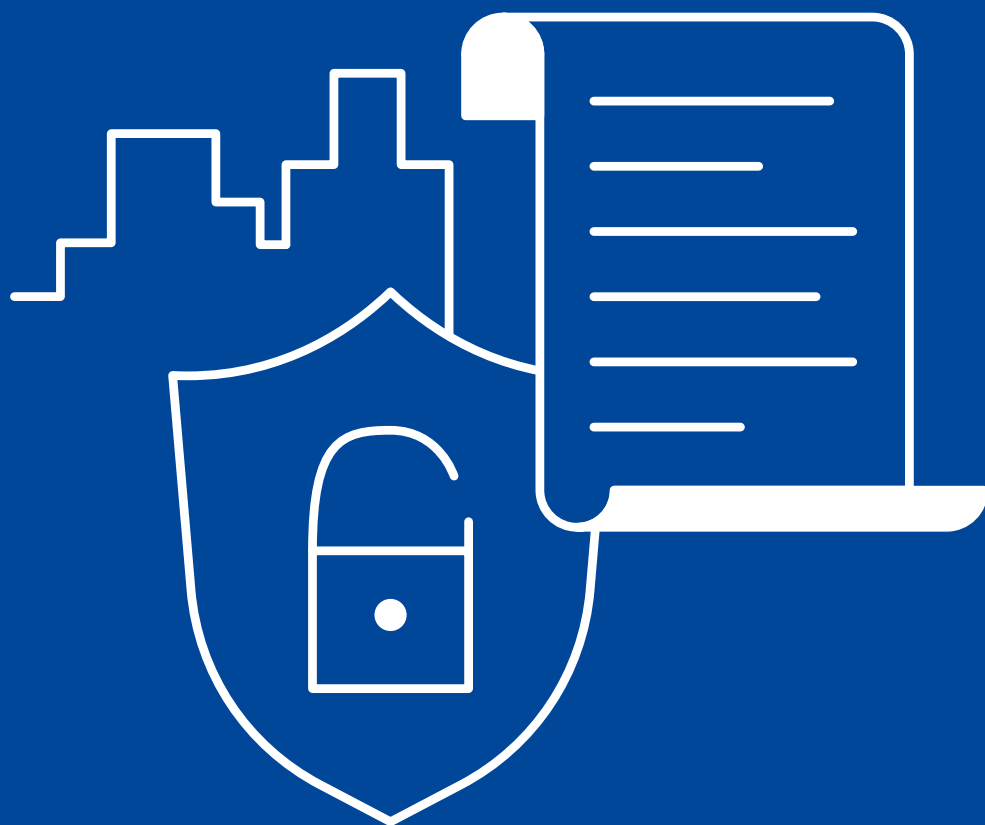
Door informatie en kennis rondom de invloed van technologie (positief en negatief) te agenderen, te delen en te verbeelden zorgen we ervoor dat Amsterdammers, jong en oud, bewust zijn van kansen en bedreigingen van digitalisering. Samen met verschillende partners uit de culturele en creatieve sector zetten wij een publieksprogramma (talks, dialogen) op rondom Amsterdam 750 jaar en sluiten hierbij aan bij het initiatief 'Toekomst van Amsterdam'. In de stad worden op verschillende momenten dialogen georganiseerd om met jongeren, Amsterdammers, jongerenwerkers in gesprek te gaan over de invloed van technologie op de Amsterdammer.

Activiteiten 2024 - 2026

13

2023 Agenda Digitale Stad





Betrouwbaar

Het beschermen van de Digitale Rechten van Amsterdammers blijft ook in de nieuwe Agenda een belangrijk aandachtsgebied. Privacy en regie op eigen gegevens, betrouwbare informatie op internet en de veiligheid online dienen (wettelijk) goed geregeld te worden. Dat geldt ook zeker voor de diensten in onze gemeentelijke organisatie.

Waarom belangrijk?

Om vertrouwen in digitalisering te hebben en te behouden, moeten we als gemeente zorgvuldig omgaan met data en technologie én daar aanspreekbaar op zijn. Als gemeente moeten en willen wij zelf het goede voorbeeld geven hoe op z'n Amsterdams te digitaliseren en dit vraagt de komende jaren extra inzet en aandacht om de basis op orde te hebben.

Wat willen wij bereiken?

1. Het versterken van de digitale rechten en vrijheden van de Amsterdammers, zoals privacy, transparantie en zeggenschap over hun eigen data.
2. Het verminderen van de ecologische voetafdruk van digitalisering.
3. Digitaal onafhankelijker als gemeente Amsterdam.
4. Actief inspelen op komende wet- en regelgeving op digitalisering en informatievoorziening.

Wat gaan wij doen?

Beschermen van digitale rechten

Digitale rechten vormen de basis voor inclusief en verantwoordelijk gebruik van data en technologie. Dat betekent dat we expliciet aandacht geven aan digitale rechten om deze te behouden

en te beschermen bij ontwerp, ontwikkeling, verwerving, subsidiering en gebruik van data, algoritmen, sensoren, applicaties en alle hiervoor benodigde onderliggende technologieën.

Het actieplan 'Grip op Technologie: een digitale gemeente met menselijke waarden' is een start om digitalisering met behoud en bescherming van digitale rechten van de Amsterdammers naar een hoger volwassenheidsniveau te brengen. Met de uitvoering van het actieplan loopt Amsterdam vooruit op naderende Europese en nationale wetgeving op het gebied van digitalisering en blijft op het gebied van digitale rechten in de wereldwijde voorhoede. Daarbij willen we de praktijkervaring van Amsterdam ook zoveel mogelijk delen. In het Actieplan Grip op Technologie zijn de activiteiten opgenomen. Daarnaast is er gezien de ontwikkelingen op gebied van wet- en regelgeving extra aandacht voor verantwoorde inzet van kunstmatige intelligentie, en regie op de eigen data van Amsterdammers.

Bijzondere aandacht de komende jaren krijgt AI. In volle breedte zal de opkomst van generatieve AI, het gebruik van algoritmes, geautomatiseerd beslissen en robotisering de komende tijd nog veel impact krijgen. Dat alles biedt kansen, maar er zijn ook risico's die we soms ook nog niet helemaal overzien.

De afweging om technologie in te zetten wordt lastiger als het gaat om bijvoorbeeld algoritmes die keuzes maken of keuzes ondersteunen. We kennen allemaal de voorbeelden. Welke reclame krijg je te zien? Wie geeft het antwoord van de helpdesk? Welke berichten krijg je te zien op social media? Het is vaak onmogelijk te weten of informatie klopt of te controleren wat de originele bron is.

De technologie wordt ook steeds menselijker, en kan menselijk gedrag imiteren. Dat kan eenvoudig tot problemen leiden. Bijvoorbeeld als er automatisch gegenereerde opdrachten worden uitgevoerd zonder goed over de gevolgen na te denken. Dit vraagt om verder te gaan dan vraag te stellen 'wat kan?' of 'wat mag?', maar de vraag die gesteld moet worden is: 'wat willen wij eigenlijk?' Met de Visie op AI die we met experts en Amsterdammers samen ontwikkelen, wordt hier een standpunt op ingenomen en een handelingsperspectief geformuleerd.

Regie op eigen gegevens betekent dat elke burger of organisatie in staat is om bewust te kiezen wat er met zijn of haar gegevens gebeurt. Dit wordt ook wel datasoevereiniteit genoemd: je weet wie je data hebben en waarvoor deze gebruikt worden, je kan ze eventueel laten corrigeren en je hebt de controle om je data onder eigen voorwaarden te delen met anderen. Om datasoevereiniteit

mogelijk te maken is het noodzakelijk dat burgers en organisaties beschikken over een betrouwbare digitale identiteit. Zowel vanuit Europese wetgeving (eIDAS, eID) als vanuit de Rijksoverheid (Wet Digitale Overheid) wordt gewerkt aan voorzieningen ter ondersteuning van de digitale identiteit om veilig en betrouwbaar digitaal toegang te geven tot publieke en private dienstverlening, om digitale samenwerking te ondersteunen en om data te delen. Het gaat hierbij om inlogmiddelen en een wallet. Ook wordt er landelijk samengewerkt in het Rijksprogramma Regie op Gegevens.

Wat willen wij bereiken?

- Amsterdam gebruikt data, algoritmes en AI-toepassingen op een verantwoorde manier: zij beheerst de risico's bij het ontwerpen, verwerven/realiseren en gebruiken van data en algoritmes en AI-toepassingen.
- De gemeente is transparant over data die zij over burgers en organisaties verzamelt en over de hoog risico algoritmes die de gemeentelijke organisatie inzet middels het algoritmeregister.
- Het is eenvoudiger voor burgers en organisaties om de gegevens, die de gemeente Amsterdam van hen bewaart of aan andere partijen door heeft gegeven, te corrigeren en op te halen voor eigen gebruik.

Wat gaan wij doen?

- Samen met kennisinstellingen, maatschappelijke partners, bedrijven en andere overheden wordt een visie op AI opgesteld. Onderdeel van deze visie zijn bescherming van digitale rechten, gelijke kansen en inclusieve technologie, zoveel mogelijk onafhankelijkheid van bedrijven

(buiten de Europese Unie), realiteit over onze rol maar wel met Amsterdamse bravoure om de stem van de Amsterdammer te laten horen.

