



**Gemeente  
Haarlem**

# **Data, de Haarlemmerolie van nu**

**Datastrategie 2023 - 2026  
Haarlemse visie op data**

# Voorwoord

In de afgelopen jaren werd weer eens goed duidelijk hoe belangrijk de digitale wereld is. Tijdens de coronaperiode kwam het gebruik van digitale middelen in een stroomversnelling op ons af. Ook zijn we kritischer naar informatie in het algemeen gaan kijken. Dat geldt ook voor Haarlem. Het inzetten van data voor onze besluitvorming wordt steeds belangrijker. Data kan ons beleid richting geven, om zo beter onderbouwd de juiste besluiten te nemen. Dat is de basis voor het opstellen van deze datastrategie.



Data bieden kansen. En die willen we benutten om de juiste beslissingen te nemen voor de stad. Voor het onderbouwen van ons beleid en besluiten kunnen data-analyses uitkomst bieden. Door feiten en cijfers te registreren, weten we exact waar we aan toe zijn. Met als belangrijk uitgangspunt dat alle informatie blijft voldoen aan onze Haarlemse waarden.

Met data kunnen we onze inwoners beter van dienst zijn. Tegelijk is het besef groot dat het gebruik van data ook risico's kent. Met de Haarlemse waarden 'betrouwbaar' en 'verantwoord' blijven we de aandacht houden voor persoonlijke situaties. De processen rondom veiligheid en privacy moeten te allen tijde bewaakt blijven en waar nodig verbeterd worden. De inzet van datagedreven werken wordt vergroot. Een school of een sporthal is niet binnen enkele weken of maanden gebouwd. Door meer inzicht te krijgen in de bevolkingsgroei van Haarlem, kunnen we sneller inzetten op voorzieningen die nu én in de toekomst het hardst nodig zijn. Deze datastrategie draagt bij aan een sociale, vitale en veilige stad met duurzame en betaalbare voorzieningen. Het biedt handvatten om het gebruik van data te vergroten en zo onze stad verder te optimaliseren.

## **Eva de Raadt,**

Wethouder Sport, Diversiteit & Inclusie,  
Bedrijfsvoering, Dienstverlening &  
Digitalisering, Vastgoed

# Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Data en datagedreven werken	6
3. Publiek inzicht in zoveel mogelijk data	10
4. Publieke waarde uit data halen	14
5. Data is veilig en correct	18
6. Datagebruik met de menselijk maat	20
7. (Inter)nationale ontwikkelingen	24

# Inleiding

Haarlemmerolie, een middeltje samengesteld in de 17<sup>e</sup> eeuw door de Haarlemmer Claes Tilly.

Al eeuwen wordt het gebruikt omdat het zou helpen tegen een veelheid aan kwalen. Met andere woorden een wondermiddel dat voor alles gebruikt kan worden! Dit kan men tegenwoordig ook over data zeggen.

Het lijkt soms wel alsof data het antwoord is op al onze vragen en uitdagingen. Bedrijven maken veelvuldig gebruik van grote hoeveelheden data (big en open data). Ze spelen in op de behoefte die consumenten hebben. Bij ons werk en als we winkelen of daten zien we dat bedrijven met hun producten of diensten hierop inspelen. Dit geldt ook voor overheidsorganisaties die data verzamelen met als doel hun inwoners en ondernemers beter van dienst te zijn. Tegelijkertijd moeten we zorgvuldig omgaan met data, zodat we oog blijven houden voor alle inwoners en ondernemers uit onze gemeente.

## **Benutten van kansen**

Wij zijn ons bewust van de kansen die de inzet van data biedt en de daarbij komende risico's. In aansluiting op het coalitieakkoord 2022-2026 'Actie! Aan de slag voor een sociale, groene en leefbare stad' willen wij in Haarlem de kansen die data biedt benutten. Dit zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers baat hebben bij hetgeen wij ontwikkelen. Dit doen we verantwoord en transparant.

## Leidraad en uitvoering

De datastrategie is daarvoor de leidraad. Die bestaat als het ware uit twee documenten.



Het voorliggende document beschrijft de bestuurlijke visie op data; hoe kijkt Haarlem naar data en welke normen en waarden hechten we aan het gebruik ervan. Een deel van deze visie is al gerealiseerd. Aan het overige deel werken we naartoe.

