

**aanpak**   
**begeleidings  
ethiek**

**Verslag workshop**  
Aanpak Begeleidingsethiek  
Nabogo

# 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

## Initiatiefnemer:

Ron de Bruijn, Provincie Zeeland

Lucinda Martens, Provincie Zeeland

## Moderatoren:

Robert de Snoo, moderator

Marieke Beekers-Meijer, co-moderator

Op 1 juni 2023 organiseerde de provincie Zeeland op initiatief van het *living lab smart mobility* een sessie begeleidingsethiek over de casus 'inzet van de app Nabogo voor het verhogen van de mobiliteit'. Aan de workshop namen diverse deelnemers deel onder leiding van Robert de Snoo, moderator en Marieke Beekers-Meijer, co-moderator.

## De doelstelling is tweeledig:

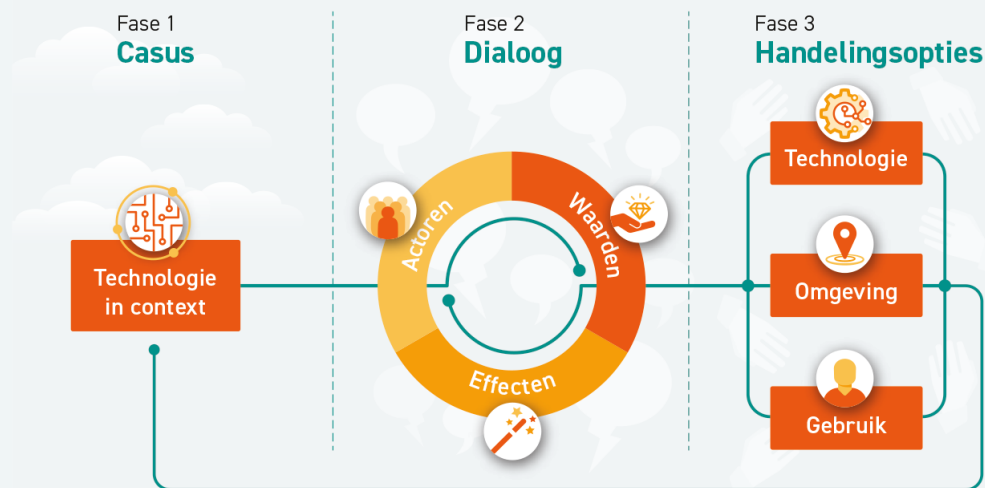
- ▷ Leren tijdens de workshop
- Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
- Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
- Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

## 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
- ▷ Benoemen en bespreken van de mogelijke effecten
- ▷ 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.



## Fase 1

# Technologie en context

De casus die centraal staat in deze sessie begeleidingsethiek is dat de provincie Zeeland de app 'Nabogo' (Met nabogo kun *je makkelijk en voordelig met anderen meerijden naar je werk, school of vrijetijdsbesteding* ) wil gaan inzetten in de provincie Zeeland om de mobiliteit in de provincie te verhogen. Daarbij wil men de data die deze app gaat verzamelen, gebruiken om ook op andere wijzen de mobiliteit in Zeeland te kunnen verhogen. Om op deze wijze aan de onlangs vastgestelde regionale mobiliteitsstrategie beter (en innovatiever) uitvoering te kunnen geven.

*Uitspraak Gedeputeerde tijdens de introductie: alle wielen op de weg worden openbaar vervoer of beter gezegd publiek vervoer.*

Regionale mobiliteitsstrategie:

Zeeland is uitgestrekt en dunbevolkt. Daardoor is eigen vervoer heel belangrijk; Zeeland heeft na Drenthe gemiddeld de meeste auto's per huishouden. Lastig om zo openbaar vervoer in stand te houden: duurt lang en gaat niet de hele dag frequent en is na bepaalde tijden niet beschikbaar. Daarnaast heeft Zeeland met name in de zomermaanden enorm veel bezoekers (toeristen).

De regionale mobiliteitsstrategie zet de reiziger centraal; onder meer door optimaal gebruik van data en veel testen (living lab). Maar ook door inzet op hub's, knooppunten en het bouwen aan de MaaS-app en de mobiliteitscentrale Zeeland.