- Voor de gemeentelijke organisatie zijn richtlijnen en instrumenten zoals het mensenrechten impact assessment opgesteld voor het ontwerp, de realisatie/verwerving en het gebruik van algoritmen. Ingezet wordt op het beter en breder toepassen van dit instrumentarium binnen de gemeentelijke organisatie. Dit is onderdeel van het actieplan Grip op Technologie. Daarnaast wordt de Functionaris Gegevensbeheer gepositioneerd bij de juridische functie van de gemeente Amsterdam.
- Versnellen op openheid geven over de inzet van algoritmen van de gemeente in het algoritme-register. In 2024 zijn alle hoogrisicoalgoritmen opgenomen in het algoritmeregister. Via het algoritmeregister kan men zich informeren over, en reageren op de algoritmes die Amsterdam gebruikt en nodigt de gemeente burgers, ondernemers en organisaties uit feedback te geven op algoritmen die zij gebruikt.
- Gemeente Amsterdam heeft via MijnAmsterdam geregeld dat de Amsterdammer zijn of haar gegevens kan inzien die de gemeente Amsterdam bezit. Waar van toepassing wordt ook verwezen naar hoe het corrigeren van gegevens mogelijk is. In het Verwerkingsregister staat vermeld welke persoonsgegevens worden verwerkt en met welk doel. Ook staat hierin vermeld of deze

gegevens gedeeld worden met andere partijen en hoe lang de gegevens bewaard worden.

- Implementatie van het nieuwe identiteitsstelsel eID in Amsterdam rekening houdend met inclusiviteit, zeggenschap en privacy. De Amsterdammer krijgt hiermee een keuze in het inlogmiddel.

Duurzame Toekomst:

Duurzaam digitaliseren

Duurzaamheid is geen ambitie meer; het is bittere noodzaak. Amsterdam neemt de verantwoordelijkheid om nú iets te gaan doen. Om in 2030 een 100% duurzame organisatie te zijn, zetten we in op vijf doelen voor 2030: CO2 neutraal, energiezuinig, circulair, klimaatadaptatie en duurzaam denken en doen. Digitale toepassingen dragen bij aan deze doelstellingen, maar de ingezette veranderingen leiden niet vanzelfsprekend tot een duurzamere samenleving. Digitalisering kost namelijk zelf ook energie, water, materialen en ruimte, mede doordat de dataconsumptie exponentieel blijft groeien.

Wat willen wij bereiken?

De digitale sector zal moeten verduurzamen om toekomstbestendig te zijn. Software moet zo min mogelijk energie verbruiken, hardware moet circulair zijn of duurzaam worden ingekocht en het vraagt vernieuwing om op grote schaal data duurzaam en decentraal data te kunnen opslaan.

Wat gaan wij doen?

- Data is noodzakelijk voor het meten van impact en het maken van goede keuzes. We zorgen dan ook dat de data op orde is en we gaan intensiveren op onze inzet op het gebied van duurzaamheid.

- Digitalisering heeft echter ook een verbruikskant. Bij inkoop van digitale toepassingen gaan we duurzaamheidsaspecten uitvragen en meewegen. Hierbij kijken we bijvoorbeeld naar energieverbruik, gebruikte materialen en herbruikbaarheid van software. In voorkomende gevallen kan dit leiden tot een bewuste keuze voor een niet-digitale oplossing.

Digitaal onafhankelijker

Digitale onafhankelijkheid is een complex onderwerp. Er zijn verschillende vormen van onafhankelijkheid op ICT-gebied te onderscheiden. Het gaat dan om onder meer onafhankelijkheid op financieel en contractueel gebied en onafhankelijkheid ten aanzien van ethiek, transparantie, data, software, toegang en de beveiliging daarvan.

Wat willen wij bereiken?

We streven ernaar om digitaal onafhankelijker te zijn. Er zijn verschillende vormen van onafhankelijkheid op ICT-gebied te onderscheiden. Het gaat dan om onder meer onafhankelijkheid op financieel en contractueel gebied ten opzichte van de technologie bedrijven, en onafhankelijkheid ten aanzien van ethiek, transparantie, data, software, toegang en de beveiliging daarvan. Ook geopolitieke argumenten spelen hierbij een rol. Op hoofdlijnen zijn er twee verschillende modellen waarbinnen voldoende onafhankelijkheid ten aanzien van ICT-producten en diensten kan worden nagestreefd:

- Het commercieel afnemen van diensten van derden, die vaak eigendomsrechten hebben op wat ze leveren.
- Het in eigen beheer en op basis van open source opbouwen van ICT-functies.

Er moet een balans gezocht en gevonden worden tussen wat er in de praktijk al gebeurt om de risico's van afhankelijkheid te verminderen, en de mogelijkheden en beperkingen van een aanpak op basis van eigen beheer.

Wat gaan wij doen?

Er wordt een nadere verkenning gestart op het onderwerp digitale onafhankelijkheid.

Bij deze verkenning zal aansluiting gezocht worden bij de ontwikkelingen in onze omgeving:

- De ontwikkelingen op Europees en rijksniveau.
- De ontwikkeling bij de VNG (Common Ground) en de samenwerkingsmogelijkheden in G4- of G6-verband.
- Initiatieven in binnen- en buitenland worden onderzocht om beter zicht te krijgen op de mogelijkheden en de ervaringen op dit onderwerp.

Actief inspelen op nieuwe wet- en regelgeving

De digitale transitie in de samenleving is in een stroomversnelling gekomen. De vraagstukken die hierbij komen kijken overstijgen in veel gevallen de lokale en landelijke grenzen. Vanuit de Europese Unie komt er daarom veel nieuwe wetgeving aan op gebied van digitalisering en informatie. De Europese digitale wetten vormen een samenhangend geheel dat invloed heeft op alle aspecten van het gemeentelijk functioneren. Volgens de huidige Europese planning moeten alle wetten eind 2026 geïmplementeerd zijn.

Wat willen wij bereiken?

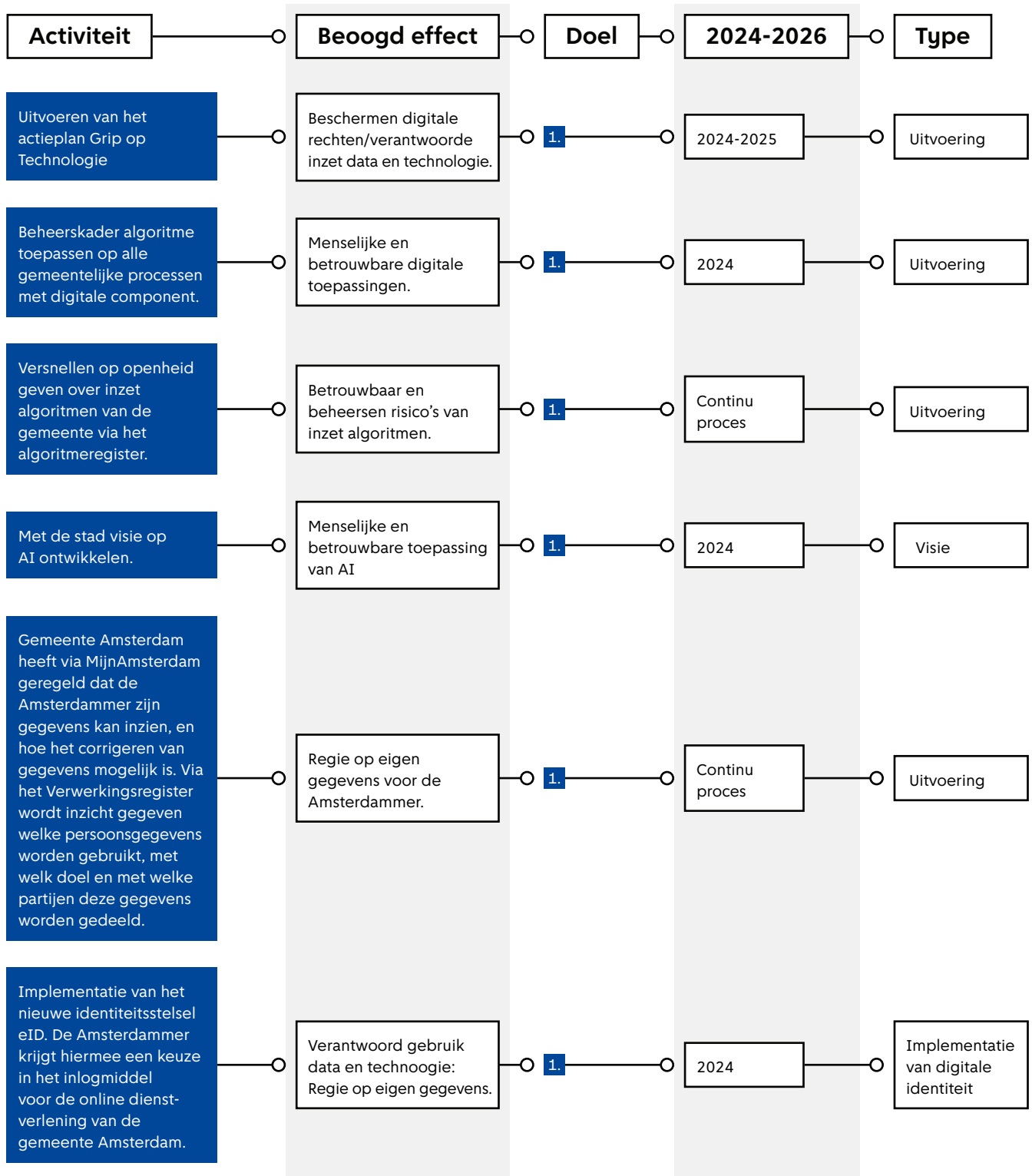
- Amsterdam en haar verbonden partijen voldoen tijdig aan nieuwe wet- en regelgeving op het gebied van digitalisering en informatie en maakt daarbij de juiste integrale afwegingen over invulling van eigen beleidsruimte en de te beheersen wenselijke en onwenselijke effecten.

