



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, beleidsvormers en beslissers 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: Peter Oosterhof (provincie Overijssel) en Jolien Dirven (provincie Overijssel)

Moderatoren: Jolien Dirven (provincie Overijssel) en Pauline Zwanikken (The Green Land).

Op maandag 4 april 2022 organiseerde provincie Overijssel op initiatief van Peter Oosterhof (provincie Overijssel) en Jolien Dirven (provincie Overijssel) een sessie begeleidingsethiek over de casus 'Kwaliteit Openbaar Bestuur (KOB) Viewer'. Aan de workshop namen 12 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Jolien Dirven (provincie Overijssel) en Pauline Zwanikken (The Green Land) als moderatoren.

De doelstelling is meerledig:

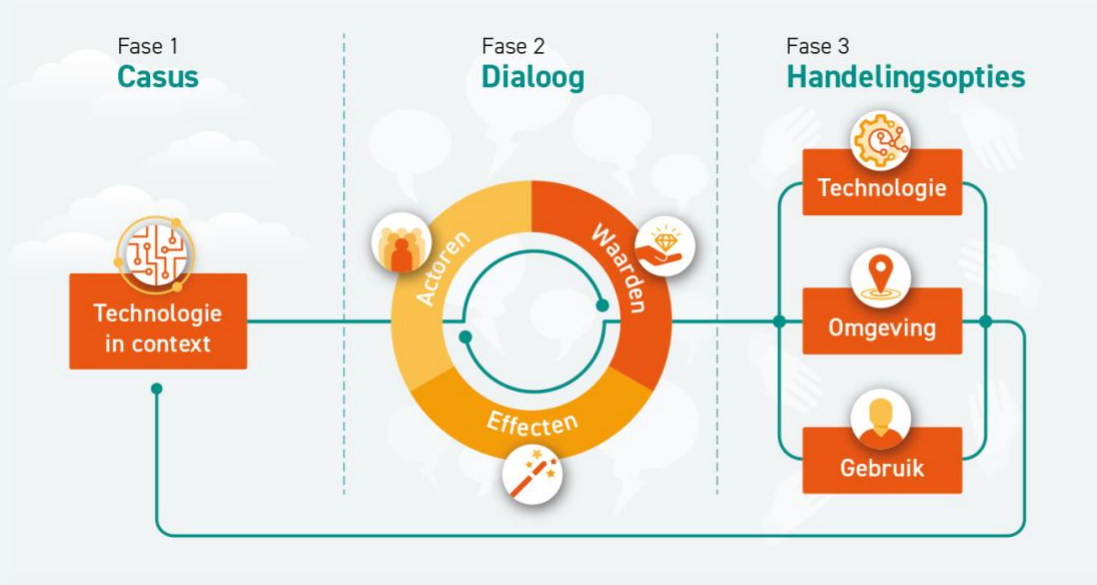
- ▷ Leren tijdens de workshop
 - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
 - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
 - Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties
- ▷ Bewustwording van ethiek
 - Bewustwording van de ethische component wat hier speelt binnen provincie Overijssel. De workshop geeft inzicht in de verschillende handelingsopties die we kunnen verzamelen om de mogelijke negatieve effecten als resultaat van de tool te minimaliseren. Wat voor negatieve sentimenten kan het opleveren en hoe moet je als organisatie hiermee omgaan?
- ▷ Procesmatige inbedding van ethiek bij provincie Overijssel
 - Procesmatig inbedden van ethiek in al deze en andere casussen. Dit is het derde voorbeeld waarbij we dat gaan proberen met begeleidingsethiek.
- ▷ Verspreiden van de ontwikkeling van de KOB Viewer binnen de provincie
 - Verspreiden van de ontwikkeling van de KOB Viewer binnen de provincie. Meer mensen dienen hiervan af te weten. Door het gesprek aan te gaan met de aanwezigen/betrokkenen en verschillende lagen van de organisatie bij elkaar te brengen.

