aanpak begeleidings ethiek

Verslag workshop
Aanpak begeleidingsethiek
Vitaliteitsplatform
Gemeente Eindhoven in samenwerking met Fontys

ECP
Platform voor de InformatieSamenleving

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, professionals en beleidsvormers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.

Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: Ran Haase en Michiel Oomen (gemeente Eindhoven)
Moderatoren: Daniel Tijink (ECP), Maike Popma en Robert van Rijssel (VNG)

Op 15 december 2021 organiseerde de gemeente Eindhoven op initiatief van Ran Haase en Michiel Oomen (gemeente Eindhoven) in samenwerking met
Jo-Ann Kamp (Fontys) en Pepijn Verburg (Bureau Moeilijke Dingen) een sessie begeleidingsethiek over de casus 'Vitaliteitsplatform'. Aan de workshop namen 21 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Daniel Tijink (Ecp), Maike Popma en Robert van Rijssel (VNG).

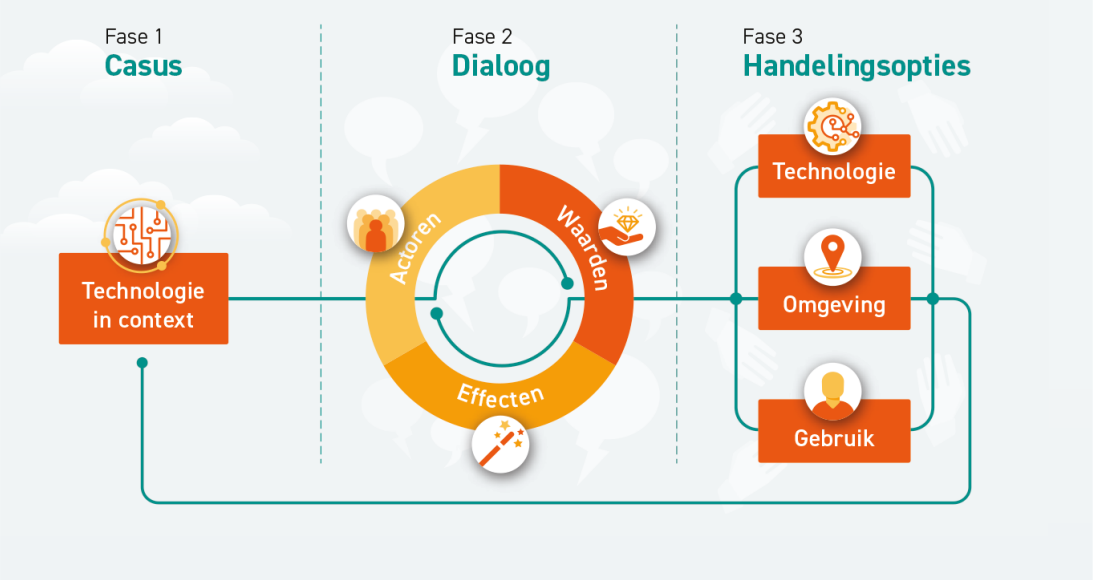
De doelstelling is tweeledig:

- Leren tijdens de workshop
  - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd.
  - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren.
- Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
  - Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties?

Het verslag bevat de volgende elementen:

- Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek.
- Weerslag van de workshop.

Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie
Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed.

Fase 1 Toelichting
Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog
- Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen.
- Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en
- bespreken.
  Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten.

Fase 3 Handelingsopties
In subgroepen gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit detechnologie, de omgeving en het individu.

Fase 0

Introductie Technologie en context

Inleiding over de context en aanleiding van de casus

Welke verhouding en relatie ontwikkelen mensen tot techniek?
Op die ethische vraag wordt tijdens de workshop ingegaan. Recente voorbeelden, waaronder de inzet van een robot op het inwonersplein van de gemeente Leidschendam-Voorburg, die de bezoekers welkom heet, laat zien hoe snel bezoekers toch een vorm van relatie met de robot opbouwen. Dat is een mooie analogie voor het thema waar we het vandaag over gaan hebben in het kader van het Vitaliteitsplatform.

Ethiek staat steeds meer in de belangstelling.
Ook in Eindhoven wordt ethiek belangrijk gevonden, de gemeenteraad heeft onlangs een ethisch afwegingskader vastgesteld. Er gaat ook een ethische commissie ingesteld worden. Nu we steeds vaker met ethische afwegingen te maken krijgen, is het belangrijke om na te gaan hoe je dat verantwoord doet.
Kom je wel toe aan een ethische discussie in een productieomgeving? De vraag die dan immers snel op komt is: **"Maar hoe dan wel?"**. In het gezamenlijk beantwoorden van die vraag doet de aanpak begeleidingsethiek een voorzet.