- Landelijke en regionale samenwerking (het Rijk, VNG, G4, Metropoolregio Amsterdam) om effectiviteit van vroegtijdige impactbepaling van nieuwe wetgeving te vergroten.
- Vanuit de Amsterdamse praktijk organiseren van lobby en inspraak ten aanzien van de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving en de (ongewenste) effecten op de Amsterdamse belanghebbenden. Kennis en krachten worden gebundeld met de SER en de VNG.

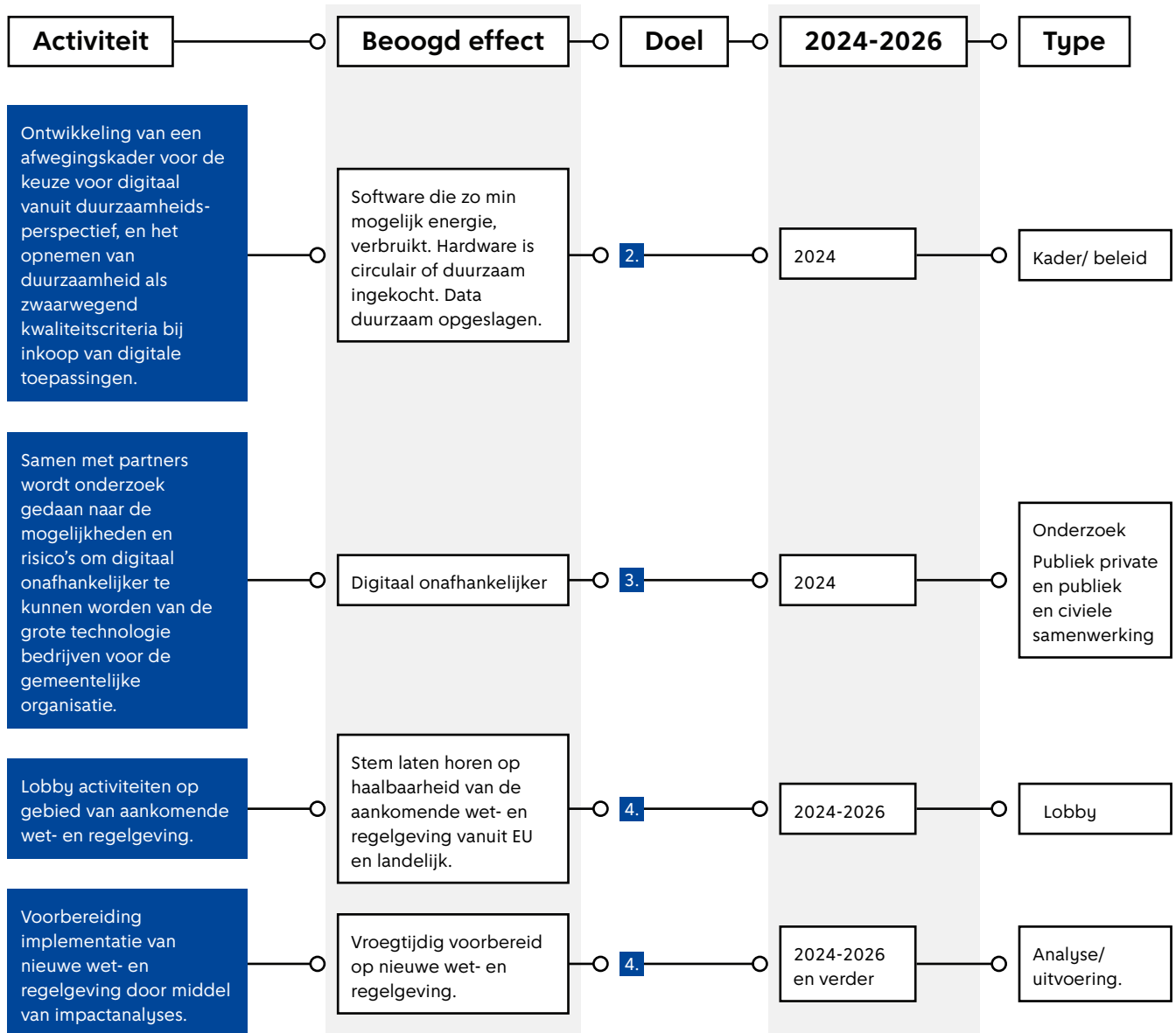
Wat gaan wij doen?

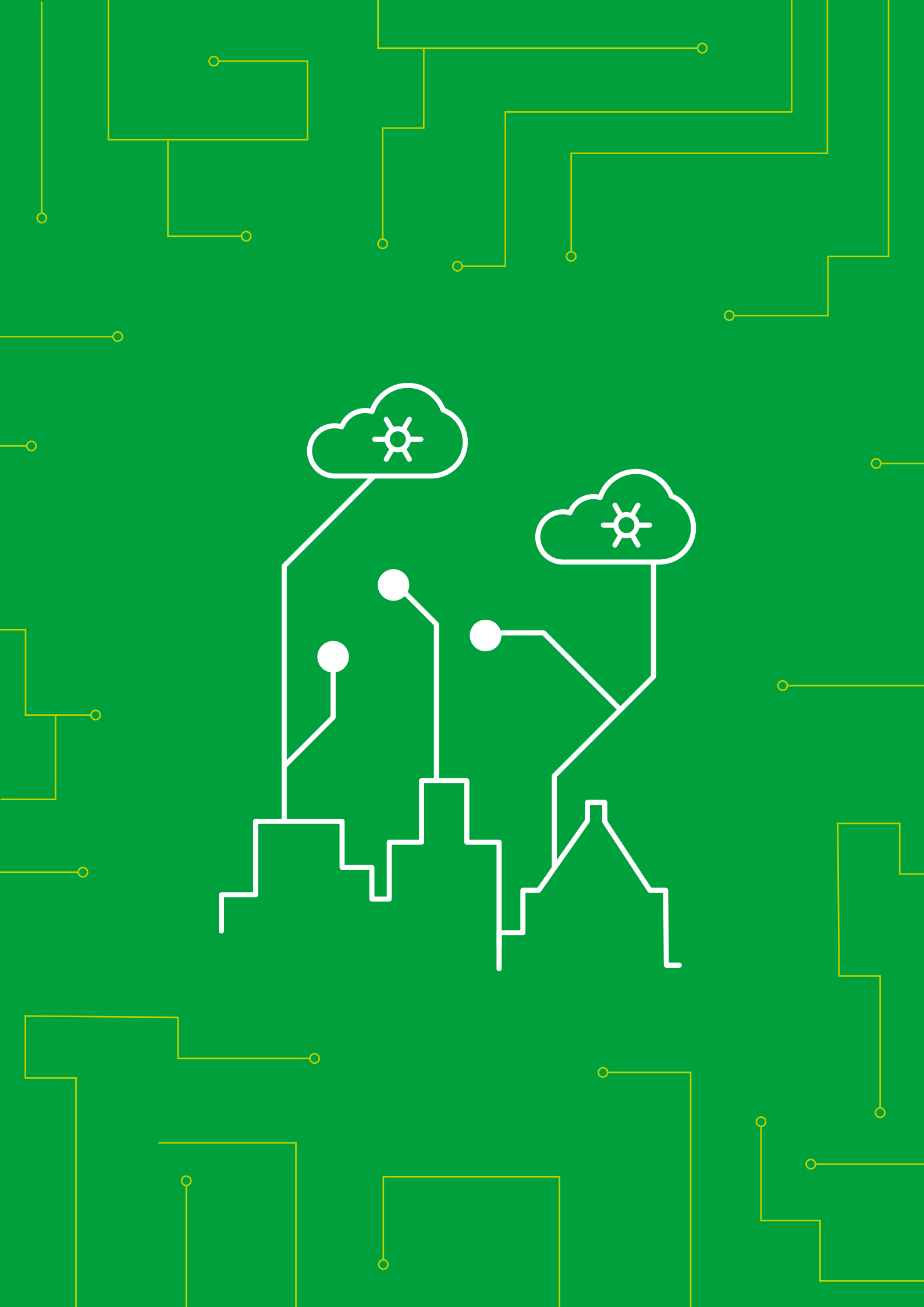
- We maken en actualiseren voortdurend impactanalyses van nieuwe Europese en nationale wet- en regelgeving op gebied van digitalisering en informatie.
- We voeren proactief het gesprek met het rijk, de VNG en andere grote gemeenten over de vertaling van Europese regels naar nationale wetgeving.
- We maken gedurende het wetgevend traject anticiperend al actieplannen en bereiden ons voor op de invoering; zodra de betreffende wetten definitief zijn vastgesteld en duidelijk is hoe de wetten nationaal worden vertaald kunnen de plannen direct in uitvoer kunnen worden gebracht.

Activiteiten 2024 - 2026



Activiteiten 2024 - 2026





Toekomstbestendig

Toen Amsterdam de Innovatiehoofdstad van Europa was in 2016 werden we geroemd om onze maatschappelijke samenwerkingen. En om onze bravoure. Daar hebben we op verder gebouwd en dat doen we nu nog meer. Amsterdam heeft zijn eigen identiteit en dat willen we er ook in de digitale wereld laten zijn. We zetten ons in voor een (digitale) stad waarin zoveel mogelijk Amsterdammers kunnen profiteren van de mogelijkheden. Een stad waarin technologie voor de Amsterdammer werkt en niet andersom. Denk bijvoorbeeld aan het bieden van informatie in verschillende talen door het inzetten van spraaktechnologie of de stad toegankelijker maken voor mensen met een beperking. Digitaal op z'n Amsterdams is inclusief en betrouwbaar, maar bovenal menselijk. Niet digitaliseren omdat het kan, maar daar waar het moet.

