



Datum 12-03-2025

### Inspreken Visie dienstverlening

Waar werden we blij van worden als adviesraad W& I is dat een goed leesbaar beleidsstuk is, precies lang genoeg en alles zit erin..

Het voorwoord geeft direct een kern aan en dat is dat men inderdaad *geen keuze heeft in wie hun gemeente is* want als je er eenmaal woont dan heb je het ermee te doen.

Die *erkenning* geeft ook direct de positie aan van iets wat niemand leuk vind, *macht en onmacht*. Ben heel blij dat de wethouder dit juist benoemt omdat leren en ontwikkelen alleen kan als we juist iets bespreekbaar maken en erkennen. Met het bewustzijn van machtsverhoudingen die er gewoon feitelijk zijn kan er oog zijn voor oog voor fouten , oog voor rollen die men heeft, en de impact die dit kan hebben.

Een ander kernpunt wat de *wethouder van Geijn* (nogmaals met dank)benoemt is het belang van *goede dienstverlening voor het vertrouwen in de gemeente*. Daarin vertrouwen als werkwoord en dus betrouwbaar handelen, prachtig kort gezegd op p. 6: doen wat je zegt en zeg wat je doet.”. consistent en transparant, toegankelijk en soepel dit wordt later in punten 1 tot en 8 verder uitgewerkt

In de uitwerking komt bij betrouwbaar (doe wat je zegt) , eigentijds (digitaal en AI chatbot) , toegankelijkheid (communicatie en taal) , duidelijkheid (duidelijke processen) , passend aansluiten bij behoefte\*) , betrokken en randvoorwaarden die bijdragen tot het goed implementeren en uitvoeren van deze visie in de dienstverlening die hieruit voort gaat komen.

De Aandacht punten met name die wij graag willen benoemen: t.a.v digitalisering, AI, chatbots .

- ***Aansprakelijkheid voor koppeling van gegevens en keuzevrijheid en opt out/keuze voor wie dit niet wilt hiermee doelen we op de vergaande technologische ontwikkeling*** en koppelingen van data. Voor wie zoekt houden de waarschuwingen hieromtrent niet op, ze zijn legio , lokaal, nationaal en internationaal. En zeer terecht, de koppelingen van gegevens wat oh zo handig lijkt is ook voor de grootse corporate spelers in de technologische revolutie heel interessant, dat is zacht uitgedrukt, het is : het nieuwe goud, of de nieuwe olie ”zoals men het noemt. Een groot nadeel is dat velen van deze speler rijker , machtiger zijn dan landen en zich gedragen als “corporate states” , ze zijn aan niemand verantwoording schuldig, maar begeven zich wel op het toneel van volksvertegenwoordiging en politiek. Dat maakt dat overheden een enorm risico met tech ontwikkelingen, nemen en dragen voor de bevolking .

- Het gemak van de een wordt gemakkelijk letterlijk het einde van het leven van de ander, en die ander is jouw medemens. Menig bestuurder heeft zich bij pilot van gemakkelijk in te vullen data achter de oren gekrabd omdat het veel ingewikkelder bleek dan aanvankelijk gedacht en mensen gemakkelijk fouten maken en essentiële detail niet in kunnen vullen, en dus vast lopen.