Hoe kun je de kracht van technologie inzetten om maatschappelijke opgaven te realiseren? Vertrekpunt in dit geval is het matchen van inwoners op het sportaanbod via een Vitaliteitsplatform. De gebruiker staat daarbij centraal. Er zijn klantreizen op het thema sport gemaakt, er is bekeken hoe die reizen eruitzien en waar er technische hickups zitten. Daaruit is een prototype en een projectvoorstel gekomen.

Door het lokaal sportakkoord is nu ruimte ontstaan om eerste stap in het plan te gaan zetten. Voornemen is om voor maart de contouren te verkennen, om daarna tot besluitvorming te komen over de ontwikkeling van een Vitaliteitsplatform. Recht en ethiek zouden daarbij wel eens van doorslaggevend belang kunnen worden. De workshop is zeker ook bedoeld om veel te leren, het vormt voor de initiatiefnemers een mooie testcase om met elkaar te experimenteren met dit vraagstuk.

Toelichting op de techniekfilosofie: klassiek versus modern

De lijn tussen mens en machine is dun, vloeiend.
De mens maakt techniek maar de techniek maakt en verandert ook de mens: er is sprake van continue wederzijdse aanpassing tussen mens en techniek, nu (digitaal) meer dan ooit. De aanpak begeleidingsethiek is een dialoog- en werkvorm die thuishoort bij de moderne ethiek, die een steeds prominentere positie **naast** de klassieke ethiek vervult.

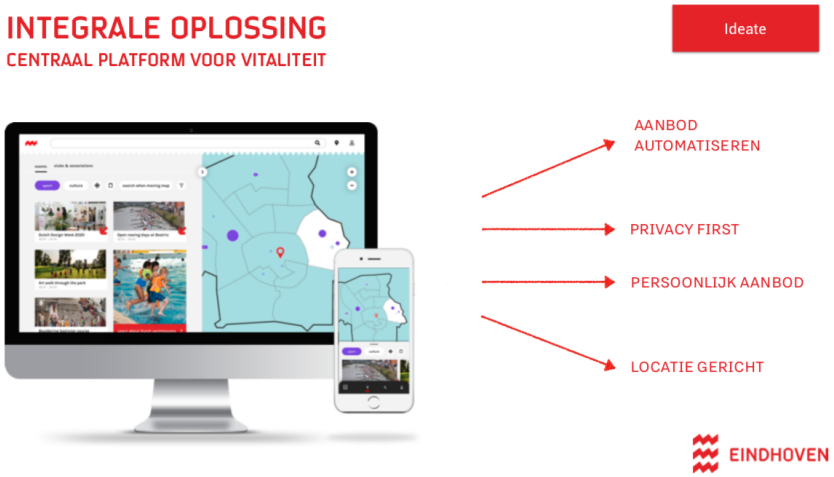
Klassieke ethiek	Moderne ethiek
Focus technologie	Focus technologie & omgeving
Oordelen: of iets mag	Begeleiden: hoe iets goed kan
Top-down (kaders)	Bottom-up (praktijk)
Experts	Betrokkenen

Fase 1

Technologie en context

Uitleg over de toepassing/technologie

Het platform wil bijdragen aan vitaliteit met behulp van sport.
Met het Platform voor Vitaliteit streeft de gemeente Eindhoven naar een integrale oplossing, naar een centraal platform voor vitaliteit. Het platform dient gebruikers, door de combinatie van het inventariseren van aanbod, het analyseren van gebruikers(gedrag) en matchmaking, persoonlijke suggesties te bieden voor sportactiviteiten in de stad.



Hoe kun je het leven en bruisen van de stad ook plek geven in je aanbod?
Op het vlak van het in kaart brengen van aanbod liggen er kansen voor automatiseren, de stad heeft veel te bieden, de stad broeit, een deel is bekend en beschikbaar, een deel nog nauwelijks tot niet. Voor de inventarisatie van aanbod worden meerdere methoden ingezet, bruikbare content ontstaat door:

- Bronnen via API-koppelingen uit te lezen.
- Crawling en scraping van activiteitenkalenders zoals Meetup en Eventbrite.
- Curatie en handmatige classificatie (door de gemeente).