Waarom belangrijk?

Digitale ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op en zijn permanent in ontwikkeling. Het is lastig voor de Amsterdammer en de overheid om daar vat op te krijgen. Vaak hebben bepaalde ontwikkelingen zich al gemanifesteerd in de stad voordat de overheid gericht beleid kan ontwerpen, of kan duiden wat de ontwikkeling voor impact gaat hebben op de stad. Digitalisering betekent voor lokale overheden dus niet alleen het aanpassen van de werkprocessen en systemen, maar juist ook het aanpassen van de rol en interactie met bewoners, bezoekers en bedrijven. Niet afwachtend, maar anticiperend in beleid en innovatief. En door het zorgvuldig inzetten op, en weloverwogen keuzes maken over digitalisering en het gebruik van informatie, kan juist het beleid op deze thema's ook slimmer en gericht worden ingezet vóór de Amsterdammer. Zorgvuldige toepassing van data is en blijft daarbij een harde randvoorwaarde.

We kiezen voor een aanpak die past bij Amsterdam. Dat betekent in samenwerking met Amsterdammers, kennisinstellingen en bedrijven. We willen vooraan staan om te begrijpen wat de impact van technologie op Amsterdammers is. Amsterdam wil de kansen benutten van de technologie om de kwaliteit van het leven van Amsterdammers te verbeteren. Met digitalisering willen we bijdragen aan de doelstellingen van het college zoals het verkleinen van ongelijkheid, een kleiner verschil in aantal gezonde levensjaren, een duurzame stad en een vrije, inclusieve stad. We kiezen voor een Amsterdamse aanpak: we geven het goede voorbeeld, intensiveren de samenwerking met diverse relevante partners uit de stad en daarbuiten en dagen bedrijven uit om met verantwoorde oplossingen te komen. We kijken daarbij naar een breed instrumentarium en samenwerking op nationaal of Europees niveau. Vanuit deze Agenda halen we de kennis in huis om dit op menselijke en betrouwbare manier te realiseren.

Wat willen wij bereiken?

1. Wij hebben goed in beeld wat **de impact op de stad** en op de Amsterdammer is van digitalisering, en handelen pro-actief met interventies in beleid en uitvoering.
2. We **benutten de toepassing** van de technologie en de ontwikkeling daarvan op een verantwoordelijke manier.

Wat gaan we doen?

In ieder beleid een digitale component

De digitalisering van de samenleving en het gebruik van technologie heeft nu al een grote impact op de beleving van iedereen in de stad, en dat raakt domeinen zoals zorg, onderwijs en veiligheid. Vanuit deze Agenda worden kennis en handelingsperspectief ingebracht bij de beleidsontwikkeling en uitvoering op andere domeinen, zoals gezondheid, kansengelijkheid, openbare ruimte en mobiliteit. Een voorbeeld hiervan is hoe wij kijken naar de online leefwereld van jongeren .

Anticiperen op nieuwe ontwikkelingen zoals Generatieve AI, hyperautomatisering, quantumcomputing

Onderzocht wordt hoe nieuwe technologie invloed heeft op de stad. Dit wordt jaarlijks gepubliceerd in de Tech Radar. Dit wordt gedaan door onderzoek en te experimenteren met nieuwe technologie in een beheersbare omgeving door bijvoorbeeld prototypes te bouwen. Het is van groot belang om samen te werken met kennis en kunde die de stad biedt, van zowel kennisinstellingen zoals georganiseerd in de AI Coalitie, creatieve industrie en andere experts, als diegenen waar de technologie de meeste impact op gaat hebben: bewoners en ondernemers.

Meerjarige innovatiecoalities voor versnellen stedelijke opgaven

Innovatie staat nooit op zichzelf. We bouwen met elkaar voort op elkaars kennis, inzichten en ervaring. Zo willen we bestaande samenwerkingen verstevigen, zoals met de kennisinstellingen van de stad. Maar ook nieuwe samenwerkingen en meerjarige coalities opzetten met maatschappelijke organisaties, creatieve industrie en bedrijven om zo vanuit ecosystemen te kunnen anticiperen op nieuwe digitale ontwikkelingen. In deze coalities

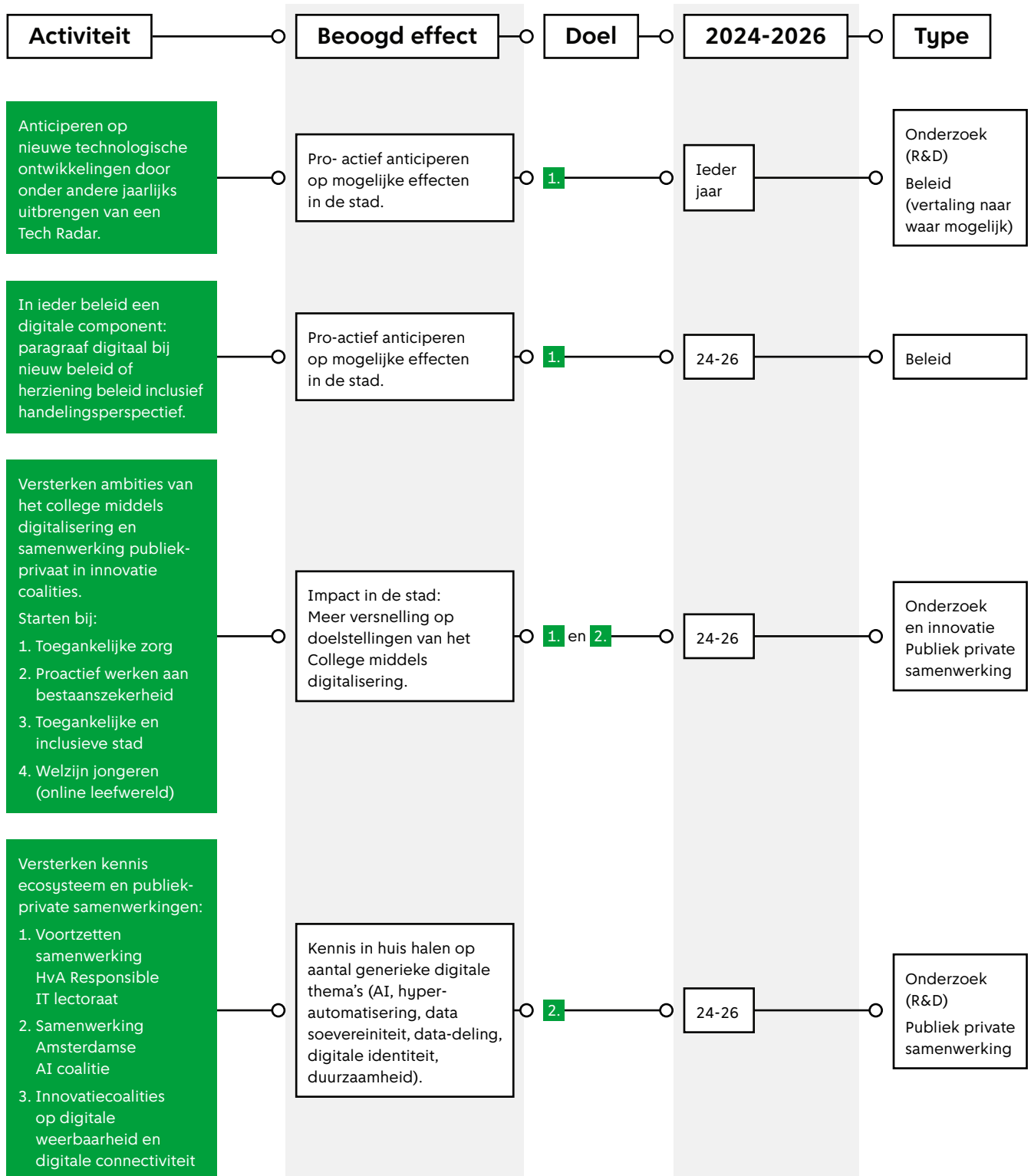
verbinden we partijen rond opgaves van de stad om zo met elkaar aan complexe maatschappelijke vraagstukken te werken met een stevige digitale component. Een goed voorbeeld waar dit al werkt is de coalitie Amsterdam Vitaal en Gezond. Verantwoord experimenteren en menselijke waarden centraal stellen bij het ontwerpen van technologie, zijn hiervoor de basis. Dit houdt in dat wij Amsterdammers betrekken bij het toepassen en ontwikkelen van technologie, en dat wij als wij nieuwe technologieën gaan gebruiken, we eerst willen weten wat het effect kan zijn, door gecontroleerd te testen, te evalueren en te leren.

Innoveren is leren: versterken kennis ecosysteem rondom verantwoorde technologie

Vanuit de innovatiecoalities willen we leren hoe bepaalde generieke mechanismen bij digitalisering in de praktijk werken, zoals hoe data delen met meerdere partners het best werkt, en in het verlengde daarvan het toepassen van datakluisen. Andere voorbeelden zijn duurzame technologie, spraaktechnologie en het digitaliseren van wet- en regelgeving. Hierbij kijken we expliciet of digitaal wel de oplossing is. Vaak zijn niet-digitale oplossingen immers net zo effectief, en vaak goedkoper.