Opvolgend is er voor ambtenaren een document waarin de uitvoering centraal staat. Daarin beschrijven we, hoe we de organisatie daarop inrichten, wat de randvoorwaarden zijn en aan welke ontwikkelingen we werken.

Naast het verzamelen en analyseren van data speelt “informatie” over hoe dit de samenleving beïnvloed een belangrijke rol. We willen en kunnen tegenwoordig altijd en overal informatie vinden op het web.

Naast de datastrategie werken we daarom ook aan de Haarlemse visie op de informatiesamenleving. In dit document beschouwen we wat de rol van Haarlem is, in de huidige (digitale) samenleving.



Deze documenten kunnen niet los van elkaar gezien worden en kennen daarom een sterke afhankelijkheid van elkaar.

# Data en data gedreven werken

Data zijn in de basis niets anders dan geregistreerde feiten. Een registratie van feiten is goed controleerbaar en kan meestal openbaar gedeeld worden.

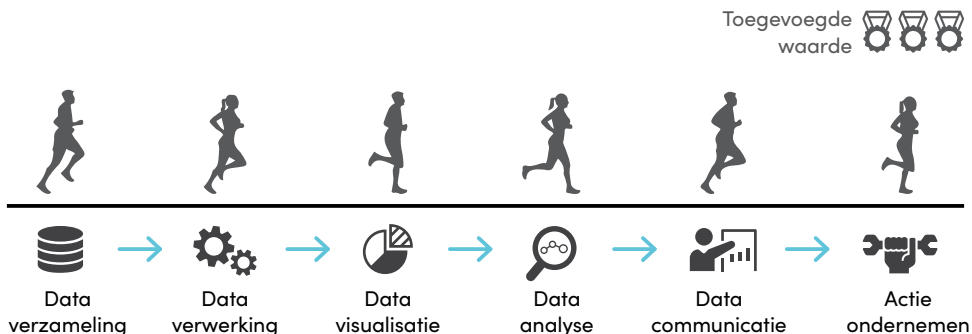
Besluitvorming en sturing op basis van data is voor Haarlem een wenselijke ontwikkeling. We kunnen als gemeente daarmee namelijk vertrouwen op een degelijke onderbouwing van keuzes en besluiten en daar open over zijn richting inwoners en ondernemers.

## Van data naar besluitvorming

Enkel het hebben van data is echter niet genoeg om besluiten en sturing te laten gebeuren. Allereerst moet de relevante data beschikbaar zijn en waar nodig nog verzameld worden. Daarna moeten we de data verwerken tot informatie en die informatie moeten we vervolgens ook nog duiden. Dit gebeurt door het visualiseren en analyseren van de informatie aangevuld met inhoudelijke kennis en ervaring van experts.

Als laatste belangrijke stap volgt dan nog het toepassen van de inzichten bij het nemen van besluiten en het ondernemen van actie. We monitoren of we het doel hebben bereikt en/of sturen bij waar dit nodig is.

## De data marathon



Datagedreven werken is het sturen op basis van feiten en cijfers. Daarbij wordt er consequent data geanalyseerd waaruit we conclusies trekken. Daardoor kunnen beslissingen genomen worden op basis van de inzichten uit die analyse.

Datagedreven werken wordt vaak verwisseld met andere termen zoals informatie gestuurd of datagestuurd werken. Hoewel het in de strikte uitleg van elkaar verschilt, wordt er in essentie vaak hetzelfde bedoeld. De Haarlemse datastrategie gebruikt uitsluitend de term datagedreven werken maar is ook toepasbaar op de andere termen.

### Voorwaarden datagedreven werken

Al deze handelingen bij elkaar zien we als het 'datagedreven werken'. Om hier als organisatie waarde uit te halen moeten er meerdere zaken goed geregeld zijn. Denk aan:

- voldoende technische voorzieningen zoals slimme dataopslag en analyse-software om de data te verwerken en visualiseren;
- datacompetenties bij de juiste medewerkers, zoals data-analyseren, grafieken kunnen lezen, enz.
- en een organisatie die wil leren.

