



**Gemeente
Amsterdam**

Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Bezoekadres
Amstel 1
1011 PN Amsterdam

Postbus 202
1000 AE Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Gemeenteraad Amsterdam

Datum 20 juni 2023
Behandeld door Digitalisering, Innovatie & Informatie; Sigrid Winkel (s.winkel@amsterdam.nl)
Bijlage Raamwerk Agenda Digitale Stad & Overheid
Onderwerp Raadsinformatiebrief Hoofdlijnenbeleid voor digitalisering Amsterdam

Geachte leden van de gemeenteraad,

Het college heeft toegezegd u te betrekken bij de ontwikkeling van de nieuwe werkagenda Digitale Stad en Overheid. Deze brief betreft een eerste richting en start om met u in gesprek te gaan over de nieuwe Agenda Digitale Stad & Overheid en mijn rol als portefeuillehouder ICT & Digitale Stad. Deze hoofdlijn is tot stand gekomen door diverse gesprekken met partners in stad, waaronder kennisinstellingen, het betrekken van de staatsecretaris Digitalisering bij AI in Amsterdam, maatschappelijke partners als de Openbare Bibliotheek Amsterdam en Cybersoek op het gebied van digitale ongelijkheid, en met publiek-private samenwerkingen zoals het *fieldlab* in het Arenagebied. In deze introductie wordt slechts een deel van de onderwerpen benoemd die spelen in de complexe en snelle ontwikkeling van digitalisering.

De ambitie is om de Agenda in het najaar 2023 aan u aan te bieden. Hierin wordt dieper ingegaan op de verschillende onderwerpen en doelen, en op wat deze de komende jaren concreet van de gemeente Amsterdam vragen. De komende periode worden de thema's voor de Agenda nader ingevuld met partners in de stad. Zo wordt er een viertal "vertel me alles" sessies georganiseerd om ideeën en ook zorgen te horen van (ervarings)deskundigen en andere Amsterdammers. Ook úw waardevolle bijdrage is voor mij van groot belang voor de uitwerking van deze thema's in de Agenda Digitale Stad & Overheid.

De digitale wereld is overal

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 ook nog allesbehalve stil. De recente opkomst van dankzij kunstmatige intelligentie automatisch gegenereerde content, met ChatGPT als boegbeeld, laat zien dat de grote doorbraken nog niet achter ons zijn.

Jongeren zitten soms wel acht uur per dag online, dienstverlening is grotendeels digitaal en veel Amsterdammers zijn afhankelijk van technologie om hun werk te kunnen doen. 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 (denk aan de effecten van de platformeconomie in de openbare ruimte), maar ook op de sociale kant. Denk hier in het bijzonder aan jongeren die soms meer tijd online dan offline besteden in omgevingen die privaat worden beheerd en die een referentie worden voor wat 'normaal' is. Een chatbot kan je beste vriend worden. Kortom: onze fysieke en virtuele werelden zijn steeds meer met elkaar vervlochten.

Offline diensten verdwijnen of worden steeds minder aantrekkelijk gemaakt. De mogelijkheden van het internet en digitale middelen zijn vaak niet voor de 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.

Sinds 'De Digitale Stad'¹ dertig jaar geleden is ontwikkeld en onlangs opgenomen in het Unesco erfgoed, 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 gaat komen in de digitale samenleving, en dat dit niet is opgelost met de komst van een nieuwe generatie.

Digitalisering brengt ons veel, maar het brengt ook uitdagingen. Technologie moet voor mensen werken en niet tegen. Kansen vergroten voor de Amsterdammer, en niet de ongelijkheid en tegenstellingen vergroten.

Nieuw startpunt van de Agenda Digitale Stad & Overheid

In de vorige Agenda Digitale Stad ging het over welke digitale stad Amsterdam wil zijn: een inclusieve, vrije en creatieve digitale stad. Met de nieuwe Agenda wordt de volgende stap gezet, waarin de focus ligt op het zorgvuldig toepassen van digitale mogelijkheden in het maatschappelijk domein, bijvoorbeeld op het gebied van zorg, welzijn of duurzaamheid. Amsterdam zet in op een toekomstbestendige digitale stad: op z'n Amsterdams, menselijk en betrouwbaar. Dat betekent in voorkomende gevallen ook het bewust kiezen voor niet-digitale diensten vanuit sociaal en duurzaamheidsperspectief.