De samenwerking met het Responsible IT lectoraat van de Hogeschool van Amsterdam speelt hierin centrale rol, onder andere door het opzetten van Responsible IT Teams gericht op deze vraagstukken in de stad. Wanneer we een beter begrip en inzicht hebben van deze mechanismen en technologieën, gaan we de lessen breder toepassen op andere domeinen.

Activiteiten 2024 - 2026



Versnellen stedelijke opgaven met digitalisering: 6 opgaven

Vanuit de Agenda wordt aangesloten bij de stedelijke opgaven in de stad, om daar bestaande doelstellingen te versterken en te versnellen middels digitalisering. We starten bij zorg, proactieve dienstverlening van sociale voorzieningen, toegankelijkheid van de fysieke stad en welzijn van jongeren. Vanuit deze Agenda wordt de kennis in huis gehaald om digitalisering op een menselijke en betrouwbare manier in te zetten. Daarnaast investeren wij in kennisopbouw om ons als overheid te verhouden tot de effecten van digitalisering op de stad, met als doel ervoor te zorgen dat Amsterdammers zich veilig online kunnen begeven. De focus ligt hierbij op de online leefwereld van jongeren, veilige connectiviteit en digitale veiligheid.

Dit zijn de onderwerpen waar mee wordt gestart. De komende drie jaar zullen daar andere stedelijke opgaven en randvoorwaarden aan worden toegevoegd.



1

Toegankelijke zorg

Door vergrijzing, personeelstekorten en hogere kosten is de huidige manier van zorg organiseren op de lange termijn niet houdbaar. We hebben daarom geen keus dan om op dit domein te innoveren en digitaliseren. Dit is echter makkelijker gezegd dan gedaan. De complexiteit van het zorgsysteem, gevoelige persoonsdata en de werkdruk die bij zorgpersoneel voelbaar is maakt dat digitalisering in de zorg relatief traag gaat ten op zichten van andere sectoren zoals mobiliteit.

Waarom belangrijk?

Door een vergrijzende en groeiende bevolking en tekort aan zorgpersoneel is de verwachting dat de druk op de zorg de komende decennia steeds hoger zal worden. Amsterdam is hier geen uitzondering op, zoals te lezen valt in het Amsterdamse Regiobeeld. De zorg- en welzijnssector wil daarom in toenemende mate inzetten op preventie en vroege interventie.

Wat willen wij bereiken?

Vanuit de Coalitie Amsterdam Vitaal & Gezond wordt ingezet op toegankelijke, betaalbare en kwalitatieve zorg voor iedereen. De gezondheidsverschillen moeten kleiner worden. Samen met een Amsterdams netwerk van organisaties bouwen én leren we hoe we duurzaam en inclusief beleid hierop kunnen maken.

De zorg in Amsterdam moet voor iedereen toegankelijk zijn. Door de inzet van digitale hulpmiddelen willen wij bijdragen aan het verhogen van het aantal gezonde levensjaren en het verkleinen van het verschil in gezondheid tussen arme en rijke mensen. Dit betekent ook een rol in een verantwoorde digitalisering van deze sector. Vooral omdat we zien

dat als we de markt zijn vrije loop laten in deze sector, we oplossingen krijgen die slechts voor beperkte groepen voordeel opleveren en niet inclusief zijn. We willen daarom digitalisering waarbij er meer (data) eigenaarschap bij inwoners ligt en er meer ruimte komt om op een verantwoorde manier data te delen tussen inwoners en zorgpartijen.

Wat gaan we doen?

Digitale Voordeur

Om de zorg toekomstbestendig te maken is de visie van Amsterdam Vitaal & Gezond dat het niet gaat over 'meer van hetzelfde' maar om het echt anders denken en handelen: transformatie en vernieuwing van het systeem. We willen hiervoor de mogelijkheden die data, technologie en digitalisering bieden, inzetten om zorg & welzijn op een betere manier te organiseren. Met digitaliseren van de stad voor zowel zorg als welzijn, zetten we in op één digitale voordeur voor alle Amsterdammers. Het overkoepelende doel van dit project is om een doorbraak te ontwerpen die Amsterdam helpt te transformeren naar een integraal en inclusief zorgsysteem. We nemen de toestroom naar huisartsen als startpunt om dienstverlening anders in te richten.

Dit wordt gedaan in samenwerking met o.a. GGD, AHTI, Zilveren Kruis, huisartsen en anderen.

Datacoöperatie

Een belangrijk onderdeel van het digitale voordeur project is dat de data, die nu vooral bij zorgleveranciers en verzekeraars ligt, in handen komt van de mensen zelf. Zo krijgen ze regie over hun eigen informatie en kan die op hun verzoek ook makkelijker gedeeld worden met verschillende partijen. Dit proces kent veel uitdagingen omdat data gestandaardiseerd moet worden om makkelijk te delen en er (automatische) verantwoorde datadeelsystemen moeten worden opgezet bij zorgleveranciers. Daarnaast is er sprake van gevoelige persoonlijke data als het om medische gegevens gaat. Daarom zijn security en privacy-aspecten van groot belang bij het ontwerp van een nieuw coöperatief datasysteem. Door langdurige samenwerkingen aan te gaan met stakeholders en door met betrouwbare technische partners te werken, maakt het mogelijk dat meer zorg op maat geleverd wordt en er meer eigenaarschap bij de mensen zelf ligt.

Ontwerpen

Van groot belang bij grote systematische veranderingen is dat het nieuwe alternatief makkelijker te gebruiken moet zijn dan de huidige praktijk. Samen met gebruikers worden digitale oplossingen ontworpen die inclusief en toegankelijk zijn. Ook hier is er aandacht voor mensen die niet digitaal mee kunnen komen. De inzichten uit de onderzoeken van onder andere de VU UMC over dat digitalisering gezondheidsverschillen kan vergroten, en dat burgers met een afstand tot de online wereld juist wél betrokken moeten worden bij het ontwikkelen van eHealth toepassingen, worden hierin meegenomen.

Meerjarige innovatiecoalitie

Vanuit het programma Amsterdam Vitaal en Gezond, is de coalitie Digitale Zorg actief. Dit is een samenwerking van zorg bestuurders, beleidsmakers en professionals op het terrein van digitale zorg. Bij deze coalitie wordt aangesloten om bij te dragen de ambities rondom digitale zorg te realiseren.



2

Proactief werken aan bestaanszekerheid

Mensen die leven onder de armoedegrens of gezondheidsproblemen hebben, mensen met een beperkte taalvaardigheid, mensen zonder uitgebreid netwerk. Het zijn juist deze Amsterdammers die een groot beroep doen op de vaak (digitale) voorzieningen van de overheid. Vaak is er weinig ruimte voor administratieve fouten en voor je het weet worden verzoeken afgewezen of zorgt het proces voor nog meer vertraging. Het wantrouwen instanties groeit hierdoor en maakt het stressvol en complex mensen voor mensen om hulp aan te vragen.

Waarom belangrijk?

Bij het bestrijden van armoede en schulden, stelt de gemeente Amsterdam zich ten doel om stress te verminderen en mensen weer perspectief te bieden. De ambitie is om mensen met financiële problemen sneller en zonder stress structureel op weg te helpen. Het liefst voordat er onoverkomelijke problemen ontstaan.

Wat willen wij bereiken?

Met de ontwikkelingen op het gebied van data-analyse, verbeterde algoritmes en inzichten in ontwerp en interactie wil de gemeente een proactieve dienstverlening aan bieden. We gaan bijvoorbeeld onderzoeken hoe we door data te koppelen en AI in te zetten automatisch voorzieningen kunnen toekennen en hoe we preventieve signalering kunnen verbeteren op het gebied van armoede en schuldenopbouw.

Wat gaan wij doen?

Om deze initiatieven te laten slagen is het noodzakelijk een aantal randvoorwaarden verder te ontwikkelen.

Legal Tech & Open regels

Om regelingen rond toeslagen en andere juridische zaken te digitaliseren is het nodig om digitale vertalingen te maken van landelijke regelgeving. In de praktijk betekent dit dat wetten moeten worden herschreven in regels die door een computer leesbaar zijn. Dit noemen we digitale regel systemen. Hier zitten bijvoorbeeld de beslismomen achter die vaak in regelgeving terugkomen. Deze 'regels' omzetten op een manier dat een computer ze kan lezen is complex en moet secuur gebeuren. Ook gezien de grijze gebieden en (ogenschijnlijke) tegenstrijdigheden in wetgeving is dit een uitdaging. Zeker als op basis hiervan beslissingen worden genomen die grote gevolgen hebben voor mensen. Door dit volgens de Open regels/ Digitaal regel beheer - methodiek te doen wordt dit proces open en transparant georganiseerd, en als bijkomstigheid wordt het mogelijk om hier bruikbare toepassingen op te ontwikkelen.

In het project Circulaw werken we al samen met juristen om wet- en regelgeving rondom circulair bouwen toegankelijker te maken en breed inzichtelijk. De lessen die we hieruit leren rond circulaire projecten en de kennis bij bijvoorbeeld de Hogeschool

van Amsterdam worden toegepast in het sociale domein. Daarnaast kijken we met samen het juridische bureau van de Gemeente Amsterdam naar waar de belangrijkste innovatiekansen in dit domein liggen.