Wij beschouwen het datagedreven werken daarom als een data-marathon waarvoor je kunt 'trainen' en waarin je je kunt ontwikkelen. Net als bij een echte marathon zullen de laatste kilometers echter altijd de moeilijkste blijken. Voordat we van start gaan bepalen we welke doelen we willen bereiken en welke informatie we nodig hebben. Dan start de data-marathon. Het is vooral een technische aangelegenheid, waarvoor steeds meer software en expertise beschikbaar komt. Hoe verder we in de data-marathon komen hoe meer het echter op mensen zelf aankomt. Uiteindelijk ook op de veranderbereidheid van veel mensen tegelijk. **We zien het datagedreven werken daarom ook vooral als een veranderingsopgave voor onze organisatie.**

## Waarom datagedreven werken?

Wij streven naar een efficiënte en transparante organisatie met oog voor de menselijke maat. Datagedreven werken is daarin een kerningrediënt. Het stelt ons in staat om maximaal effect te halen uit de publieke middelen en daar transparant over te zijn. Bijvoorbeeld bij het geven van inkomensondersteuning voor de stijgende energiekosten aan de mensen die het ook echt nodig hebben. Daarbij geeft het ons ook de mogelijkheid om goed in de gaten te houden of we het gewenste effect van een project of investering bereiken om daar vervolgens ook van te leren zodat in de toekomst betere keuzes worden gemaakt.

## Grenzen aan datagedreven werken

Hoewel data en datagedreven werken veel positieve aspecten kent, is het niet dé oplossing voor alles. Er zitten grenzen aan. De menselijke maat staat altijd centraal in Haarlem. Soms zijn er opgaven die we met gebruik van data goed kunnen aanpakken, maar zijn de gevolgen te groot voor de betrokken mensen.

In dit soort gevallen maakt gemeente Haarlem dus de afweging tussen kunnen en willen. Soms kan het wel maar is het niet wenselijk vanuit bijvoorbeeld een ethisch oogpunt.

## Vier data-waarden

In dit onderdeel van de datastrategie lichten we de vier waarden toe van de Haarlemse visie op data en het inzetten daarvan. Deze waarden worden verhelderd met concrete voorbeelden uit de praktijk. De vier waarden zijn:

### **Transparant; publiek inzicht in zoveel mogelijk data**

Data wordt zoveel als mogelijk openbaar gemaakt, enerzijds ter verantwoording van besluitvorming en anderzijds voor hergebruik. Ook kunnen inwoners van de gemeente te allen tijde te weten komen hoe en waarom (hun) data gebruikt wordt.

### **Waardecreërend; publieke waarde uit data halen**

Data wordt direct én indirect ingezet uitsluitend ten behoeve van maatschappelijke opgaven en uitsluitend met oog voor de menselijke maat.

### **Betrouwbaar; data is veilig en correct**

Inwoners kunnen vertrouwen dat (hun) data onder de hoede van de gemeente in veilige handen is en dat gebruikte data klopt.

### **Verantwoord; data gebruik met de menselijk maat**

Inwoners kunnen rekenen op het bewust en verantwoord handelen van de gemeente. En de gemeente zoekt actief het gesprek met de samenleving over ethische dilemma's.





Inwoners weten welke data er is en waar het voor gebruikt wordt



De data is van waarde voor de maatschappij.



De data wordt veilig en professioneel behandeld.



Ethische dilemma's worden bewust en verantwoord discuteerd.

# Publiek inzicht in zoveel mogelijk data



Voor de gemeente Haarlem is transparantie een belangrijk begrip.

Op meerdere vlakken is het een leidend principe; bijvoorbeeld rondom de data van inwoners, de informatie rondom besluitvorming en het hergebruik van data.

## Data van inwoners

Wij beheren een grote hoeveelheid gegevens die in de kern van de inwoners of ondernemers zelf zijn, denk aan adressen, bsn-nummers, geboortedatum, etc. Over deze gegevens (basisregistratie) ontfermt de gemeente zich als een goede rentmeester. We zorgen ervoor dat het voor de inwoners en ondernemers mogelijk is om inzicht te krijgen in welke gegevens er beheerd worden, waarvoor deze gebruikt zijn en/of met wie ze worden gedeeld. In de praktijk kun je als inwoner bijvoorbeeld gegevens terugvinden in mijnHaarlem. Ook bestaat het recht om je eigen gegevens in te zien en kun je deze eenvoudig opvragen via de website.

## Open besluitvorming

Wij willen zo transparant mogelijk zijn in onze besluitvorming. Door inzichtelijk te maken op basis van welke data besluiten gebaseerd zijn, wordt de besluitvorming controleerbaar. Daarmee werken we actief aan het vertrouwen van de samenleving in haar bestuur. Dit doet we ook door meer informatie actief openbaar te maken dan de wettelijke verplichtingen die de WOO (Wet Open Overheid) voorschrijft.