Het verslag bevat de volgende elementen:

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



Aanpak Begeleidingsethiek



De aanpak begeleidingsethiek bestaat uit een workshop waarin verschillende betrokkenen een dialoog met elkaar voeren over de effecten van een technologische toepassing in een specifieke context en de waarden die daarbij belangrijk zijn. Om vervolgens gezamenlijk tot een aantal concrete handelingsopties te komen over hoe dat ethischer verantwoord kan. De aanpak Begeleidingsethiek is niet gericht op de vraag of een technologie aanvaardbaar is, maar op de vraag hoe de interactie mens en technologie verantwoord te implementeren en te gebruiken is vanuit centrale waarden rondom die technologie.

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. Het gezamenlijke bespreken van de casus. Dus toelichting op het gebruik van een specifieke technologie in een specifieke context aan de hand van input van een expert.

Fase 2 Dialoog

Dialoog met relevante actoren (of vanuit actorperspectieven) over waarden en effecten van deze technologie in die context.



- ▷ 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 subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu die ethisch verantwoorde toepassing mogelijk maken.



Fase 1

Technologie en context

Peter Oosterhof, beleidsontwikkelaar Openbaar Bestuur bij provincie Overijssel, heeft vanuit de inhoud toelichting gegeven op de casus en Arno Gudden, CEO bij Exocortex, vanuit de technologie.

Bestuur & Concernzaken bereidt bestuurders voor op gemeentebezoek o.a. in het kader van toezicht. Zij proberen hierbij informatie te duiden. Dit gebeurde voorheen door handmatig diverse bronnen langs te gaan om actuele informatie op te halen. De volgende vragen ontstonden toen: hoe kan dit efficiënter met behulp van digitale tools? Hoe destilleer je de juiste informatie/data die behulpzaam kan zijn? Welke kenmerken liggen eraan ten grondslag? Vanuit deze behoefte is het experiment gestart in samenwerking met het ID-lab (intern) en Exocortex (extern). Hier is de Kwaliteit Openbaar Bestuur Viewer uit ontstaan.

De KOB Viewer is een webscraping platform en systeem die een technisch bedrijf heeft gebouwd voor de provincie Overijssel. Het systeem verzamelt openbare data uit verschillende databronnen per gemeente binnen de provincie Overijssel (kranten, twitter en raadsverslagen). Het systeem kan er een sentiment uit filteren door middel van een analyse van de openbare data. Dit gebeurt op basis van keywords (signaalwoorden in de Word Cloud) die is aangeleverd door het team van Peter. Er zijn verschillende indicatoren zoals onder andere de hoeveelheid berichten (de stijging t.o.v. de vorige periode). De trainingsset labelt zinnen om het algoritme mee te trainen (het model is dus zelflerend op basis van de bronnen van de eerste trainingsset). Ook wordt er met het algoritme er een positief of negatief label gehangen aan deze keywords, dat leverde veel reacties op bij GS. Er is nu een betrouwbaarheid van 80%. Het blijft natuurlijk continu de noodzaak om de presentatie, betrouwbaarheid en kwaliteit te blijven controleren. De viewer geeft (realtime) inzicht in wat er gebeurt/speelt op bepaalde onderwerpen bij gemeenten binnen provincie Overijssel. Het is altijd actueel, raadpleegbaar, overzichtelijk en het werkt efficiënter. Voor provincie bestuurders, de commissaris van de koning of de Gedeputeerde Staten is het bijvoorbeeld handig om te kunnen zien wat er speelt bij gemeenten voordat zij daar bijvoorbeeld langsgaan. Gemeenten zelf hebben geen toegang tot het systeem. De vraag is of de uitkomsten met de gemeenten besproken moeten worden? Ook is de viewer (inclusief sentiment categorisatie en keywords) momenteel nog niet openbaar beschikbaar. Dit moet nog verder besproken



worden. De viewer moet ook nog gebruiksvriendelijker worden gemaakt.