Consent & Datamanagement (Datakluisen)

Om data te koppelen op een verantwoorde, privacy vriendelijke manier is het noodzakelijk dat burgers toestemming geven voor het delen van deze data, en begrijpen wat de toestemming inhoudt. Belangrijk is dat het eigenaarschap van data bij de burger blijft. Met het gebruik van datakluisen kunnen burgers data van verschillende instanties over zichzelf beheren, en bepalen met wie ze dit delen. Deze technologie bestaat al, maar staat nog in de kinderschoenen. Bovendien zijn mensen nog niet gewend hoe dit te doen en waarom dit belangrijk is. Hier zijn daarom nog stappen te zetten.

Datastandaardisatie

Om daadwerkelijk data te delen, koppelen en analyseren is het nodig dat verschillende instanties deze data gestandaardiseerd aanleveren of dat dit ergens in het proces geautomatiseerd wordt. Ook lopen hier voor een groot aantal initiatieven.

Hierbij moet onderzoek gedaan worden welke data er nodig is voor een werkende proactieve dienstverlening en hoe deze standaardisatie in de praktijk er uit moet komen te zien. Dit vraagt een grote mate van afstemming en samenwerking tussen deze partijen.

Ontwerpen

Het doel is om stress en regeldruk weg te nemen bij mensen in moeilijke situaties. Hierdoor moet deze benadering een grote focus hebben op user experience and interaction. Door de doelgroep en gebruikers te betrekken en goed te luisteren naar wat wel en niet werkt willen we interacties ontwerpen die minder ingewikkeld zijn voor gebruikers. Nieuwe alternatieven worden alleen geadopteerd als deze een betere ervaring bieden dan de huidige manier van werken. Samenwerking met de creatieve industrie kan hierbij van grote meerwaarde zijn. In België is een wet aangenomen die populair gezegd 'een verbod op het stellen van onnodige vragen' bij digitalisering betekent. Uitgangspunt is dat mensen geen werkbijlen moeten zijn van computers. Datakluisen kunnen hierin behulpzaam zijn, maar ook menselijk ontwerpen van aanvraagprocessen. Lessen worden opgehaald voor de Amsterdamse praktijk.

Aansluiting praktijk

Bij armoede en schulden zijn vaak meerdere instanties betrokken. Deze nieuwe aanpak gaat gevolgen hebben op de werkwijze van verschillende organisaties. Dit goed organiseren vergt een integrale aanpak zowel op het gebied van ICT, wet- en regelgeving en andere processen. Om deze nieuwe benadering succesvol te maken is het nodig om het gehele proces op orde te hebben, te ontwerpen en de betrokken instanties aan boord te krijgen. Daarbij is veel aandacht voor de uitvoerbaarheid voor de mensen in de praktijk.

Meerjarige innovatiecoalitie

Samenwerking is essentieel op dit thema, zowel met uitvoerende afdelingen en instanties, als andere overheden, technologie bedrijven, maatschappelijke initiatieven en de creatieve industrie. Vanuit het Rijk is er ook behoefte om op dit onderwerp stappen te zetten en is er een samenwerking in ontwikkeling met Binnenlandse Zaken en Economische Zaken. Daarnaast kijken we ook goed wat er bij andere gemeenten al goed gaat, zoals bijvoorbeeld het huishoudboekje en virtueel inkomensloket in Utrecht, of over de grens waar Gent voorloper is op dit onderwerp.



3

Toegankelijke en inclusieve stad

Smalle straatjes, fietsen op de stoep, uit de klauwen lopende begroeiing, allemaal zorgen ze ervoor dat onze stad slecht toegankelijk is voor mensen met een beperking. Door samen te werken met de mensen die dagelijks ervaren hoe slecht bereikbaar onze stad is op bepaalde plekken, ontwikkelen we tools en inzichten om de toegankelijkheid van de stad te verbeteren. In het Amsterdam4all programma onderzoeken we hoe kunstmatige intelligentie en verbeterde datadeling ingezet kunnen worden om real time inzichten te genereren rond toegankelijkheid.

Waarom belangrijk?

Mobiliteit geeft vrijheid en maakt het mogelijk om volwaardig mee te doen in onze stad en samenleving. Binnen de grenzen van het mogelijke moet iedereen zich binnen onze stad kunnen verplaatsen: oud of jong, ziek of gezond, en ongeacht een lichamelijke, geestelijke, of zintuiglijke beperking. Beperkte mobiliteit kan zorgen voor uitsluiting en eenzaamheid. Nieuwe technologie maakt het mogelijk om meer mensen meer mobiliteitskansen te bieden en het is belangrijk om die potentie niet onbenut te laten. Uit onderzoek is gebleken, dat als er (fysiek en digitaal) ontworpen wordt voor mensen met een beperking, dit ontwerp door iedereen beter wordt beoordeeld.

Wat willen wij bereiken?

Een toegankelijke en inclusieve stad voor alle Amsterdammers. Door het inzetten van nieuwe technologie willen we ervoor zorgen dat de stad beter bereikbaar en beter te navigeren wordt voor iedereen. We willen met betere samenwerkingen tussen de partners in de stad ervoor

zorgen we de technologisch kansen samenbrengen met waar de behoefte ligt en nieuwe praktische oplossingen bieden zodat mensen met een mobiele beperking zich makkelijker door de stad kunnen bewegen.

Wat gaan wij doen?

Data delen en inzichtelijk maken

Om een beter inzicht te geven over toegankelijkheid is het van essentieel belang dat verschillende partijen data delen over zaken die invloed kunnen hebben op de toegankelijkheid van de stad, zoals beschikbaarheid van liften, toegang tot toiletten, werkzaamheden en fysieke inrichting van perrons. Om dit te organiseren zijn een goede samenwerking en afspraken nodig met zowel de gebruikers van de diensten, om de behoefte scherp te krijgen, als alle stakeholders rond mobiliteit en de inrichting van de openbare ruimte, om de nieuwe oplossingen effectief toe te passen. Dit is niet alleen een technologische uitdaging, maar vooral een uitdaging om de juiste afspraken te maken en de data op een werkbare, gestandaardiseerde manier "real time" aan te leveren.

Artificiële Intelligentie voor alle Amsterdammers

We zetten nieuwe technologie in om meer inzicht en uiteindelijk een (bijna) real time beeld te krijgen van de toegankelijkheid van de stad. Op papier kan een stoep bijvoorbeeld breed genoeg zijn, maar in de praktijk kan er een groot deel van de tijd een bakfiets staan en een "illegale" plantenbak die het moeilijk maken om daar met een rolstoel langs te gaan. Met beeldherkenningstechnologie kunnen we een realistischer beeld creëren van hoe toegankelijk de stad is en wat er nodig is aan beleid om de stad in de praktijk toegankelijk te maken en houden.

Zodra we een beter beeld hebben van de toegankelijkheid van de stad door onze eigen data beter in te zetten en up-to-date te houden en deze te combineren met partners geeft dit ons de mogelijkheid om gepersonaliseerde routevoorstellen te doen. Zo gaan we vanuit een Europese samenwerking PEER kijken of we een open route-planner met AI-technologie kunnen bouwen en zo adviezen kunnen geven aan mensen in bijvoorbeeld een rolstoel of met een visuele beperking. Met een reisadvies op maat willen we

drempels wegnemen voor mensen die minder mobiel zijn. Uiteindelijk willen wij het advies integreren in de populaire routeplan applicaties, zodat dit advies ook digitaal goed toegankelijk is.

Meerjarige innovatiecoalitie

Vanuit het Amsterdam4all programma zetten we samenwerkingen op om zo tot breed gedragen en deelbare oplossingen komen. Om de behoeftes rond toegankelijkheid goed in beeld te krijgen werken we samen met World Enabled (een internationale belangenorganisatie) en Cliëntenbelang Amsterdam. Om de juiste data bij elkaar te brengen werken we met de Vervoerregio, GVB en Prorail. Daarnaast maken we gebruik van de inzichten die we samen met kennisinstellingen ontwikkelen, zoals met Vrije Universiteit Brussel (in het Europese project PEER) en de University of Washington in Project Sidewalk (een internationaal project rond beeldherkenningstechnologie).



4

(Online) welzijn van jongeren

Jongeren brengen steeds meer tijd online door: hun online en offline leven zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en lopen naadloos in elkaar over. Daar waar de volwassenen van nu internet en sociale media hebben zien opkomen, is de huidige generatie jongeren de eerste generatie die is opgegroeid met digitale devices, internet en sociale media. Amsterdamse jongeren besteden gemiddeld meer dan 7 uur per dag online. Dit heeft niet alleen een grote impact op het leven van jongeren maar raakt ook verschillende taken en verantwoordelijkheden van de gemeente Amsterdam.

Waarom belangrijk?

De online leefwereld van jongeren heeft zowel positieve als negatieve impact op verschillende facetten van hun leven – vrienden, school, werk, gezondheid, veiligheid, identiteitsvorming en wereldbeeld. Het bestaat grotendeels uit gebruik van sociale mediaplatforms en gaming. Jongeren zijn 24/7 in contact met vrienden en klasgenoten via Snapchat, Whatsapp en TikTok. Dit biedt kansen zoals verbinding, plezier en kennis, maar brengt ook risico's. De content en online reclame die zij zien beïnvloeden bijvoorbeeld de manier waarop ze met geld omgaan, huiswerk maken en zichzelf en anderen zien.

Hyperconnectiviteit leidt tot continu online moeten en willen zijn, wat van invloed is op het concentratievermogen. Buiten het toezien van ouders, docenten of hulpverleners kunnen jongeren in (sociaal) onveilige situaties terecht komen. Pubers kunnen vanwege hun puberbrein de gevolgen van het delen van (schadelijke of intieme) online content moeilijk overzien.