Daarnaast werken we ook aan de aansluiting op andere (landelijke) ontwikkelingen. Voorbeelden zijn:

- Het aanleggen van een algoritmeregister, waarin algoritmes vermeld worden, waarbij automatische besluitvorming plaatsvindt (een computer die beslist zonder tussenkomst van mensen);
- En een sensorenregister waar sensoren en camera's in de openbare ruimte worden weergegeven.

### **Hergebruik van data**

Omdat we de potentiële waarde voor inwoners en ondernemers van data inzien, streven we ernaar om zoveel als mogelijk data als open data beschikbaar te stellen. Om deze ambitie handen en voeten te geven, hanteren we de FAIR-principes. De internationale FAIR-principes hebben tot doel het hergebruik van data te optimaliseren. Om dit te bereiken is er een viertal principes, waarbij het FAIR acroniem staat voor:



#### **Findable – vindbaar:**

De eerste stap van data hergebruik is het kunnen vinden van de data. Een goede beschrijving (meta-data) van deze data bij bijvoorbeeld open-datasets is daarbij essentieel.



#### **Accessible – toegankelijk:**

Data moet toegankelijk zijn, ook op langere termijn. Wanneer iemand een gewenste dataset heeft gevonden, moet ook duidelijk zijn hoe de data verkregen of bereikt kan worden.



#### **Interoperable – uitwisselbaar:**

Data moet uitwisselbaar zijn en geschikt om met andere datasets te combineren. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van open data. De gemeente stimuleert het gebruik van open data om de uitwisselbaarheid en het gebruik ervan met verschillende organisaties en inwoners te vergroten.



#### **Re-usable – herbruikbaar:**

Data moet herbruikbaar zijn, nu en in de toekomst. Om dit te bereiken moeten data én meta-data goed beschreven zijn en in zo'n vorm beschikbaar worden gesteld dat ze hergebruikt en/of gecombineerd kunnen worden in verschillende situaties en contexten.

De FAIR-principes zijn ontstaan in de wetenschappelijke wereld, waar een gedeelde overtuiging van het belang van hergebruik van data zorgde voor dit initiatief. In 2016 zijn de principes gepubliceerd, waarna ze al snel ook buiten de wetenschappelijke wereld omarmd werden.

De FAIR-Principes bieden geen technische vereisten, maar bestaan uit een set van sturende principes die de mogelijkheid van hergebruik stimuleren.

## Welke data hoort bij welk besluit ?

Zoals beschreven op de vorige pagina, willen we zoveel als mogelijk transparantie bieden als het gaat om data. Zo vindt ook Maarten van Haasteren, die naast zijn rol als directeur bedrijfsvoering en gebiedsdirecteur ook Chief Information Officer (CIO) is.



Een Chief Information Officer is onder andere verantwoordelijk voor het beheer van de technologische systemen binnen de gemeente die informatie verwerken. Een hoop data is dus aanwezig in deze systemen.

Maarten van Haasteren: "Als gemeente hebben wij de ambitie om meer informatie openbaar te maken dan de Wet Open Overheid (WOO) voorschrijft. Dat vraagt om een andere cultuur binnen onze organisatie. Voor data betekent dit dus ook meer transparantie. Voorheen als rapporten werden gepubliceerd of besluiten werden genomen bleef de onderliggende data in de kast.

*Nu willen we vaker laten zien hoe we tot een besluit zijn gekomen door zichtbaar te maken welke data daaraan heeft bijgedragen en hoe we zijn gekomen tot die data.*

Ik ben zelf gebiedsdirecteur Noord. Op de website [Haarlem.incijfers.nl](https://haarlem.incijfers.nl) is per buurt / wijk informatie te vinden die voortkomt uit data van onder andere onze basisregistraties en bewonersonderzoeken. Door deze data slim te gebruiken kunnen we beter prioriteren welke maatregelen we per thema moeten nemen om de gewenste resultaten te bereiken in dit gebied. Dit geldt uiteraard ook voor de andere gebieden.

*Deze manier van werken vraagt wat van al onze medewerkers en we willen dan ook dat onze organisatie-cultuur meebeweegt voor de inzet van data.*

Het organisatiekompas helpt ons daarbij. Dit geeft aan dat we open, betrokken en gedreven willen zijn. Dit draagt dus ook weer bij aan de transparantie voor alle Haarlemmers."