Nabogo is een van de 5 startprojecten die digitaal worden ontsloten.

Hoe meer we weten van de mobiliteit van de reizigers in Zeeland, hoe beter we kunnen helpen als provincie.

'Hoe zetten we de eigen auto in als onderdeel van het vervoerssysteem?' – dat is de kern van Nabogo. De eigen auto als minibus voor anderen. Hiermee gaan we vervoersverspilling tegen en verhogen we de mobiliteit. Dit levert voordelen op voor de economie, het klimaat/de omgeving, de mobiliteit, maar ook voor het sociale aspect.

De app werkt eenvoudig. Je kan ritten aanbieden en ritten zoeken. Er zijn digitale meetingpoints voor vertrek- en opstapplaatsen. De eerste 10 kilometer is gratis voor de meerrijder (chauffeur krijgt vergoeding), daarna betaal je €0,10 cent per kilometer. Het is mogelijk om een beoordeling achter te laten over de aanbieder van de ritten.

Nabogo betaalt de aanbieders van de ritten uit. De promotie en campagnes



worden nu betaald door de provincie.

De provincie wil graag uiteindelijk de Nabogo-app toevoegen aan de MaaS-app zodat het samenrijden een van de opties van publiek vervoer wordt.



## Fase 2

# Dialog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij inzet van de carpoolapp Nabogo. 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:

Openbaar Vervoer aanbieders  
Gebruikers: mensen die ritten aanbieden en die ritten nodig hebben  
Mensen in het buitengebied  
Studenten  
Toeristen  
Middelbare scholieren (vanaf 16 jaar)  
Bewoners zeeland  
Werkgevers / bedrijven  
Werknemers  
App-aanbieder  
Benzinestation houders  
Bedrijven / supermarkten / hotels als verzamelpunten  
Horeca-aangelegenheden  
Doelgroepenvervoer (WMO)  
Flex-vervoer  
Taxi-bedrijven  
Buurtbus-aanbieders  
(Deel-)scootervervoer  
Deelfietsen / fietsverhuur  
Concurrerende platforms (Uber, BlaBla Car, etc)  
Provincie  
Gemeenten  
Bedrijfsleven zeeland  
Hogescholen  
MBO's  
'Vervoersarmen' (geen rijbewijs, geen auto, geen aanbod OV, geen geld om met OV te gaan)



Forens  
Belastingbetaler  
De planeet (duurzaamheid)  
Digibeten  
Parkeerplaats-eigenaren  
Verzekeraars  
Wetgever  
Opsporingsdiensten  
Autofabrikanten

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 inzet van carpoolapp Nabogo hebben.

#### Positieve effecten

- inzicht data
- Sociale cohesie
- Biedt mogelijkheden voor vervoersarmen
- Minder ongelukken door minder verkeer
- Meer mogelijkheden mobiliteit
- Efficiënt
- Minder parkeerdrukke
- Minder uitstoot
- Doelmatig
- Fijnmazig
- Zelfstandigheid door zelf vervoer te kunnen regelen
- Alternatief woon-werkverkeer
- Goedkoop
- 

#### Negatieve effecten

- Privacy
- Onvoldoende bereik toerist
- Voldoende volume nodig
- Verantwoordelijkheidsvraagstukken
- Onveilig: onbekenden
- Los van platform: zelf gaan regelen
- Uitsluiten scholieren
- Uitsluiten bepaalde gebruikers
- Niet internationaal genoeg
- Persoonsgegevens: te veel/weinig
- Data opslag niet duurzaam
- Profilering obv beoordeling
- Meer concurrentie: lijnen schrappen, taxibedrijven failliet
- Minder zekerheid over verplaatsing
- Profilering obv beoordeling
- Meer concurrentie: lijnen schrappen, taxibedrijven failliet
- Commercieel belang aanbieder
- Misbruik subsidie
- Opvraagbaarheid data
- Onnodige ritten
- Buurtbus niet meer nodig