Online fenomenen manifesteren zich ook fysiek en hebben impact op de verantwoordelijkheden en ambities van de gemeente. Zo ervaren Amsterdamse jongeren meer stress door sociale media en worden zij vaker online geronseld voor (drugs) criminaliteit. Amsterdamse scholen zien dat het online ronselen voor het dealen van drugs, verkopen van lachgas of aanzetten tot haat en geweld ook impact heeft op de schoolveiligheid. Wantrouwen naar overheidsinstanties neemt toe door gemanipuleerde informatie en informatiebubbels. Schulden onder jongeren nemen toe doordat ze grote uitgaven doen, online gokken en meer financiële risico's nemen.

Wat willen wij bereiken?

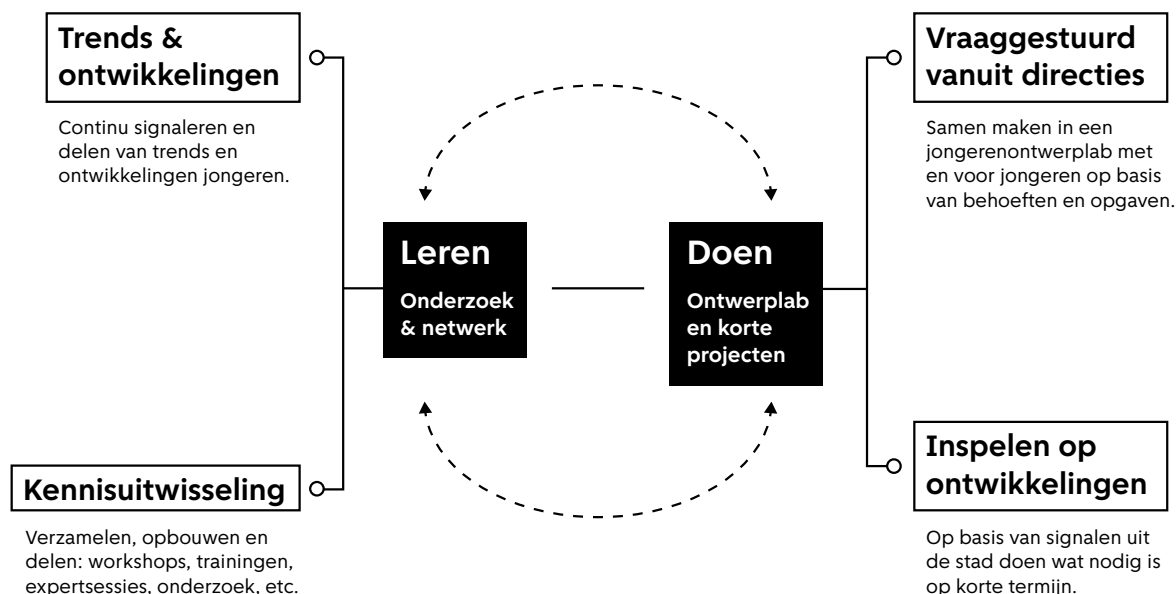
- Beter bereiken van jongeren en aansluiten op de online leefwereld, om beleidsdoelen met betrekking tot jongeren (bijvoorbeeld op gezondheid) te realiseren. Online is een vierde plek naast de fysieke omgeving van school, ouders

en straat waar de gemeente jongeren kan bereiken. En plek waar misschien wel het meeste tijd wordt doorgebracht.

- De negatieve impact van online op de mentale gezondheid van jongeren verkleinen. In de digitale omgeving is veel interactie, wordt veel geleerd, maar is ook uitsluiting, werkt het soms depressie in de hand en ontstaan er andere mentale problemen.

Wat gaan wij doen?

Het beter bereiken van jongeren en de negatieve impact verkleinen vraagt om samenwerking met partners in de stad om 1) te leren over ontwikkelingen in de online leefwereld, 2) de kennis toe te passen bij de ontwikkeling van diensten, producten en manieren van interactie met jongeren en samen op te trekken bij het ontwikkelen van preventie programma's. Denk bijvoorbeeld aan communicatie over vaccinatie programma's voor jongeren. Ook wordt ingezet op het aanspreken



van techplatformen op hun verantwoordelijkheid bij het vraagstuk mentale gezondheid van jongeren, en te lobbyen tegen verslavende algoritmen.

Trendanalyses

Hiertoe starten we met een Programma Online Leefwereld zodat de gemeente beter met beleid en communicatie kan aansluiten op de online leefwereld van jongeren. We focussen ons daarbij op de thema's Gezondheid, Onderwijs, Sport en Bewegen, Werk en inkomen en Veiligheid. Dat doen we door het continu signaleren en delen van trends en ontwikkelingen over jongeren en netwerkversterking binnen de gemeentelijke organisatie en met partners. Maar ook door te doen.

Samen met scholen wordt het ontwerplab voor jongeren vormgegeven, waarin met jongeren samen wordt gewerkt aan diensten, projecten, pilots en activiteiten die aansluiten op de leefwereld en/of die online excessen tegengaan.

Meerjarige innovatiecoalitie

Het Convenant Digitaal Bewustzijn is een breed partnetwerk in de stad, geïnitieerd door het Digital Rights House, met scholen, jongerenwerk en kennisinstellingen. Dit partnetwerk zet zich in voor voor digitale weerbaarheid en mentale en fysieke gezondheid van jongeren. De gemeente Amsterdam heeft zich hierbij aangesloten, om met dit partnetwerk kennis uit te wisselen en gezamenlijk op te trekken.



5

Veilige en verantwoorde connectiviteit

Met de veiling van 5G frequenties en de uitrol van 5G antennes in Amsterdam staan we aan de vooravond van een nieuwe communicatie-infrastructuur. De belofte is dat 5G sneller is en meer data kan versturen, meer Internet of Things apparaten per antenne kan bedienen en lagere vertraging en hogere betrouwbaarheid heeft. En dat deze eigenschappen nieuwe gebruikstoepassingen mogelijk maken zoals robotica en drones. Daarnaast zorgt de komst van 5G nog voor andere veranderingen, waaronder in de marktordening. De grote mondiale technologie providers hebben interesse in de 5G markt. Aangezien dit gevolgen heeft voor de inrichting van de publieke ruimte, privacy en democratische controle op de digitale infrastructuur gaan we onderzoeken wat de rol van de gemeente Amsterdam moet zijn in deze ontwikkeling en waar we kansen zien om in dit domein de Amsterdammer meer invloed te geven.

Waarom belangrijk?

Digitalisering zit in de haarvaten van de maatschappij. We winkelen online, vinden onze weg via apps, we regelen onze zorg via het internet, en we worden hier steeds afhankelijker van. Ook de gemeente doet steeds meer digitaal van brugbediening tot druktotoezicht. Zoals in deze agenda al duidelijk is aangegeven komt dit in elk domein terug en ontwikkelt het zich hard. Om dit te organiseren en alles te laten werken hebben we een digitale infrastructuur gebouwd en moeten we nadenken hoe we als samenleving onze connectiviteit organiseren. De vraag naar snelle, betrouwbare en massale connectiviteit neemt alleen maar toe.

Die vraag breidt zich steeds verder uit met nieuwe toepassingen zoals kunstmatige intelligentie. Glasvezel maakt bijvoorbeeld snelle data-uitwisseling mogelijk en is bovendien duurzamer dan het bestaande netwerk. Over vier jaar moeten vrijwel

alle adressen in de stad zijn voorzien van een glasvezelaansluiting voor internet, tv, telefonie en data. 5G maakt het mogelijk op hoge snelheid nieuwe toepassingen zonder bekabeling te realiseren en stimuleert nieuwe economisch activiteit. Echter willen we als stad wel invloed blijven houden op deze ontwikkelingen. We vinden het daarbij belangrijk om te onderzoeken wat de rol van de gemeente is in dit proces, wat ons handelingsperspectief is en hoe we ervoor kunnen zorgen dat iedereen kan profiteren van deze toename in connectiviteit.

Wat willen wij bereiken?

- Kennisontwikkeling over de technologische mogelijkheden en alternatieven van deze connectiviteitssystemen, om als lokale overheid te kunnen bepalen wat de agenda moet zijn op gebied van reguleren, inkopen en lobbyen rondom connectiviteit.

- Toegang tot snel internet voor alle Amsterdammers door aanleg van glasvezel; hierover maken we afspraken met aanbieders.
- Strategische samenwerking met aanbieders om mobiele netwerken in Amsterdam zo toegankelijk mogelijk te houden voor iedereen.

Wat gaan we doen?

Kennis en onderzoek

Om te kunnen bepalen wat de agenda moet zijn op gebied van regulering, inkoop en lobby is kennis nodig over de technologische mogelijkheden en alternatieven van deze systemen. Dat wordt opgedaan binnen het Responsible Connectivity Lab, waarin onderzoek en ontwerp worden toegepast op diverse thema's als toepassingen van 5G, alternatieve technologieën en het anonimiseren van locatie gegevens.

Onderzoek naar digitale onafhankelijkheid

Het vraagstuk rond digitale onafhankelijkheid is nauw verbonden met verantwoorde connectiviteit. Vragen als van wie de digitale infrastructuur is en hoe we daar democratische invloed op uit kunnen oefenen liggen hieraan ten grondslag. Vanwege de complexiteit van dit onderwerp gaan we samen met partners nader onderzoek doen naar de mogelijkheden om meer onafhankelijkheid op ICT-gebied te bereiken, zowel binnen de gemeente als voor de digitale infrastructuur in de stad.