**Dus daarbij roept dit vragen op:**

1. Kan een burger een *opt out* /keuze krijgen, dit moet tot de mogelijkheden behoren en hoe geef je dit vorm of betekent dit dat iemand volledig wordt uitgesloten van de samenlevingen?  
Dat alles kan wil nog niet zeggen dat alles ook moet!
2. welke keuzes zijn en welke keuzes kun en mag je maken als burgers , welke opties zijn er (spreektaal: kan niet ligt op het kerkhof en wil niet ligt er naast ),
3. wie kan de burger *aansprakelijk stellen in de gemeente* immers de burger kan moeilijk in diens eentje de weg naar Den Haag betreden; en hoe dan met welke hulp.
4. Uit opgetelde studies blijkt *de kloof digitaal niet digitaal* veel groter en veel omvangrijker dit omdat men rekent per doelgroep en niet in het totaal
5. Wees je bewust de van *Inconsistenties* die er nu zijn waarbij het ene deel online staat en andere stukken alleen per post worden verstuurd (beslissingen bijvoorbeeld) waardoor burgers het overzicht uit het oog verliezen met vergaande negatieve consequenties bij bewijsbaarheid
6. Gepersonaliseerde diensten aanbieden mooi , maar let op , *wie leest er allemaal mee* (AI, chatbots) ?!
7. Het programma digitale overheid klinkt mooi, maar nemen ze dan alle waarschuwingen wel serieus ? En wat kan en wil de Gemeente Arnhem.  
Toelichting : Verdergaande *digitalisering* kent velen negatieve consequenties zoals: de *impact op ons leefmilieu* in de breedste zin van het woord: bijvoorbeeld, data center gebruiken te veel water, negatieve impact van straling op alle soorten incl. de mens. Het gevaar van schijnrealiteit waar de koppelingen via algoritmen, en *bijvoorbeeld impact op mens en samenleving*: gezichtsherkenning waardoor criminalisering van onschuldige burgers , de online oplichting ligt overtreffende trap veel hoger dan fysieke oplichting en met de meest *levensbedreigende consequenties*, maar geeft ook onderlinge problematiek voor overheden, waarbij men chantabel kan worden. Denk ook aan de kostbare zeer vervuilende schadelijke , mass surveillance, waar o.a. *Bart de Koning, onderzoeksjournalist transparency international*, voor waarschuwt in zijn boek :*Vriendjes Politiek, hoofdstuk 10* waarin hij uitgebreid ingaat op de gevaren van surveillance op bestuur en bevolking : “p. 274 “de ondermijning komt van boven, door misbruik van vertrouwen en er is een direct verband tussenvertrouwen en welvaart ”(in NL vertrouwen mensen overheden en deskundigen, experts) en hij wijst op de monopolie positie van de overheid. Daarbij waarschuwt hij voor het doordringen van Al Capone in de bovenwereld en kijkt met scepsis naar integriteit . Ook verwijst hij naar de film “Minority Report” waarbij profielen voor individuen vooraf konden worden opgesteld, dit kan nu ook maar met het effect dat elke samenleving en individu systematisch onveilig word. En niet alles gebeurt met goede bedoelingen, dat gezegd en ons bewust van kunnen we wel het gesprek voeren en toelaten. Als we echter de kritische stem smoren is er geen debat meer.

Een andere aanrader voor meer kennis , buitenland is expert controversieel, maar wel zeer deskundig Whitney Webb , zij heeft het dan met name over de synergie tussen financiële, technologische ontwikkelingen gekoppeld aan ogenschijnlijke simpele zeer persoonlijke en privacy gevoelige data (zoals bij CBDC ooit het pan was maar wat het parlement heeft afgewezen waar geen draagvlak voor is) .

***Nog een aantal andere aandachtspunten:***

- Begrijpelijke diensten niet alleen in taalgebruik maar communicatie in brede zin, dus welke middelen zet je in en hoe verloopt de feedback loop ? En weet iedereen die te vinden en zo niet is dit een probleem?
- Bij Dienstverlening blijft het *mensen werk* , zeker nu de focus van inclusie bestaat uit velen verschillende doelgroepen., blijft “maatwerk” nodig . Dus passend betekent dat persoonlijke aanspreekpunten blijven en dit moet ook om *weef fouten* te kunnen blijven signaleren maar ook omdat de behoefte er is , we zijn mens en sociaal
- Hoe *organiseer je de feedback* , *\*manage je verwachtingen*. Door direct of indirect terug vragen? Leer mensen goed te luisteren en door te vragen. Zet juist die mensen die communicatief vaardig zijn op de front office , en degene die beter zijn achter de schermen op een online functie. Vakbekwaam betekent namelijk niet dat je overal goed in bent maar dat je goed bent in wat bij jou past.
- *Integriteit* is breed concept, zorg voor interne alsmede externe *definiëring*
- Tip maak een executive *summary van alle 8 highlights* zie bijlage 1, en 2 waarin ook nog een aantal links te vinden zijn voor wie meer wilt lezen over technologische ontwikkelingen en de risico's

***Slot opmerking***

Wat ons tot slot brengt bij wat voor ons geldt als de kern van ons bestaan, wie zijn wij , mens en medemens, want daar begint alles. Vroeger zeiden oude wijze mensen “wat jij niet wilt dat jou geschiedt , doe dit ook een ander niet”. Lijkt zo vanzelfsprekend, maar toch blijft *empathie* voelen en hebben voor de andere, de medemens, een werkwoord. Iets waar we aan moeten blijven werken, en daarom is *een visie* als deze belangrijk. Met het pleidooi de visie ook te gaan *doorleven*.