## 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:

| Waarde                               | Effect   |
|--------------------------------------|--|
| * Veiligheid                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verantwoordelijkheidsvraagstukken</li><li>• Onveilig: onbekenden</li><li>• Minder ongelukken door minder verkeer</li></ul>   |
| * Leefbaarheid                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sociale cohesie</li><li>• Biedt mogelijkheden voor vervoersarmen</li><li>• Minder parkeerdrukke</li><li>• Minder uitstoot</li><li>• Fijnmazig</li><li>• Zelfstandigheid door zelf vervoer te kunnen regelen</li><li>•</li></ul>  |
| *Rechtvaardigheid /gelijkwaardigheid | <ul style="list-style-type: none"><li>• Onvoldoende bereik toerist</li><li>• Uitsluiten scholieren</li><li>• Uitsluiten bepaalde gebruikers</li><li>• Niet internationaal genoeg</li><li>• Profilering obv beoordeling</li><li>• Meer concurrentie: lijnen schrappen, taxibedrijven failliet</li><li>• Misbruik subsidie</li><li>•</li></ul> |
| Efficiency / Doelmatigheid           | <ul style="list-style-type: none"><li>• inzicht data</li><li>• Meer mogelijkheden mobiliteit</li><li>• Efficiënt</li><li>• Doelmatig</li></ul>   |
| Transparantie                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verantwoordelijkheidsvraagstukken</li><li>•</li></ul>  |
| Verbondenheid / Behulpzaamheid       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sociale cohesie</li><li>• Biedt mogelijkheden voor vervoersarmen</li></ul>   |
| Uitsluiting / inclusie               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Uitsluiten scholieren</li><li>• Uitsluiten bepaalde gebruikers</li><li>• Niet internationaal genoeg</li><li>• Zelfstandigheid door zelf vervoer te kunnen regelen</li><li>• Biedt mogelijkheden voor vervoersarmen</li><li>•</li></ul>   |
| Privacy                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• inzicht data</li><li>• Privacy</li><li>• Persoonsgegevens: te veel/weinig</li><li>• Profilering obv beoordeling</li><li>• Opvraagbaarheid data</li><li>•</li></ul>   |



|                        |   |
|------------------------|---|
| Duurzaamheid           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opslag data</li> <li>• Onnodige ritten</li> <li>• Minder uitstoot</li> </ul>                               |
| Schoonheid / omgeving  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minder parkeerdruckte</li> <li>•</li> </ul>  |
| Vertrouwen             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minder zekerheid over verplaatsing</li> <li>• Misbruik subsidie</li> <li>• Onveilig: onbekenden</li> </ul> |
| Autonomie              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfstandigheid door zelf vervoer te kunnen regelen</li> <li>•</li> </ul>                                  |
| Welvaart               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• goedkoop</li> </ul>  |
| Vrijheid / zelfsturing | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfstandigheid door zelf vervoer te kunnen regelen</li> <li>•</li> </ul>                                  |

\*Waarden met asterisk zijn als belangrijkste waarden aangemerkt



## 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:

### Veiligheid

- Digitale noodknop (grensoverschrijdend gedrag)
- Koppeling maken met DigiD voor identificatie -> top en daarom expliciet gepresenteerd
- Koppeling maken met Bank ID (1 cent overmaken) voor identificatie -> top en daarom expliciet gepresenteerd
- Meer kritische gegevens opvragen zoals nummerbord (daarmee weet je veel over de auto)
- Grote opstap locaties herkenbaar beveiligen met camera's
- Digitale QR code bij locaties neerzetten (bevestiging juiste plek en naar meerrijder dat je er staat)
- Privacy AVG maatregelen naleven en zichtbaar communiceren (we verkopen geen data door)
- Link maken naar verzekeringsmaatschappij (je bent gedekt als je meerijdt)