Afspraken over uitrol glasvezel

Met de telecomaانبieders worden afspraken gemaakt over de aanleg van glasvezel. Hiertoe is het convenant 'Fiber to the home' getekend tussen de gemeente Amsterdam, KPN en Open Fiber. In het convenant zijn

afspraken gemaakt waardoor Amsterdammers weten wanneer hun huis aan de beurt is om aangesloten te worden en welke maatregelen worden genomen om dat met zo min mogelijk overlast te doen.

Meerjarige innovatiecoalitie

Samen met Amsterdam Institute for advanced Metropolitan Solutions (AMS Institute) wordt het Responsible Connectivity Lab opgezet. Andere kennisinstellingen zoals de Hogeschool van Amsterdam, Vrije Universiteit en Technische Universiteit Delft worden bij het lab betrokken.



6

Digitale Weerbaarheid Amsterdam

Amsterdam wil een veilige en leefbare stad zijn voor haar inwoners, ondernemers en bezoekers. Als stad lopen we tegen onze grenzen aan als het gaat om de bescherming van onze burgers tegen online criminaliteit en ongewenst gedrag. Online criminaliteit is niet gebonden aan een geografisch gebied. Dit maakt actief de samenwerking opzoeken, landelijk en regionaal, van extra belang.

Waarom belangrijk?

In het Amsterdams Akkoord is digitale veiligheid benoemd als structurele grote uitdaging voor de komende periode die blijvende aandacht verdient. Onder meer door in publiek- en privaat verband intensief de samenwerking voort te zetten binnen de regio. Amsterdam moet niet alleen binnen de eigen stadsgrenzen kijken, maar ook daarbuiten aangezien cyber niet is gebonden aan een afgebakend geografisch gebied. In de aanpak gaan we met regionale en landelijke initiatieven intensiever samenwerken aan een gezond en veilig cyber-landschap. De voorloper van deze intensieve samenwerking is het inmiddels opgerichte *Ecosysteem Digitale Veiligheid*.

Wat willen wij bereiken?

Het vergroten van de digitale weerbaarheid en veiligheid van de stad, haar inwoners en haar organisaties tegen cyberaanvallen en digitale verstoringen. We delen kennis met ondernemers, Amsterdammers, kennisinstellingen en andere overheden. Dit doen we over de volle breedte van dit domein.

Wat gaan we doen?

De gemeente Amsterdam is in samenwerking met omliggende gemeenten binnen de regio Amsterdam-Amstelland, bezig met de opzet van een ecosysteem voor digitale veiligheid. Dit initiatief heeft tot doel een publiek-privaat ecosysteem te creëren, gericht op het waarborgen van duurzame veiligheid in de digitale ruimte voor inwoners, ondernemers en bezoekers in de regio. Momenteel lopen er al verschillende projecten die opgezet zijn vanuit dit ecosysteem. Voorbeeld hiervan is het online educatief en bewustwordingsprogramma HackShield voor jongeren tussen 8 en 12 jaar, wat in samenwerking met de Openbare Bibliotheek Amsterdam wordt uitgevoerd.

Binnen het ecosysteem, met inmiddels tientallen actieve partners, wordt er op vier gedefinieerde prioriteiten samengewerkt:

- Verhogen van het collectieve digitale veiligheidsbewustzijn: Duurzame initiatieven ontplooiën die bijdragen aan het collectieve veiligheidsbewustzijn op het internet van alle aanwezige doelgroepen.

- Bestendigen van talent- en expertise in het digitale werkveld: Het aantrekken en behouden van ITtalent om het tekort in de sector op te vullen.
- Informatie-uitwisseling en gevolgbestrijding: Het opzetten van een netwerk om informatie van dreigende aard tijdig te signaleren, duiden en daarop te anticiperen door gezamenlijk te oefenen.
- Testen van digitale producten en diensten in een gecontroleerde proeftuin: In een gecontroleerde omgeving experimenteren met innovatieve producten en diensten om de effecten te meten voordat ze in de praktijk worden ingezet.

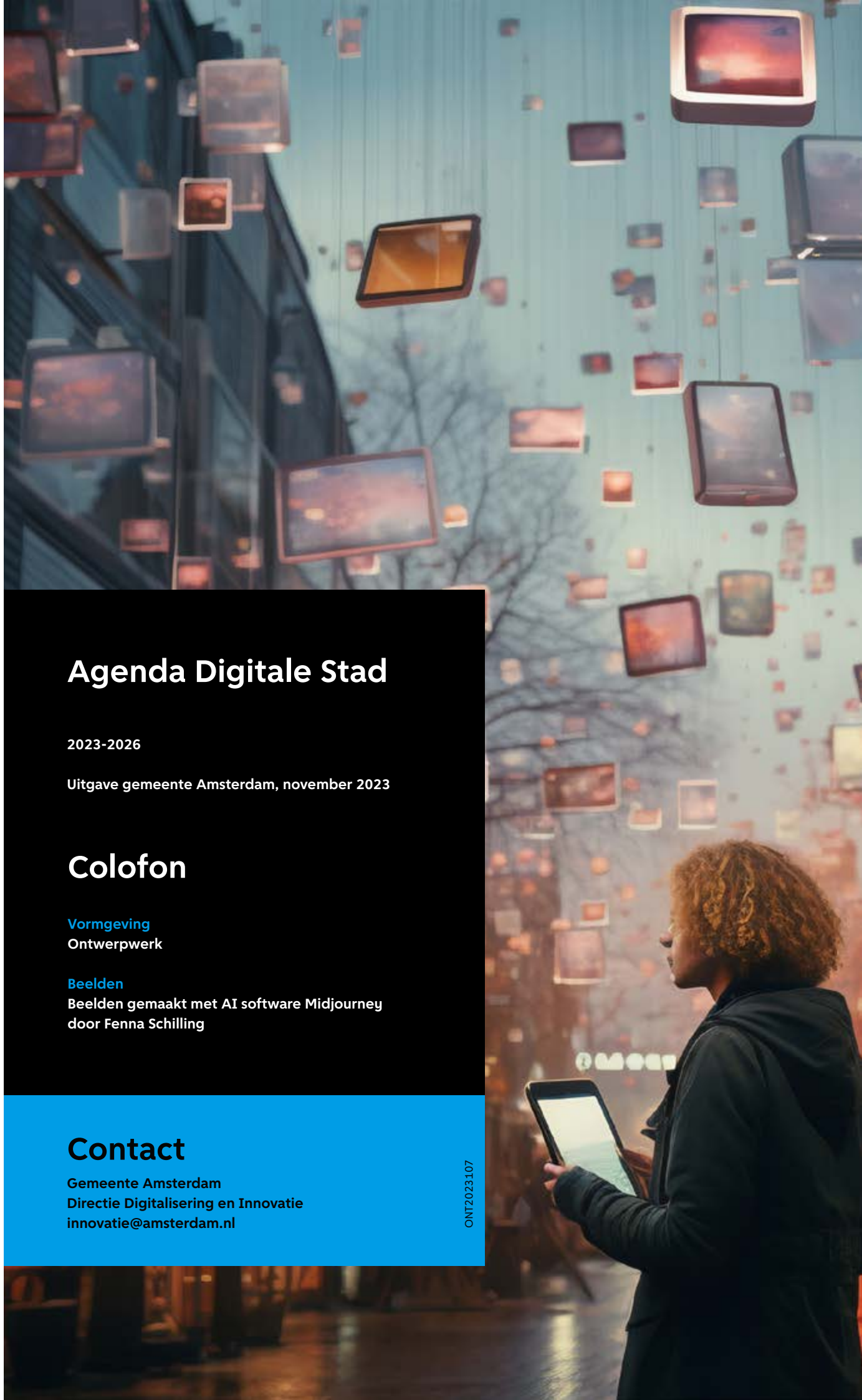
Meerjarige innovatiecoalitie

Het ecosysteem Digitale Veiligheid bestaat uit partijen zoals de Hogeschool van Amsterdam, Vrije Universiteit, Universiteit van Amsterdam, ROC, CISCO, gemeente Amstelveen, DUO+ gemeenten, Haven van Amsterdam, Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland, primaire- en voortgezette onderwijsinstellingen, HackShield, Openbare Bibliotheek Amsterdam, Johan Cruijff Arena.

Financiële paragraaf

De genoemde activiteiten zijn gedekt in programma B2 Digitale Stad. Conform het coalitieakkoord is de volgende (structurele) reeks beschikbaar gesteld ten behoeve van de nieuwe Agenda Digitale Stad: 2023: 2 mln., 2024: 2mln., 2025: 2mln., 2026: 1,5 mln. en na 2026 structureel 1 mln.

De ambities/activiteiten die nu in de agenda zijn opgenomen, worden vanuit de Coalitie middelen Digitale Stad gefinancierd. De nadruk ligt hierbij op expertiseopbouw waarbij wij maximaal aansluiten bij en ondersteunen van staande ambities bij andere beleidsopgaven. Als er daarnaast extra zaken worden opgepakt bij de opgaven, dan loopt dat via bestaande of nieuwe investeringen vanuit de beleidsopgaven en de directies.



Agenda Digitale Stad

2023-2026

Uitgave gemeente Amsterdam, november 2023

Colofon

Vormgeving
Ontwerpwerk

Beelden
Beelden gemaakt met AI software Midjourney
door Fenna Schilling

Contact

Gemeente Amsterdam
Directie Digitalisering en Innovatie
innovatie@amsterdam.nl

ONT2023107