Voor de analyse van gebruikers(gedrag) zal zowel expliciet als impliciet het gebruikersprofiel in kaart gebracht worden.

- Explicit: op een engaging manier een profiel opbouwen.
- Implicit: delen van profielgegevens voor verbetersuggesties, bijvoorbeeld door de gebruiker te vragen om voorkeuren te delen met leeftijdsgenoten.

Er is nog geen keuze gemaakt of er gebruik gemaakt gaat worden van geavanceerde machine learning of een simpelere vorm van filtering. Wel is de verwachting dat een vrij eenvoudige semantische analyse zou kunnen voldoen.

Voor matchmaking worden attributen gedestilleerd, waarop je kunt afstrepen en matchen. De daarbij bruikbare data over de stad is breder dan de sportactiviteiten. Denk ook aan gebiedsdata over flora en fauna, alcoholverbodsgebieden, real-time fijnstofmonitoring, kunstwerken, locaties van geluidssensoren. Dat soort data wordt via data fusion gecombineerd met:

- Data over sportverenigingen, zoals de locatiegegevens van verenigingen.
- Content-based cognitive filtering (gebruik maken van wat de gebruiker gelezen heeft, recommended to user).
- Collaborative filtering (gebruik maken van interesses van vergelijkbare gebruikers, read by her recommended to him).

Uitgangspunt is dat profieldata standaard op het device van de gebruiker blijft en dat daar de matchmaking plaatsvindt. Om te meten hoe succesvol het platform is, wordt puur het proces gemonitord.

Het platform doet suggesties voor vitaliteit. Het genereert een persoonlijk aanbod, eigenlijk op dezelfde manier zoals iedereen er op dit moment al in aanraking mee komen op internetplatforms zoals bol.com en coolblue.
Om tot de belofte van meer vitaliteit te komen, zal ook community building nodig zijn. Zo kwam in de klantreizen die met expats zijn gemaakt naar boven dat er behoorlijk veel aanbod voor hen is, maar dat het niet makkelijk gevonden wordt.

Kan ik via het platform alleen een tennisbaan vinden of ook een tennismaatje?
Vanuit de technologie kunnen we het verbinden van mensen via het platform vergemakkelijken, die functie is echter op dit moment nog niet in scope, maar is wel nadrukkelijk een wens voor de toekomst.

Fase 2

Dialoog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van het Vitaliteitsplatform. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Sportclubs binnen Eindhoven maar ook net buiten Eindhoven.
- Sport- en evenementorganisatoren.
- Verenigingen, ongebonden sportgroepen en communities.
- Sponsors van sportactiviteiten en sportclubs.
- Sportregisseurs.
- College en raad.
- Beleid en uitvoering sport gemeente Eindhoven.
- Het grote potentieel aan mensen die nu niet sportief actief zijn, maar dat wellicht wel zouden willen zijn maar niet weten waar te beginnen.
- (On-)sportieve expats die een (nieuwe) sport willen beoefenen.
- Specifieke doelgroepen, zoals mensen die niet digitaal vaardig zijn, geen smartphone hebben, maar wellicht wel gematcht willen worden.
- Mensen die naar Eindhoven willen verhuizen en mensen die nieuw zijn in de stad, waaronder statushouders en expats en hun spouses.
- Werkgevers.
- Huisartsen.
- Zorginstellingen.
- Zorgverzekeraars.
- Onderwijs.
- Sociale wijkteams en buurthuizen.
- Infrastructuur.
- Ontwerpers algoritme, technologiepartners en beheerder platform.
- De huidige platforms waar we data vandaan halen.
- Media.
- Andere partijen die sport en vitaliteit stimuleren.

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.

Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van het Vitaliteitsplatform hebben.

Mogelijke positieve effecten

- Het platform brengt veel up to date informatie over sport in kaart en informeert inwoners.
- Het platform biedt 'steun' voor nieuwkomers in de stad.
- Er ontstaat beter inzicht in wie wel en wie niet bereikt wordt.
- Een laagdrempelige instap om (meer) te gaan sporten.
- Een groter bereik voor sport aanbieders, die via het platform hun doelgroepen beter weten te vinden.
- Ook voor sportclubs wordt het makkelijker om 'klanten' te vinden.
- Het platform levert mogelijk nieuwe 'ideeën' op voor activiteiten.
- Kans om Eindhoven te profileren met innovatie en sport(toerisme).
- Kans voor zorgverzekeraars om gezond gedrag te stimuleren.
- Als het platform heel effectief is, draagt het bij aan de vitaliteit van de stad en helpt het neerwaartse spiralen in sommige wijken tegen te gaan.
- Beter overzicht voor gemeente.
- Breder dan sport: samen bewegen is elkaar ontmoeten en meer contacten.
- Het platform brengt meer mensen in beweging.
- Het vergroot de pro-activiteit bij de overheid (als de inwoner maar in de lead blijft).
- Er zit een goed businessmodel achter.