Graag willen wij de Gemeente feliciteren en veel succes wensen al betekent dat ook benoemen wat waar wij aarzelend tegenover staan. En in dit laatste geval zeggen we , let op *digitalisering* , AI en Bots, bij twijfel niet doen en blijf keuze bieden, niet alles wat kan moet en bedenk dat het niet de eerste keer is dat wij als mens ergens in de geschiedenis moeten toegeven dat we t.a.v. voortschrijdende inzicht verkeerde keuzes hebben gemaakt. Laten we de goede keuzes samen blijven maken. Nogmaals succes!

Nanda Bakker voorzitter adviesraad Werk en inkomen Gemeente Arnhem

## Bijlage 1 Tip executive Summary :Voorbeelden van het begrijpen waar de inwoners staat als inwoners binnen een gemeente

### Voorwoord

“Inwoners hebben geen keuze in wie hun gemeente is. Als inwoner ben je voor belangrijke zaken zoals vergunningen, rijbewijzen of een geboorteaangifte afhankelijk van de gemeente. Dit maakt het des te belangrijker dat onze dienstverlening soepel en toegankelijk is. Goede dienstverlening is namelijk niet alleen praktisch, maar ook essentieel voor het vertrouwen dat inwoners in hun gemeente hebben. Wanneer inwoners ervaren dat hun gemeente hen serieus neemt en meedenkt, voelen zij zich gehoord en gewaardeerd. Dit versterkt de relatie en vergroot het vertrouwen in ons als overheid.” Wethouder Maurits van Geijn

#### 1. Inleiding

“Inwoners, ondernemers en instellingen mogen verwachten dat de dienstverlening van de gemeente betrouwbaar, eigentijds, toegankelijk, duidelijk, passend en betrokken is”.

#### 2. Betrouwbaar

“de dienstverlening van de gemeente Arnhem moet betrouwbaar zijn voor alle inwoners, ondernemers en instellingen. Een betrouwbare dienstverlening zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers vertrouwen hebben in de overheid en haar besluitvorming, wat bijdraagt aan een gevoel van zekerheid en stabiliteit. Een betrouwbare dienstverlening draagt bij aan een positieve beeldvorming van de gemeente Arnhem, wat resulteert in een hogere tevredenheid en loyaliteit van haar inwoners, ondernemers en instellingen. Vanuit een betrouwbare relatie kunnen problemen snel en adequaat worden opgelost”

#### 3. Eigentijds

“Door de inzet van eigentijdse middelen zorgt de gemeente voor een optimaal gebruik van de diensten, services en informatie die zij te bieden heeft. Door mee te gaan met de laatste ontwikkelingen en trends op het gebied van digitalisering en technologie (zoals kunstmatige intelligentie) kan de gemeente haar inwoners beter, sneller en efficiënter van dienst zijn. Dit zorgt voor een betere beleving, een snellere afhandeling van zaken en verhoogt de tevredenheid van de inwoners, ondernemers en instellingen. Eigentijdse dienstverlening draagt dus bij aan een sterke en moderne gemeenschap waarin iedereen optimaal wordt ondersteund en gefaciliteerd”

#### 4. Toegankelijkheid

“Inwoners en ondernemers moeten op een eenvoudige manier in contact kunnen komen met de gemeente. En wanneer de gemeente andersom het contact zoekt met haar inwoners of ondernemers, moet duidelijk zijn wat er wordt gevraagd of verteld. Daarvoor is het belangrijk dat informatie begrijpelijk is. En dat iedereen, letterlijk en figuurlijk, zonder drempels terecht kan bij de gemeente”

#### 5. Duidelijkheid

“WWe vinden het belangrijk dat inwoners, ondernemers en instellingen begrijpen wat we doen en waarom we iets doen. Ook als het antwoord of resultaat niet bevredigend is voor de inwoners, ondernemer of instellingen: we maken duidelijk waarom dit toch zo is. Duidelijke communicatie en transparante procedures zorgen voor begrip, wat de relatie tussen de gemeente en haar inwoners, ondernemers en instellingen versterkt. Bovendien draagt een duidelijke dienstverlening bij aan een goed functionerende samenleving waarin iedereen op gelijke wijze wordt behandeld en geholpen”