# Publieke waarde uit data halen



In Haarlem geloven we in de kansen en mogelijkheden die data biedt in het aanpakken van zowel de kleine vraagstukken als de grote maatschappelijke opgaven van deze tijd. Data wordt daarom direct én indirect ingezet ten behoeve van de maatschappelijke opgaven waar de gemeente voor aan de lat staat. Dit doen we bijvoorbeeld door uit bestaande data relevante inzichten te vinden maar ook door het inzetten van technologische innovaties.

## Meer waarde uit bestaande data

In Haarlem halen we op vele manieren waarde uit data. Sommige manieren zijn meer voor de hand liggend dan andere. Zo gebruiken we data over meldingen van de openbare ruimte. Bijvoorbeeld voor onderhoud aan stoepen. Wanneer over bepaalde plekken meer meldingen zijn zoals een scheve stoeptegels, dan kan die plek met voorrang aangepakt worden.



Een ander voorbeeld is een geografische analyse rondom de belasting van het rioolstelsel. Hier analyseren we hoeveel inwoners aangesloten zijn op een bepaalde rioolput, gekserend ook wel het aantal 'poepers per put' genoemd. De analyse maakt het mogelijk om tijds maatregelen te nemen rondom de belasting van het rioolstelsel. Niet het eerste waar je aan denkt, wel voor de hand liggend en zeer waardevol!



Om de waarde uit de data te kunnen blijven halen, is het belangrijk hier op het personele vlak aandacht aan te besteden. Tussen de voorbeelden zit namelijk een groot verschil, in wat een medewerker moet kunnen. Dit noemen we de data-competenties van de medewerkers. We zorgen voor een standaard niveau van data-competenties voor alle medewerkers en daarnaast zorgen we ervoor dat er voldoende medewerkers zijn die over uitgebreide kennis en expertise op dit gebied beschikken. Deze kunnen de meer complexe analyses uitvoeren en andere medewerkers meenemen in de mogelijkheden die data-analyses voor hun vakgebied kunnen betekenen.

### **Technologische innovaties**

In Haarlem onderzoeken we en gebruiken we, waar mogelijk, ook technisch innovatieve toepassingen van data in de vorm van bijvoorbeeld 'Machine Learning' (ML) en 'Artificial Intelligence' (AI). Dit zijn technologieën die de gemeente kunnen helpen bij het verbeteren van de dienstverlening aan haar inwoners en ondernemers en efficiënter omgaan met publieke middelen. Een voorbeeld hiervan is het automatisch herkennen van waar een melding over de openbare ruimte over gaat. Is het bijvoorbeeld een overlastmelding, een prullenbak die overvol is of toch die scheve stoeptegels? Dit herkent het systeem automatisch op basis van de getypte of gesproken omschrijving.

Hierdoor hoeft degene die het meldt alleen de situatie te beschrijven in plaats van ook nog aan te geven waar de melding over gaat. Een klein verschil wellicht maar met een groot effect!



## Helderheid en structuur dankzij data

Een mooi voorbeeld uit de praktijk, van hoe we waarde uit onze data halen vertelt de programmamanager van Haarlem Aardgasvrij 2040.

### Structuur in aanpak

De programmamanager legt uit welke rol data speelt in haar aanpak. “We werken gefaseerd naar onze doelstelling, dankzij data hebben we structuur in onze aanpak. In elke fase hebben we namelijk data nodig om te bepalen hoe we onze aanpak verder voortzetten. Inzicht was in eerste instantie nodig over het aantal vereniging van eigenaren (VVE) en corporaties, vervolgens moesten we weten waar deze gevestigd zijn en op welke manier.





### **Inzicht dankzij data**

Met behulp van data uit: Haarlem in cijfers, kaarten en de basisregistratie, kregen we voldoende informatie tot onze beschikking. Zo bleek dat er zo'n 20 duizend woningen in een VVE zijn.

*De data bood ons detailinformatie over de locaties, of het om monumentale panden ging of dat ze boven een parkeergarage zaten, etc. Hierdoor konden wij bepalen hoe we onze aanpak verder voortzetten."*

### **Beslissen op basis van data**

Het projectteam werkte op dezelfde wijze om ook inzicht te krijgen in de woningen van de corporaties. Zo werd ook gekeken welke woningen dicht bij elkaar zitten om te bepalen of het inzetten van warmtenet een optie is.