Mogelijke negatieve effecten

- Risico op bemoeizorg.
- Kans op manipuleren door bedrijven.
- Diversiteit sportaanbod neemt af.
- Data vergt onderhoud.
- Doelgroepen raken gebiast.
- Digibete oudere generatie niet aangesloten.
- Inbreuk op privacy, persoonlijke data.
- Tunnelzicht by algoritme: je 'beperkt' mensen vanuit het algoritme beeld. De gebruiker weet niet wat er allemaal is, alleen wat volgens het platform bij je past.
- Zorgverzekeraar: ongezonde mensen gestraft.
- Sportregisseur buitenspel.
- Energieverbruik van technologie.
- Media-achterdocht, zwart-wit
- Niet aansluit bij behoefte
- Mogelijk vitaliteitsportaanbieders worden uitgesloten
- Concurrentie tussen steden, sporttoerisme.
- Gedoe om de grens, wie kan/mag/wil erbij?
- Kosten voor de gemeente.
- Datalekken/veiligheidsrisico's.
- Spiral: slechte buurten nog slechter etc.
- Als het niet werkt/effectief is.

Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op, waarin de vetgedrukte waarden als kernwaarden voor de oplossing werden aangewezen:

Waarden	
Autonomie & privacy	Kansengelijkheid (speelveld)
Betaalbaarheid	Klantvriendelijkheid
Betrouwbaarheid	Positieve beeldvorming
Duurzaamheid[1]	Vernieuwing
Effectiviteit	Zorgzaamheid & gezondheid
Inclusiviteit	

[1] Naast de drie gekozen kernwaarden werd met name ook duurzaamheid door de deelnemers als belangrijke waarde benadrukt, zowel in termen van energieverbruik van de voor het platform benodigde technologie als in termen van inspanningen benodigd om een duurzaam gebruik en effect van het platform te bereiken.

Fase 3
Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie:

- Handelingsopties bij de kernwaarde *Betrouwbaarheid*:
    - Betrouwbaar algoritme (rechtmatigheid, behoorlijkheid, transparantie).
    - Dataveiligheid waarborgen.
    - Hoe (ver) worden data (on)bewust gedeeld/beschikbaar?
    - Gegevens veilig, data veiligheid.
    - Zichtbaar maken, uitleggen hoe je als platform rekening houdt met 'waarden'.
    - User profiling, gebruikersattributen/classificaties transparant laten zijn.
    - Vertellen laten zien waarom recommandaties komen.

- Handelingsopties bij de kernwaarde *Effectiviteit*:
    - Snelheid applicatie.
    - Matchmaking: grootte vragenlijst t.o.v. afhaken.
    - Gebruiksvriendelijk.
    - Kwaliteitsfactor om te meten (geen like/star maar metric, meeteenheid). Hoe goed doet een match het?
    - Techniek lost niet alles op!

- Handelingsopties bij de kernwaarde *Inclusiviteit*:
    - Diepte/breedte aanbod (wat wel niet gescraped).
    - Minimale vragenset, geen onnodige koppelingen.
    - Meer in contact komen met platform: zorg/onderwijs, niet digitaal.
    - 'Bewuste digibeten' ook meenemen.
    - Sportregisseurs bij de juiste plek in te zetten.
    - Ook tool voor sportregisseur.
    - 'Onverwachte matches'.

Omgeving:

- Handelingsopties bij de kernwaarde *Betrouwbaarheid*:
    - Volgen van wet- en regelgeving, openheid over algoritmes en data.
    - Trainen van sportclubs in kwaliteit van data.
    - Gedeeld eigenaarschap, onafhankelijke sturing.

- Handelingsopties bij de kernwaarde *Effectiviteit*:
    - Communicatie, ook op papier.
    - Vitaliteitsbakfiets.
    - Toeleiding/begeleiding door zorg en wijkregisseurs.

