

# Verkenning Digitale Agenda





# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3	<b>Thema:</b>	
Verkenning naar de digitale agenda	5	<b>(Netwerk)sturing en stimulering</b>	25
		Waar staan we nu?	26
<b>Het digitale toneel</b>	7	Netwerksturingscomponenten	
Publieke waarde - de vangrails van goed bestuur	10	voor de digitale agenda	27
<b>Thema:</b>		<b>Thema:</b>	
<b>Data ontketenen</b>	13	<b>Provinciale dienstverlening</b>	29
Slim kiezen, goed aansluiten	14	Veranderende verhoudingen	29
Met data komt verantwoordelijkheid	15	Aansluiten bij veranderende behoeften	29
Samen kom je verder	15	Sneller waar het kan	30
Genereren of kopen?	17	Competentie ontwikkeling	31
Waar staan we nu?	18	Waar staan we nu?	31
Data componenten voor de digitale agenda	18	Componenten provinciale dienstverlening	
		voor de digitale agenda	32
<b>Thema:</b>			
<b>Connectiviteit</b>	19		
Buitengebieden	19		
Glasvezel	19		
5G	20		
Generieke infrastructuur voor IoT	20		
Waar staan we nu?	18		
Connectiviteitscomponenten			
voor de digitale agenda	22		
<b>Thema:</b>			
<b>Digitale Innovatie in het MKB</b>	23		
Waar staan we nu?	24		
MKB Innovatie componenten			
voor de digitale agenda	24		







# Inleiding

**De digitale transformatie is wereldwijd aan de gang en zien we overal om ons heen, in ons dagelijks leven, economie en in feite de hele maatschappij. Er ontstaan ook voor de overheid nieuwe mogelijkheden en kansen om *publieke waarde* op een moderne of andere wijze vorm te geven. De inzet van digitale technieken kunnen namelijk positief bijdragen aan het verhogen van veiligheid, het zuinig omgaan met energie, een schone omgeving en het bevorderen van maatschappelijke en culturele ontwikkeling.**

Vanwege de impact van Corona zijn digitaliseringontwikkelingen nog belangrijker geworden. We zijn versneld aan de slag gegaan met virtueel vergaderen en samenwerken (video conferencing). We hebben een andere waardering en beleving gekregen voor het fysiek samen zijn.

Enkele concrete voorbeelden van actuele ontwikkelingen bij de provincie Zeeland waarbij technologie een prominente rol spelen zijn Slimme mobiliteit, Digitale marketing t.b.v. Zeeuws imago, Digitaal Stelsel Omgevingswet voor het verbeteren van dienstverlening en het creëren van samenwerking op data-gebied.

Data slim gebruiken voor vraagstukken of dienstverlening is wenselijk. In het merendeel van de apparaten die we gebruiken kan tegenwoordig eenvoudig een meting plaatsvinden. Dit gaat gepaard met een grote verantwoordelijkheid om (persoons)gegevens zorgvuldig te verwerken en degelijk te bepalen wat er aan meetgegevens opgeslagen moet of kan worden. Kwetsbaarheid vanwege digitalisering en grote afhankelijkheden

