**Onze Digitale Toekomst**

*Ingebracht door Gemeente Amsterdam*

In de afgelopen decennia heeft de samenleving grote veranderingen doorgemaakt, vooral in de manier waarop we met elkaar communiceren. We leven in een verbonden maatschappij, waarbij de snelheid van de sociale media zoals Facebook, Twitter en WhatsApp de oude patronen van brief, telefoon en misschien ook al zelfs e-mail overhoop hebben gegooid. In het dagelijks leven zijn burgers niet beperkt in hun keuze wat betreft hun digitale communicatie. Daarmee worden ook verwachting gecreëerd voor een digitale toekomst voor onze samenleving. De ondersteuning van de informatietechnologie dient vooral bij te dragen aan een beter contact tussen burger en overheid en tussen burgers onderling, daarmee worden tegelijk ook fundamentele maatschappelijke, economische en klimaatproblemen geadresseerd. De domeinen waar we op moeten focussen zijn de digitale overheid en de digitale samenleving vanuit de wetenschap dat digitaal niet neutraal is. Van de overheid verwacht de burger verder een succesvolle samenwerking, gezond leiderschap en snelheid met een organisatie gebaseerd op architecturaal denken dat een structuur geeft waarmee we overzicht en inzicht behouden in onze digitale wereld.

**‘De Digitale Overheid’**

Het eerste punt is het contact van de burger met de overheid en de ondersteuning van dit contact door middel van digitale voorzieningen, bekend als ‘De Digitale Overheid’. Nederland heeft als een van de eerste landen ter wereld de overheid in grote mate ondersteund met informatietechnologie (IT). Dat heeft ons in eerste instantie een grote voorsprong gegeven maar momenteel hebben we last van de wet van de remmende voorsprong. We zijn gelukkig in staat om ons gezicht richting de burger nog steeds met enige regelmaat te verfrissen, maar de wereld van de IT-ondersteuning daarachter is bovenmatig complex. Het IT-landschap wordt gekenmerkt door een samenhang van veel IT-systemen in allerlei vormen en maten, dat ons voor uitdagingen stelt op het gebied van redundantie, datakwaliteit, onderhoudbaarheid, integratie en dus uitwisseling van gegevens, lock-in bij leveranciers die niet kunnen innoveren met de gevraagde snelheid, hoge kosten, en op het gebied van doorstroming van personeel.

**‘De Digitale Samenleving’**

Onze samenleving loopt vanuit de overheid gezien, aardig op de troepen vooruit. Ontwikkelingen zijn nauwelijks bij te benen, maar dat schept ook kansen. Digitalisering speelt een rol in alle maatschappelijke vraagstukken en taken van de gemeente. Van digitale dienstverlening tot aanpak ondermijning, van verkeersmanagement en mobiliteit tot zorgverlening en het klimaat.

Werken aan De Digitaal Overheid alleen is tegenwoordig niet meer genoeg want we bouwen aan De Digitale Samenleving. We zijn daar als Gemeente Amsterdam al mee begonnen maar dat kan altijd beter en nog meer toekomstgericht. Voorbeeld: het behalen van de klimaatdoelstellingen kan met slimme technologie die ons stedelijk gebied slimmer maakt en op twee manieren zorg draagt voor het versneld behalen van klimaatdoelstellingen; minder auto’s én geoptimaliseerde mobiliteit. Door maximale beschikbaarheid door intelligente algoritmes en met een intelligent elektriciteit- en transportnetwerk kunnen mobiele objecten zoals vrachtwagens, bussen, auto’s, fietsers, rolstoelen, robots en drones, met elkaar in dat netwerk communiceren en optimaliseren we de mobiliteit.

Die toekomst is dichterbij dan wij denken. Die toekomst is te maken en daar kunnen we nu aan beginnen. Als gemeente Amsterdam kunnen en doen we zelf al heel veel zoals slimme afvalverwerking en de logistiek daarvan, meldingen in openbare ruimten zoals zwerfafval en ook slimme mobiliteit kan digitaal worden aangepakt.