- Handelingsopties bij de kernwaarde *Inclusiviteit*:
    - Overkoepelende coalities en partnerprogramma.
    - Toetsingscriteria en toetsingsinstantie.
    - Inzichten rondom lidmaatschap bij sportclubs verzamelen.
    - Bijvangsten benutten: bijdragen aan sociale kaart.

Mens:

- Handelingsopties bij de kernwaarde *Effectiviteit*:
    - Campagne, voor expats sporters.
    - Data-analisten gaan regelmatig met de sportregisseur regelmatig in gesprek.

- Handelingsopties bij de kernwaarde *Betrouwbaarheid*:
    - Media vroeg betrekken in de pilot gedachte, nieuwsgierigheid naar de innovatie.
    - Juristen betrekken bij een privacy assessment, informatie over cloud of device opslag.
    - App-ontwikkelaars betrekken bij het toetsen van het algoritme, de werking en verantwoording daarvan.

- Handelingsopties bij de kernwaarde *Inclusiviteit*:
    - Sporters in gesprek met anderen en ervaringen delen, iemand meenemen die te weinig beweegt.
    - Sportregisseurs bewaken het overzicht hoe de app uitpakt en houden toezicht op (het gebruik van) de app. Ouderen helpen met de digitaalvaardigheid en aanspreekpunt blijven.
    - Campagne voor inwoners, bijvoorbeeld wijkkrant, buurtblad of posters bij abri's.

- Buurtgericht contact mogelijk maken in buurthuizen, inloop voor inwoners en sportregisseurs.
- Sportclubs inzetten bij het aantrekken van deelnemers, wie willen ze aantrekken en daar goed aanbod op maken, proeflessen bij een nieuwe sport.
- Zorgsector betrekken bij het in gesprek gaan met anderen en ervaringen delen, iemand meenemen die te weinig beweegt.

Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het veel nieuwe inzichten oplevert en dat er in korte tijd veel wordt gerealiseerd. Daarnaast wordt de brede groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. De combinatie van een duidelijke casus, enthousiaste deelnemers, en een aanpak die zorgt voor duidelijke uitkomsten in een korte tijd was dus een succes.

De deelnemers

1. **Ran Haase** jurist Recht en Ethiek, werkgebied smart urban planning (gemeente Eindhoven)
2. **Michiel Oomen** programma manager digitale innovatie (gemeente Eindhoven)
3. **Jo-Ann Kamp** docent/begeleider & ontwikkelaar technology impact cycle tool (Fontys)
4. **Pepijn Verburg** directeur/eigenaar (bureau Moeilijke Dingen)
5. Communicatieadviseur Eindhoven Sport (gemeente Eindhoven)
6. Beleidsadviseur sport en bewegen (gemeente Eindhoven)
7. Sportregisseur (gemeente Eindhoven)
8. Fervent sporter (werkzaam bij Philips Medical Systems in Best)
9. **Yaniek Martens** student datadriven businesslab (Fontys)
10. **Lei Nelissen** UX-designer (bureau Moeilijke Dingen)
11. **Remco Bisschops** student datadriven businesslab (Fontys)
12. Programma-adviseur innovatie (gemeente Eindhoven)
13. Trainee, onderzoeker sensortechnologie (Toekomst van Brabant)
14. **Denise Ortan** online marketingspecialist (Eindhoven Sport)
15. **Esma Vurgun** student Recht & Ethiek (Juridische Hogeschool Avans & Fontys)
16. **Maaike van Loosbroek** student Recht & Ethiek (Juridische Hogeschool Avans & Fontys)
17. **Rosa van den Boogaard** student Recht & Ethiek (Juridische Hogeschool Avans & Fontys)
18. **Shankari Mahendran** student Recht & Ethiek (Juridische Hogeschool Avans & Fontys)
19. **Lieke Nijs** student datadriven businesslab (Fontys)
20. Student technische bedrijfskunde (Fontys)
21. **Edwin Borst** bedrijfs- en technologie ethicus (ECP)

Moderatoren:
Daniel Tijink (ECP), Maike Popma en Robert van Rijssel (VNG)

aanpak begeleidings ethiek

ECP
Platform voor de InformatieSamenleving

Verslag workshop
Aanpak begeleidingsethiek
Vitaliteitsplatform Eindhoven

Meer informatie over de Aanpak begeleidingsethiek, waaronder dit verslag, vindt u op
www.begeleidingsethiek.nl