#### 6. Passend

“De dienstverlening van de gemeente Arnhem is passend bij de vraag die de inwoner, de ondernemers of de instellingen ons stelt. Ook het karakter van de wijk of omgeving kan de wijze van dienstverlening soms beïnvloeden. Daarmee sluiten we aan bij de samenleving en kiezen voor vormen die daadwerkelijk passen. Voor ondernemers is het bijvoorbeeld van belang dat de gemeente Arnhem ondersteuning biedt die innovatie stimuleert en economische groei bevordert. Instellingen zijn afhankelijk van een gemeente die begrijpt hoe ze hun maatschappelijke rol kunnen vervullen”

#### 7. Betrokken

“We vinden het belangrijk dat inwoners en ondernemers zich gehoord en gezien voelen. Medewerkers van de gemeente Arnhem hebben daarom oog voor inhoud én relatie. Dit vergroot het wederzijds begrip en draagt bij aan het verkleinen van de afstand tussen inwoners en de overheid

#### 8. Randvoorwaarden en kaders (referend aan punt digitale overheid en AI)

## **Bijlage 2 Aanvullende stukken overheid, AVG en digitalisering AI**

<https://www.avg-support.nl/nieuws/let-op-ai-chatbots-kunnen-leiden-tot-datalekken/>

**“De AP heeft voorbeelden gezien waarin medewerkers gevoelige gegevens, zoals medische dossiers of klantadressen, in AI-chatbots hebben ingevoerd.**

file:///C:/Users/Pc/Downloads/PAC+Focus+op+AI+bij+de+rijksoverheid.pdf

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actueel/ap-pas-op-met-gebruik-chatbot-deepseek>

<https://www.nldigital.nl/nieuws/de-ainvloed-van-de-avg-op-ai/>

<https://od-online.nl/artikel/artificial-intelligence-ai-gevaar-voor-onze-privacy/>

<https://itchannelpro.nl/eindelijk-ap-waarschuwt-voor-gebruik-chatbots/>

<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nieuwe-technologieen-data-en-ethiek/publieke-waarden/>

“Waar zij dat wel doen, gebruiken ze hiervoor een divers scala aan instrumenten. Overheidsorganisaties schatten 30 AI-systemen in als hoog risico. Er is echter een prikkel om AI-systemen niet als hoog risico in te schalen, omdat ze dan niet aan de strenge eisen van de AI-verordening hoeven te voldoen.”

<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/regie-op-gegevens/avg-toop-en-psd2/>

<https://www.digitaleoverheid.nl/kabinetsbeleid-digitalisering/werkagenda/iedereen-kan-de-digitale-wereld-vertrouwen/bescherming-van-privacy/>

<https://ibestuur.nl/artikel/ap-overheid-zoekt-te-veel-de-grenzen-van-de-avg-op/>

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/algorithmes-ai/algorithmes-ai-en-de-avg>

### **Additional reading: op de risico zijn eindeloos veel**

<https://www.frontiersin.org/journals/human-dynamics/articles/10.3389/fhumd.2024.1465594/full>

<https://blogs.icrc.org/law-and-policy/2023/10/19/protecting-civilians-digital-threats-four-worrying-trends/>

[https://www.researchgate.net/publication/388313052\\_Protecting\\_civilians\\_in\\_a\\_data-driven\\_and\\_digitalized\\_battlespace\\_toward\\_a\\_baseline\\_humanitarian\\_technology\\_infrastructure](https://www.researchgate.net/publication/388313052_Protecting_civilians_in_a_data-driven_and_digitalized_battlespace_toward_a_baseline_humanitarian_technology_infrastructure)

<https://www.amazon.nl/-/en/Whitney-Alyse-Webb/dp/1634243013>

<https://www.tftc.io/whitney-webb-mark-goodwin-stablecoins/>

<https://www.cigionline.org/articles/civilian-data-in-cyberconflict-legal-and-geostrategic-considerations/>

<https://www.lawfaremedia.org/article/the-business-of-battle--the-role-of-private-tech-in-conflict>