Digitalisering als kans: Digitale Voordeur
Het personeelstekort in de zorg is een groeiend probleem, terwijl ondertussen de vraag naar zorg toeneemt door de vergrijzing. De kwaliteit en toegankelijkheid van zorg en welzijn staan hierdoor onder druk. Om de zorg ook in de toekomst voor iedereen bereikbaar en betaalbaar te houden, is anders denken en handelen nodig. Zo werken we aan één digitale voordeur voor alle Amsterdammers in de zorg. Daarmee kunnen zorg en welzijn toegankelijker worden voor Amsterdammers en kan de druk op bijvoorbeeld huisartsen worden verlicht. We zijn dan ook gestart met het anders inrichten van de toestroom van vragen naar huisartsen. Dit wordt gedaan in samenwerking met o.a. GGD, AHTI, Zilveren Kruis en de huisartsen zelf.

¹ De Digitale Stad werd in 1994 in Amsterdam opgericht als een van de eerste online-gemeenschappen ter wereld, gebouwd op publieke waarden en onderhouden door een actieve community. In deze virtuele stad konden gebruikers via chatrooms communiceren, hun eigen virtuele huizen bouwen en deelnemen aan online evenementen en activiteiten. DDS was wereldwijd een van de eerste publieke toegangsportalen tot het internet.

Op z'n Amsterdams: toekomstbestendig door samenwerking

Actuele thema's als kansenongelijkheid, diversiteit en inclusie, krapte op de arbeidsmarkt, ondermijning, gezondheid en afnemend vertrouwen in de politiek hebben allemaal een grote en deels zelfs bepalende digitale component. Denk hierbij aan het kunnen bereiken van Amsterdammers in tijden van crisis zoals bij de Corona-vaccinatie.

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.

Het college beseft dat realisme nodig is als het aankomt op de eigen middelen, kennis, kunde en schaal op dit gebied. Dat betekent dat we samen moeten leren met kennisinstellingen en de creatieve sector in het verantwoord toepassen van digitalisering, in het bijzonder van AI, en deze kennis toepasbaar moeten voor de stad. Denk hierbij aan de samenwerking rondom het lectoraat "Responsible IT" van de Hogeschool van Amsterdam en deelname aan *Public Spaces*. Dit vraagt ook publiek-private samenwerking versterken, zoals bijvoorbeeld vanuit de Amsterdamse AI Coalitie op onder andere het gezondheidsdomein, of bij data uitwisseling in het mobiliteitsdomein. En intensief aansluiten bij de nationale digitale agenda van het kabinet.

Mobiliteit: Real-time monitoring

Amsterdammers gaan zich anders bewegen door de stad, bijvoorbeeld met (deel)vervoer. Dit heeft ook invloed op verkeersstromen tijdens evenementen.

Het Operationeel Mobiliteitscentrum (OMC) kijkt naar alle vormen van mobiliteit om Zuidoost tijdens evenementen bereikbaar, leefbaar en toegankelijk te houden. Samen met diverse stakeholders, zoals de politie, wegbeheerders, parkeeraanbieders en OV-partners, worden de verkeersstromen voorbereid, gemonitord en in goede banen geleid. Door real-time data te vergelijken met historische data kunnen we aannames doen over het verdere verloop van de situatie. Hierdoor wordt het mogelijk om te anticiperen op mogelijke problemen en deze te voorkomen. Van reactief naar proactief.

Menselijk: met oog voor de menselijke maat

We willen actief inzetten op digitalisering als het bijdraagt aan de maatschappelijke doelen van de stad. In de Agenda Digitale Stad en Overheid wordt dit zo concreet mogelijk aan u voorgelegd. Bij het gebruik van technologie staat menselijkheid voorop: bijvoorbeeld in de zorg en bij de begeleiding naar werk en inkomen. De gemeente Amsterdam is meer dan een website en het moet altijd mogelijk zijn om een mens te spreken en de nodige hulp te krijgen. Dat vraagt een bewuste afweging waar digitalisering in te zetten, en waar ook juist niet. Ook als het gaat om het energieverbruik van het gebruik van algoritmen en computermodellen. In de nieuwe agenda wordt ook opgenomen wat Amsterdam niet digitaal gaat doen.