Vragen:

- ▷ Hoe verhoudt het zich tot publieke opinie en wat afdelingen daarmee doen om commissaris te informeren?
- ▷ Kun je het toepassen voor sentimenten rond ruimtelijke plannen?



Fase 2

Dialogo

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van de KOB Viewer. 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. De moderator had al een overzicht van de mogelijke actoren gemaakt en aan de deelnemers om aanvullingen gevraagd.

De volgende actoren zijn genoemd:

- Beleidsmedewerkers Provinciale Organisatie
 - o Accounthouders en toezichthouders
 - o BC (RB en WK)
 - o Vergunningverleners
 - o Handhavers
 - o Woordvoerders
- Bestuur Provinciale Organisatie
 - o De Staten
 - o Waterschap
- Burgers
 - o Wel gerepresenteerd
 - o Niet gerepresenteerd
- Belangen verenigingen
- Stichtingen
- MKB
- VNG
- Ministeries
- Gemeenten
 - o Raadsleden
 - o Beleidsmedewerkers
 - o Burgemeester en wethouders
 - o Griffie

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 de KOB Viewer hebben.

Positieve effecten

- Meer interne samenwerking
- Meenemen
- Terugkoppeling aan het Rijk
- Oplossingen aanbieden
- Linken/verbindingen leggen
- Zicht op stukken van gemeenten van belang voor inhoudelijke collega's
- Ook mening "volk" wordt meegenomen. Beïnvloeding publieke opinie (onderstroom)
- Bredere informatie
- Meer inzicht/overzicht
- Voor iedereen toegankelijk en transparant
- Voelhorens
- Oplossingen identificeren, ook voor andere beleidsvelden (bijvoorbeeld landelijk gebied)
- Meer toepassingsmogelijkheden (zoals landelijk gebied, stikstof)
- Alle sentiment komt boven
- Sneller en meer kunnen anticiperen op
- Actueel en real time data
- Snellere besluitvorming
- Niet te hoeven wachten op adviseurs

Negatieve effecten

- Informatie overkill
- Kwalitatieve weging
- Uitlegbaarheid wordt minder
- Vervanging menselijke arbeid
- Bias trainingsdata
- Subjectief dataset. Wie bepaalt?
- Juist op waarde schatten
- Inbreng experts ontbreekt. Dus "menselijke" afweging ontbreekt
- Hardheid van de data anders dan bij een gesprek
- Juridische consequenties
- Gaat uit van de grootste gemene deler
- Versterken sentiment
- Werkt sentiment politiek in de hand (incidenten)
- 'Geen stijl' effect
- Representatie digibeten/populatie
- Oververtegenwoordiging 65+ (veel tijd)
- Kan de relatie met de gemeenten onder druk zetten



Waarden:

De relevante waarden zijn door de moderatoren 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:

Waarden	
Betrekken van de omgeving	Toegankelijkheid
Samenwerken	Innovatie
Participatie	Democratie
Inclusiviteit	Kwaliteit van bestuur
Transparantie (inzicht, kennis, uitlegbaarheid, duiding)	Verantwoording en eigenaarschap
Effectiviteit en efficiëntie	Werkplezier
Werkgelegenheid	Eerlijkheid en rechtvaardig
Vertrouwen	Waarheidsgetrouw
Expertise	Menselijke maat
Rechtmatigheid	Privacy

De deelnemers is gevraagd de drie belangrijkste waarden te selecteren. Daarbij zijn wat waarden samengenomen. Voor deze casus waren dat:

1. **Kwaliteit van bestuur**
2. **Transparantie en inzicht**
3. **Inclusiviteit**



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:

Kwaliteit van bestuur

- Meerdere diverse bronnen voor 360 beeld °
 - Talkshow streaming
 - Andere video sources zoals Tiktok
 - Meer social media bronnen
- Toekennen diverse weging aan meer bronnen (transparant wie dat doet)
- Entity recognition, binnen database selecteren op onderwerpen
- Infrastructuur van de modellen maken
 - Data Vault (alle data altijd beschikbaar)
- Doorontwikkelen van de technologie aan de hand van andere inhoudelijke onderwerpen
- Connectie met de mens inbouwen (menselijke maat)
 - Expert koppelen aan het systeem

Transparantie en inzicht

- Bron data bij de provincie zelf opslaan
- Transparante aanpak over de training van de modellen (input)
- Meer kleurcodes voor diversiteit om de viewer makkelijker te lezen. Bijvoorbeeld in verschillende topics
- Inzicht in de black box (team van experts)
- Beschikbaar maken voor gemeenten, het Rijk en burgers
- Interoperability & open source (Github)
- Data moet beschikbaar blijven, traceren en reconstrueren.

Inclusiviteit

- Hoe is de technologie toegankelijk voor mensen met een beperking?



- De functie om zelf als (bijvoorbeeld gemeenten) relevante informatie toe te voegen mogelijk maken.
- Andere taken kunnen lezen en toevoegen
- UX/UI interface moderniseren (intuïtief)
- Onderzoeken welke DG niet present is, en die toevoegen.
- Welke talen neemt de applicatie mee?



Omgeving:

Kwaliteit van bestuur

- Het gesprek met onszelf en de stakeholders voor hoor en wederhoor. Klopt er wat uit het algoritme komt met de praktijk? Aanvullingen? Mist er nog wat?
- Systeem als aanvulling gebruiken op de bestaande informatie bronnen. Gebruik het dus als verrijking.
- Afspraken maken voor het instellen van een training of voorlichting om het systeem te gebruiken. Dus voor wie is die training? Is het verplicht? Per wanneer?
- Afspraken maken en beleggen van eigenaarschap en verantwoording over het systeem. (Audit?)
- Spelregels en verwachtingen met elkaar bespreken. (Duidingsdocument?)

Transparantie en inzicht

- Vooraf communiceren over de KOB Viewer in de omgeving. Zowel intern organisatie als extern betrokkenen.
- Presentatie geven over de KOB Viewer.
- Wet Open Overheid ruimhartig toepassen.
- Ruim toegang verlenen tot de KOB Viewer. Goede afspraken maken over de toegang tot de KOB Viewer en voor wie. Welke informatie wel of niet toegankelijk is en voor wie.

Inclusiviteit

- Open staan voor aanvullingen en verbeteringen van stakeholders of vergelijkbare viewers.
- Shoppen bij collega's en andere stakeholders (informatie bronnen hiermee uitbreiden)
- Let op toegankelijkheid tot viewer voor eindgebruikers. Ook voor degene die minder Digivaardig zijn. Hierover afspraken maken.

Overig

- Doorontwikkeling van het algoritme
- Toezicht op het systeem voor kwaliteit
- Proces vastleggen wanneer je het inzet en wanneer niet

Mens:

Kwaliteit van bestuur

- De provincie heeft een moreel beraad waarin dergelijke projecten besproken worden
- In het gehele traject brede participatie borgen en polarisatie voorkomen
- Er is een dilemmalogica
- Bronduiding is onmisbaar, hierover goed communiceren
- Bijscholen ambtelijke expertise is het gebruik van de tool



- Tool niet sec aanbieden, frame het als samenwerkingsinstrument
- Leidt tot samenwerking in plaats van conclusie

Transparantie en inzicht

- Open source toepassing (door iedereen te gebruiken)
- Training/ handleiding is nodig voor gebruik
- Verwachtingsmanagement is belangrijk bij de inzet, dus waarvoor wel of niet.
- Verantwoording afleggen waarvoor de tool gebruikt wordt.

Inclusiviteit

- Verantwoording over afleggen/
- Audit op inclusiviteit
- “Bias” (vooringenomenheid) → Moet via de ‘omgevingsfactoren’ en ‘technologie’ opgelost worden

Overig

- Advies? Op sorteren en aggregeren?