"We geven VVE's en corporaties aan welke opties er voor hen zijn naar aardgasvrij. Het is van belang om een goede afweging te maken.

*Met de beschikbare data (zoals: bouwjaar, eigendom, typologie, ligging, demografie en gasgebruik) geven we heldere en feitelijke informatie.*

Op basis van deze gegevens beslissen de VVE's uiteindelijk zelf welke oplossing zij kiezen naar aardgasvrij."

### **Plannen in kaart**

"Voor huiseigenaren en ondernemers geldt dat zij willen weten wat we van plan zijn, komt er nog een aanbod? We moeten ook rekening houden met persoonlijke situaties. Denk bijvoorbeeld aan een stel dat net een kindje heeft gekregen, geld wordt dan aan andere doeleinden besteed. Iedereen heeft een persoonlijke situatie. Al onze plannen, wanneer, waar en hoe willen we zichtbaar maken. Voor nu is er een kaart met data beschikbaar, waar men ziet welke maatregelen we willen toepassen. In de loop der tijd breiden wij deze informatie verder uit met een 3d-kaart, waar je je huis ziet en welke technieken voor jouw woning geschikt zijn."

Benieuwd naar Haarlem aardgasvrij, kijk op [haarlem.nl/gasvrij](https://haarlem.nl/gasvrij)

# Data is veilig en correct



Als gemeente zijn wij verantwoordelijk voor de veiligheid en betrouwbaarheid van de data die wij gebruiken. Alle data die we beheren, beschermen we tegen verlies, diefstal en oneigenlijk gebruik. Inwoners, ondernemers en ambtenaren kunnen vertrouwen op de veiligheid van de data.

## Veiligheid van data waarborgen

Wij nemen veel maatregelen om datalekken te voorkomen. Uiteraard technische maatregelen maar ook veel die gericht zijn op de menselijke schakel bij het werken met data. Bewustwordingstrainingen en het scheppen van een cultuur waar men elkaar scherp houdt zijn daar de basis van. Ook externe risico's zoals de dreiging van ransomware nemen we zeer serieus. We monitoren hier actief op waardoor we snel kunnen ingrijpen als dat nodig is.

## Kwaliteit van data waarborgen

De kwaliteit van data is van groot belang voor het naar behoren kunnen uitvoeren van de gemeentelijke taken. Wanneer de kwaliteit niet voldoende is, kan er bijvoorbeeld veel tijd en geld verloren gaan aan het controleren en verbeteren van uitkomsten of er kunnen verkeerde besluiten genomen worden, met mogelijk ingrijpende gevolgen. Het belang van een goede datakwaliteit is dus niet te onderschatten. Daarom werken wij continu aan het op orde hebben en houden van de datakwaliteit van alle data die wij beheren. Een behoorlijke opgave, zeker gezien de grote hoeveelheid en diversiteit aan data die de gemeente beheert. Binnen de gemeente zijn er daarom medewerkers die zich volledig hier mee bezig houden, zodat andere collega's zich volledig kunnen concentreren op de belangrijke kerntaken van de gemeente.





## Betrouwbare data leveren nieuwe inzichten op

De afdeling Werk en Inkomen (WenI) heeft datagegevens nodig om bijvoorbeeld te bepalen of iemand recht heeft op een uitkering. Die gegevens halen we onder andere uit de basisregistratie. “Er is meer dat je met data kunt bereiken”, vertelt de afdelingsmanager. Vanuit haar afdeling legt zij ook data vast zodra iemand een beroep doet op een bijstandsuitkering. Denk aan werkervaring, opleidingsniveau en persoonlijke situatie.

“In Haarlem hebben we gekeken hoe we bepaalde doelgroepen in de bijstand beter kunnen helpen om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Als je ziet dat er veel jongeren met een opleiding zijn die in de bijstand terecht komen, kun je acties bedenken om deze groep gerichter te helpen. Dan is het wel belangrijk te weten welke doelgroepen er zijn.”

*Daarvoor zijn goede en betrouwbare data nodig,*

geeft de afdelingsmanager aan.

### Eigen interpretaties

De data-analist van de afdeling WenI speelt bij het verzamelen van data een belangrijke rol binnen de gemeente. “Ik heb gekeken naar de data die wij verzamelen van mensen die een beroep doen op de bijstand.