### Leefbaarheid

- Meten doelstellingen (enquête in de app of periodiek)
- Dekking opstaplocatie vergroten (op Google Maps bij stations, scholen, ziekenhuizen) -> top en daarom expliciet gepresenteerd
- eLearning toepassing voor digitbeten
- Digitale communicatie campagne (vergroten herkenbaarheid)
- Integratie in andere MAAS apps/aanbieders
- Integratie in verblijfs- of vermaak apps (onder opties vervoersmogelijkheden denk aan Booking en toeristen app)
- Focus op aanbrengen meer deelnemers (digitale mond tot mond promoten, afbeelding plus link voor WhatsApp)



### Rechtvaardigheid / Gelijkheid

- Promotie in de app voor mogelijkheden voor minder valide mensen (link met leefbaarheid)
- Doordenken wat er moet gebeuren bij een nieuwe pandemie (eisen aan mondkapjes, mondkapje in auto beschikbaar)
- Digibeten modus (Oma moet het ook kunnen gebruiken) -> top en daarom expliciet gepresenteerd
- Meertalig (voor studenten en toeristen) -> top en daarom expliciet gepresenteerd
- Bereik 4G in buitengebied (o.a. bij landgrens) in kaart brengen en rekening mee houden (lastig als in buiten gebied je niet kan checken of iemand nog komt naar de opstaplocatie)
- Eisen aan kwaliteit van de auto (geen diesel, niet ouder dan ... – dan wel duidelijk maken wat de Provincie hiermee doet)
- Eisen aan kwaliteit van de ritten (wat als iemand weinig sterren krijgt – duidelijk maken wat de Provincie dan doet)
- Garantie dat het straks in alle regio's van de provincie beschikbaar is (kaart kleuren op basis van aantal aangeboden ritten)

### Omgeving:

#### Veiligheid

- Herkenbare, veilige, prettige opstappunten – bij bestaande hubs, herkenbaarheid app
- Gedragsregels;
- Videobeelden van onderweg
- Transparantie van de data
- Veiligheid van de auto en de bestuurder

#### Leefbaarheid:

- Voorzie de auto van een sticker of een bord;
- Stimulans voor aanbieden van ritten met armoede;
- Bonus voor omweg;
- Stimuleren van ritten gebieden met vervoersarmoede

#### Rechtvaardigheid:

- Doelgroepen actief benaderen
- Inkomsten sponsoren voor goede doelen of lokale verenigingen.



## Mens/Gedrag

### Veiligheid:

- Meldpunt voor klachten e.d. en hierover voorlichting/toelichting geven
- Klanttevredenheidsmeting naar ervaringen met de app
- Mond tot mond reclame (met het idee om mensen die je kent enthousiast te maken)

### Leefbaarheid:

- Dorpsraden, wijkraden actief benaderen om app te stimuleren
- Erkennen / waarderen van gebruikers van Nabogo (bijv. door ritaanbieder van de maand)
- Organiseren van informatie- en hulpavonden bij dorpsraden / wijkraden t.b.v. digitale vaardigheid en uitleg over de app hierin ook meenemen

### Gelijkwaardigheid/rechtvaardigheid:

- Inzicht in gebruik van data om gelijkwaardigheid te bevorderen
- App uitrollen in heel Zeeland



# 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. Wel werd de vraag gesteld of de echte zware ethische dilemma's voldoende doordacht worden in een sessie als deze? En of we voldoende stilstaan bij botsende waarden. We zouden de app zelf ook meer moeten gaan gebruiken om goed te kunnen reflecteren. Het gaat om proberen; maar we kunnen zo bouwen aan 'moresprudentie'. Nabogo is natuurlijk maar een onderdeel van de gehele mobiliteitskwestie. De deelnemers vonden het waardevol om in zo'n gevarieerde samenstelling samen op zo'n praktische manier te spreken over ethiek. Waarbij het niet alleen om privacy gaat. Het heeft het perspectief verbreed.



**aanpak**   
**begeleidings  
ethiek**

**ECP**  
Platform voor de  
InformatieSamenleving

**Verslag workshop**  
**Aanpak Begeleidingsethiek**  
Inzet app Nabogo, provincie Zeeland

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek,  
waaronder dit verslag, vindt u op  
[www.begeleidingsethiek.nl](http://www.begeleidingsethiek.nl)