Nadat de subgroepen uiteen zijn gegaan, komen we weer bij elkaar om de handelingsopties plenair te bespreken met elkaar. Hierna worden de deelnemers gevraagd om drie handelingsopties te selecteren die voor hen het meest belangrijk, wenselijk en haalbaar zijn. Hieruit kwamen de volgende handelingsopties:

1. Richt eigenaarschap en verantwoording in (toezicht)
2. Bespreek van tevoren met elkaar de verwachtingen en de spelregels
3. Bronduiding



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.

Hieronder enkele reflecties van de deelnemers:

- Ik had van tevoren niet gedacht dat er zoveel ethische vraagstukken naar boven zouden komen bij het bespreken van deze casus. Het gebruik van de stickers bij het selecteren van waarden en handelingsopties vond ik erg goed.
- Met deze aanpak begeleidingsethiek sessie kunnen we meer gevoel van waarden bij technologie krijgen binnen de provincie. Dit zorgt voor ethisch bewustzijn. Ik vind de methodiek van begeleidingsethiek en de sessies waarbij je met elkaar in gesprek gaat voor onze provincies beter werken dan een interprovinciale ethische gids die niemand leest.
- Als technicus heb ik niet veel met ethiek maar ik vond de sessie erg leuk en leerzaam.
- Ik vind het erg interessant om met elkaar te bespreken wat je nu allemaal kan met innovatie, data en technologie? Ik vind het ook goed dat er mensen breed zijn uitgenodigd voor deze sessie en dit had nog meer gekund. Deel de kennis ook met al je partners.
- Ik vond het erg leuk en goed om over deze casus te bespreken. Deze sessie geeft mij meer inzicht en de sessie was helder.
- Ik vraag me af wat het vervolg hiervan wordt. Hoe pakken we dit verder op en wie? Komt er een roadmap? Hoe ontwerpen we de handelingsopties in de techniek en infrastructuur?
- Ik vraag me wel af hoe deze sessie en het gesprek anders was geweest als er ook gemeenten aanwezig waren of GS leden. Welke vorm past? Het belangrijkste is om het gesprek over ethiek en waarden gaande te houden binnen de provincie op welke manier dan ook.
- Ik vond het erg nuttig. Er waren veel verschillende stakeholders aan tafel en dit gaf mooie diverse antwoorden op de effecten en handelingsopties. Geeft meer inzicht vanuit andere perspectieven.
- Ik heb een leuke middag gehad. De tool lijkt me erg handig voor mijn functie.
- Deze sessie geeft mij een brede kijk op technologie en hoe je informatie wel of niet kan gebruiken of naar boven kan halen. Ik ben ook erg benieuwd naar het vervolg.



- Ik vond de praktische methode erg fijn waarbij er ethische vraagstukken op tafel komen. Het selecteren van de waarden en handelingsopties dwingt je ook om er over na te denken. Voor het vervolg zou je ook iets met de expert groep kunnen doen?



De deelnemers

1. **Peter Oosterhof** provincie Overijssel
2. **Guido Muller** Provincie Overijssel
3. **Rein Jonkhans** Provincie Overijssel
4. **Martin Heuver** Provincie Overijssel
5. **Arno Gudden** Exocortex
6. **Gerrit Brill** Provincie Overijssel
7. **Ellen Schrijver** provincie Overijssel
8. **Jolanda Marsman** Provincie Overijssel
9. **Herman Dorgelo** Provincie Overijssel
10. **Ysbrand Tromp** Provincie Overijssel
11. **Ivonne Jansen-Dings** Provincie Zuid-Holland
12. **Aldert de Jongste** ECP

Moderatoren:

Jolien Dirven (provincie Overijssel), Pauline Zwanikken (The Green Land)





Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Kwaliteit Openbaar
Bestuur (KOB) Viewer

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek,
waaronder dit verslag, vindt u op

www.begeleidingsethiek.nl