Ik kwam tot de ontdekking dat veel medewerkers (circa 50 klantmanagers) hun eigen interpretaties hadden bij het invullen van de data van onze klanten. Dan wordt het lastig om daar informatie uit de data te halen. De data zijn dan namelijk niet eenduidig en dus niet betrouwbaar.”

### Nieuwe afspraken over data-invoer

Werk aan de winkel dus! Data-analist: “We hebben de werkwijze van onze klantmanagers onder de loep genomen. Waar is onduidelijkheid en welke afspraken moeten we met elkaar maken? Een uitgebreide analyse heeft geleid tot nieuwe afspraken over hoe we de data moeten invullen.

*We monitoren de data structureel op correctheid, want we moeten daarop kunnen vertrouwen.*

### Nuttige ontdekking

Na het invoeren van de nieuwe werkwijze kwam de afdeling tot een nuttige ontdekking. Afdelingsmanager:

*“Gebleden is dat een groep die we zagen als één, eigenlijk bestond uit twee specifieke doelgroepen.*

Een van die groepen klanten bleek een andere hulpvraag te hebben. Voor deze nieuwe groep hebben we vervolgens met onze re-integratiepartner een ander begeleidingstraject opgezet.”

# Datagebruik met de menselijk maat



Inwoners kunnen rekenen op het ethisch bewust handelen van ons als gemeente. Dit betekent dat we een zorgvuldige afweging maken over het gebruik van data en waar we deze voor inzetten.

**Ethiek en privacy** zijn twee belangrijke waarden voor bij het maken van die afweging. Wat je doet, heeft gevolgen voor mensen, raakt hun levens. Weegt die impact op tegen dat wat je ermee wilt bereiken? Is het middel niet erger dan de kwaal?

## Dilemma

Werken met data kan bijvoorbeeld een versnelling opleveren of nuttige inzichten bieden. Data biedt inzicht maar geeft ook altijd maar een deel van de werkelijkheid weer. Bij alle nuttige en zinvolle toepassingen mogen we de mens nooit uit het oog verliezen. Dit kan soms tot een dilemma leiden. Hoeveel persoonsgegevens van hoeveel mensen mag je bijvoorbeeld gebruiken om vormen van fraude op te sporen? Waar ligt de grens tussen proportioneel en buitensporig?

Omdat de gemeente Haarlem een grote organisatie is waar op veel plekken data-initiatieven plaatsvinden is het niet voldoende om een aantal privacy-specialisten te hebben, deze kunnen immers niet overal tegelijk zijn. Om deze reden werken wij breed aan ons ethisch besef. Daarnaast willen wij voor data-initiatieven met een (groot) maatschappelijk impact ook gebruik maken van de kennis, ervaring en expertise uit de maatschappij zelf.

## Organisatie kompas

Net zoals ieder mens een moreel kompas kent dat richting geeft aan de handelingen en keuzes die men maakt, kennen we bij de gemeente Haarlem een organisatie kompas. We werken actief aan het ethisch besef door te zorgen dat er bij alle medewerkers een zekere mate van bewustwording is op dit gebied. Dit wordt aangevuld met een verdiepende bewustwording voor sommige medewerkers, bijvoorbeeld degenen die veel met data werken of vanuit hun functie veel besluiten moeten nemen.

## Maatschappij betrekken

Wij zijn ons bewust van het feit dat wij onze inwoners en ondernemers dienen. We vinden het dan ook belangrijk om hen mee te nemen of te consulteren rondom data-initiatieven met een (grote) maatschappelijke impact. Dit doen we op verschillende manieren:



Zo kunnen inwoners direct bevroegd worden,



kan er een inspraakmogelijkheid georganiseerd worden



en denken we na over de inzet van een zogeheten ethische commissie.

Zo'n ethische commissie zou kunnen bestaan uit Haarlemse inwoners of ondernemers (of vertegenwoordigers daarvan) en ook experts. Haar wordt advies gevraagd op vraagstukken waar de gemeente tegen ethische dilemma's aanloopt.



## Privacy dilemma in de praktijk

In Haarlem is het verantwoord gebruik van data een serieuze zaak, zo bleek ook toen in 2020 ondernemers in het centrum van Haarlem data wilden verzamelen over het winkelend bezoek. Centrummanager Falco was hierbij betrokken:

Falco: “We telden al jaren het winkelend publiek, maar dan handmatig. Aan het einde van de dag wisten we ongeveer hoeveel personen zich op een bepaald deel van het centrum bevonden. Inmiddels zijn we zo ver met de technologie, dit wilden de ondernemers slimmer aanpakken.”