Voor Amsterdammers is het steeds belangrijker om zich digitaal te ontwikkelen en om in grote lijnen te begrijpen hoe technologie werkt. Digitale geletterdheid is geen incidenteel vraagstuk

maar wordt steeds urgenter, en is een blijvend sociaal maatschappelijk vraagstuk waar maatschappelijke instellingen, bedrijfsleven en de overheid gezamenlijk een verantwoordelijkheid in hebben en moeten nemen. Met private en maatschappelijke partijen wordt gezorgd dat Amsterdammers zich digitaal kunnen ontwikkelen. Voor degenen die niet automatisch mee kunnen komen in de digitale wereld, organiseren partijen in de stad samen de nodige hulp en begeleiding.

Digitale weerbaarheid: Hackshield

HackShield is een spel voor kinderen tussen de 8 en 12 jaar oud die hen bewust leert om te gaan met het internet. Zo leren ze hoe het internet is opgebouwd en wat data zijn, maar ook hoe een sterk wachtwoord moet worden aangemaakt en waaraan men een valse link kan herkennen. De kinderen worden gestimuleerd om de opgedane kennis rechtstreeks aan de keukentafel te delen met ouders en of grootouders om inzicht te bieden in wat zich afspeelt in de online leefwereld. Hackshield organiseren we in samenwerking met Hackshield, Johan Cruyff Arena, Politie en OBA.

Betrouwbaar: de basis op orde

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. De naleving van wet- en regelgeving op het gebied van digitaal, en goed voorbereid zijn op komende wet- en regelgeving, vormt een belangrijk aandachtspunt. Om vertrouwen in digitalisering te hebben en te behouden, moeten we als gemeente zorgvuldig omgaan met data en daar aanspreekbaar op zijn. Ook het informatiebeheer moet op orde zijn, om de gewenste transparantie te kunnen bieden aan Amsterdammers, zoals die vereist is in de Wet Open Overheid.

De focus op maatschappelijke impact, menselijk en betrouwbaar in deze hoofdlijnenbrief, vraagt blijvend investeren in het moderniseren en volwassen worden van de ICT en kennis op het gebied van digitalisering en de inzet van data van de gemeente Amsterdam. Dit is onderdeel van de bestuursopdracht i-domein, die in samenhang met de Agenda Digitale Stad & Overheid wordt herijkt.

Stelselverantwoordelijkheid: Portefeuille ICT & Digitale stad

De portefeuillehouder ICT & Digitale Stad agendeert de bovenstaande thema's actief binnen de andere portefeuilles, houdt toezicht op de naleving van de kwaliteitskaders voor digitalisering zoals het zorgvuldig toepassen en delen van data. De portefeuillehouder ICT & Digitale Stad speelt een belangrijke rol om de kennis infrastructuur in de stad op dit onderwerp te faciliteren, en deze kennis toepasbaar te maken op de diverse beleidsterreinen. Hierbij vervult de portefeuille ICT & Digitale Stad een faciliterende rol. Als het gaat om digitale veiligheid ligt de verantwoordelijkheid bij de burgemeester als het de openbare orde raakt. Denk daarbij aan cybercrime. Als het gaat om kennisontwikkeling, voorlichting, preventie en eventuele nazorg is de portefeuillehouder ICT & Digitale Stad verantwoordelijk.

Voor en met de stad kunnen wij zorgen voor verantwoorde en afgewogen inzet van digitalisering in Amsterdam. Op een manier dat het vóór Amsterdammers werkt en niet tegen. Technologie die mens en menselijkheid versterkt: Technologie op z'n Amsterdams.

Het is mijn overtuiging dat onze discussie over deze hoofdlijn – juist nu veel nog niet is uitgewerkt – uiteindelijk leidt tot een betere en meer gedragen Agenda Digitale Stad & Overheid. Ik kijk er dan ook naar uit om met u de dialoog aan te gaan.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ASch', with a long horizontal stroke extending to the right.

Alexander Scholtes
Wethouder Digitale Stad & ICT