**‘Digitaal is niet neutraal’**

Voor zowel de digitale overheid als samenleving geldt dat technologie niet neutraal is. Gebruik maken van de technologische mogelijkheden is noodzakelijk maar vereist ook verantwoording door het transparant maken hoe het gebruikt wordt. Deze zorgvuldigheid geldt met name waar het gaat om gebruik van gegevens ten behoeve van commerciële doeleinden en de toepassing van algoritmes. Bescherming van de sociale, morele en ethisch grenzen en rechten van burgers moeten gewaarborgd zijn op een fundament van inclusiviteit. Dit is een letterlijk balanceren tussen snelheid van toepassen van digitale identiteit en de privacy van burgers, bedrijven en bezoekers in Amsterdam en security tegen cyberaanvallen.

**We gaan voor digitaal, liefst samen en op schaal**

Nederland telt nu meer dan 17 miljoen burgers in 355 gemeenten en al deze gemeenten hebben hun eigen IT-ondersteuning. Voor 80 procent komt de functionaliteit van de IT-ondersteuning, voor een deel kennen we ‘couleur locale’ en afhankelijk van de grote van de gemeente is er meer en geavanceerdere ondersteuning vereist. Het contact met de burger, de uitvoering van de gemeentelijke taken dient decentraal te geschieden. Momenteel geldt dit in hoge mate ook voor de IT-ondersteuning, want iedere gemeente is daarvoor zelf verantwoordelijk. Dit maakt ook dat iedere gemeente IT-personeel in dienst heeft en dat we 355 keer kwetsbaar zijn voor cyberaanvallen maar vooral dat we miljarden uitgeven voor 80 procent gelijksoortigheid. Vanuit het idee van de digitale overheid dienen we verantwoordelijkheden te nemen voor twee fenomenen. We dienen als gemeenten in Nederland ieder ons eigen IT-landschap te rationaliseren tot een absoluut minimum met maximale functionele ondersteuning en we dienen langzaam over een periode van 10 jaar daar waar gelijksoortigheid zit samen te gaan werken als gemeenten in Nederland. Beide fenomenen zijn een grote uitdaging maar zullen zich dienen te voltrekken om de digitale overheid betaalbaar te houden. Voor de gemeente Amsterdam betekent dit dat Digitaal Transformeren een onderdeel dient te zijn van ons DNA mede om ook een uitdagende werkgever te zijn voor toekomstig IT-personeel. Hiervoor focussen we ons op:

* Moderne samenwerkingsprincipes (Agile, DevOps) die zorgen voor ‘flow’ binnen de organisatie. De productie van IT/IV diensten wordt een continue proces en gaat van ‘ondersteunend’ naar ‘primair proces’;
* Inhoudelijk en organisatorische governance om overzicht en inzicht te waarborgen en snelheid te kunnen maken;
* Een *state of the art* technologie huishouding gebaseerd op een combinatie van standaard software waar mogelijk en daar waar veel verandering optreedt een op services en open source gebaseerde IT-ondersteuning.
* Daar waar routinematige taken kunnen worden weggehaald kan *artificial intelligence* (AI) ook een grotere een rol gaan spelen maar daarbij houden we altijd een vinger aan de pols in ons streven naar eerlijke algoritmes, mede op basis van een AI toetstingskader dat we in Amsterdam hanteren.
* Een IT-infrastructuur die operational excellence ondersteund en een gebruikersvriendelijke User Experience ondersteund. Cloud and Cybersecurity zijn hierbij niet meer weg te denken.

Naast het het beoefenen van Digitaal Transformeren binnen de Gemeente Amsterdam zullen we via initiatieven als bijvoorbeeld Common Ground van de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten) onderzoeken of daar waar gelijksoortigheid zit in de IT-ondersteuning nieuwe oplossingen samen met andere gemeenten kunnen worden geproduceerd en geoperationaliseerd.

**Digitaal en Governance**

Strakke governance en moderne samenwerkingsvormen is noodzakelijk omdat digitaliseren mensenwerk is, we dienen ons huidige personeel te laten bijscholen en tegelijkertijd nieuwe talenten een toekomst te bieden. Om binnen onze bestuurlijke context tot succes te komen, dienen we groot te denken, de wijze van samenwerken te herzien en te standaardiseren, in de uitvoering in kleine stappen te ontwikkelen, valideren, toepassen en proactief te rapporteren. Hierbij hoort leiderschap, overzicht en inzicht door structuur en een slimme samenwerking met de markt. We willen de stap maken van ICT naar betrouwbare digitale diensten.