### Zorgen om privacy

De gemeente Haarlem vond dit een goed plan en wilde de ondernemers financieel ondersteunen.

*De ondernemers huurden een organisatie in voor het inzetten van tel-punten. Het was de bedoeling met behulp van wifi tracking bij te houden op welke tijden en plekken het druk of juist rustig was.*

Op het moment dat die plannen bekend werden, trokken de wijkraden aan de bel, omdat zij zich zorgen maakten dat bewoners individueel zouden kunnen worden gevolgd.

“Als gemeente hadden wij er aanvankelijk vertrouwen in dat de gegevens op zo’n manier werden bewerkt dat dit niet mogelijk was. De betrokken wijkraden verwezen echter naar een vergelijkbare situatie in Enschede.” Legt de functionaris gegevensbescherming, van de gemeente Haarlem, uit. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP, de nationale privacy toezichthouder) was hier een onderzoek naar gestart.

### Alternatieve methodes

De functionaris gegevensbescherming is streng in dit soort situaties, maar kijkt ook naar de behoefte van de ondernemers.

*“We hadden aanvankelijk vertrouwen in de aanpak. Toen we hoorden dat dit onderzoek liep in Enschede, heb ik geadviseerd de uitkomst daarvan af te wachten.*

Wij weten het niet beter dan de AP. Ik adviseerde de ondernemers te zoeken naar alternatieve methodes die helemaal geen persoonsgegevens vastleggen.”

### Privacy verantwoorde methode

Het alternatief kwam, telcamera’s in de binnenstad. De beelden leveren real-time informatie over de stad. De beelden worden niet opgeslagen in de camera, maar de camera zet deze direct om naar tellingen. Niemand kan dan worden gevolgd. Bewoners en bezoekers van de binnenstad hoeven zich geen zorgen te maken over hun privacy.





# (Inter)nationale ontwikkelingen

Als gemeente hechten wij naast samenwerking met inwoners en ondernemers veel waarde aan samenwerking met overheden, onderwijs- en kennisinstellingen. In dit licht volgen we nauw de landelijke ontwikkelingen op het gebied van data en waar mogelijk werken we mee.

Twee relevante voorbeelden zijn 'Principes van de digitale samenleving' en de 'interbestuurlijke datastrategie Nederland'. Daarnaast houden we de gevolgen voor onze gemeente, van regelgeving uit Europa nauwlettend in de gaten.

## **Principes van de digitale samenleving**

In 2019 heeft de VNG samen met gemeenten 'Principes voor de digitale samenleving' ontwikkeld<sup>1</sup> en in december 2022 zijn ze geactualiseerd en aangescherpt. Dit biedt gemeenten een gezamenlijk kader en ambities voor de omgang met dilemma's rondom digitalisering in de openbare ruimte en publieke waarden. De Haarlemse strategie is voor een belangrijk deel geïnspireerd door deze principes.

## **Interbestuurlijke datastrategie Nederland**

Eind 2021 is de Interbestuurlijke datastrategie Nederland<sup>2</sup> met de Tweede Kamer gedeeld. Dit document schetst op hoofdlijnen hoe de overheid kansen om maatschappelijke opgaven met data, vaker en beter kan benutten. Tegelijkertijd worden de risico's van datagebruik goed afgewogen. Bij het opstellen van de Haarlemse datastrategie is rekening gehouden met de interbestuurlijke datastrategie zodat er, ook in de toekomst, zo veel mogelijk aansluiting mogelijk is.

<sup>1</sup> Principes voor de digitale samenleving | [VNG.nl](https://www.vng.nl)

<sup>2</sup> NL DIGITAAL: Interbestuurlijke Datastrategie Nederland | Rapport | [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl)





## **Europese regelgeving**

Vanuit Europa wordt in hoog tempo regelgeving gemaakt op het gebied van digitalisering en data (gebruik). Deze regelgeving kan veel gevolgen hebben voor hoe we als gemeente met data omgaan. Het bekendste voorbeeld hiervan is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Er wordt op dit moment echter aan meerdere regelingen gewerkt (zoals de Data Governance Act, European Data Act en AI Act). We verwachten dat deze in meer of mindere mate invloed hebben op gemeentelijk niveau.

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem.

### **Colofon**

Tekst: Ronald Sinke  
namens gemeente Haarlem

Opmaak: Pudelskern