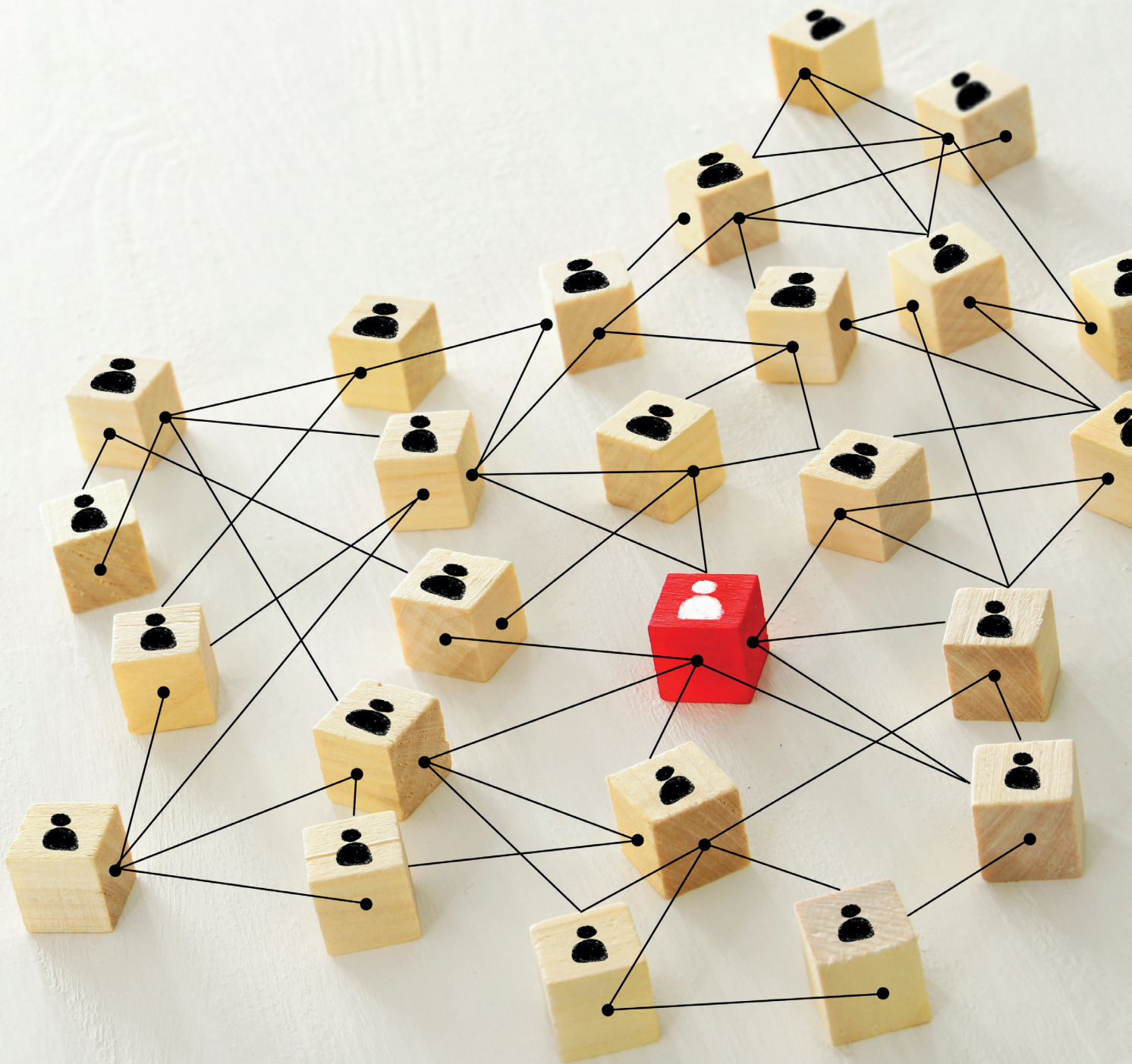
van techbedrijven nemen echter ook toe (Rathenau, 2020)<sup>1</sup>. Criminelen en slechtwillenden zijn vindingrijk en weten met gerichte aanvallen en hackactiviteiten zowel burgers als bedrijven te duperen. Data-opslag via de cloud kan overal ter wereld plaatsvinden, maar dit is niet wenselijk. In een digitale agenda is dan ook aandacht voor de keerzijde en risico's van digitalisering.

Een van de achterliggende concepten die gehanteerd zijn bij het opstellen van de digitale agenda is ontleend aan het model 'Waardevol Digitaliseren'<sup>2</sup>, ontwikkeld is door het Rathenau instituut. Hierin zijn de digitaliseringsinzichten zijn terug te voeren op vijf cruciale processen (waarderen, experimenteren, kansen grijpen, risico's verzachten, samen werken en leren) waaruit tien perspectieven zijn uitgewerkt die het handelen van lokale bestuurders in deze materie richting kunnen geven.

Door de hiervoor geschetste ontwikkelingen en voorbeelden in samenhang te brengen en een integrale visie te presenteren zijn we als Provincie

<sup>1</sup> Rathenau Instituut (2020). *Cyberweerbaar met nieuwe technologie – Kans en noodzaak van digitale innovatie.*

<sup>2</sup> Rathenau Instituut (2018). *Waardevol digitaliseren – Hoe lokale bestuurders vanuit publiek perspectief mee kunnen doen aan het 'technologiespel'.*





Zeeland beter in staat om regie op relevante aspecten van de digitale transformatie te voeren. Dit is van groot belang om als midden bestuur relevant te zijn en blijven, in de verschillende rollen die we hebben en waarden die we willen brengen: presterende overheid, samenwerkende overheid, rechtmatige overheid en responsieve overheid.

### Verkenning naar de digitale agenda

In het coalitieakkoord '*Samen verschil maken*' is opgenomen dat in de *Digitale Agenda* duidelijk wordt welke effecten de digitale transformatie met zich meebrengt, wat die betekenen voor het werk van de Provincie en hoe we ons als Provincie hiertoe willen verhouden.

Naast inhoudelijke vraagstukken, zoals digitale bereikbaarheid, gaat het ook om ethische vraagstukken rondom gebruik, eigenaarschap en veiligheid van data. Een brede agenda waarin allerlei aspecten van digitalisering samenkomen om overzicht en regie te kunnen voeren op digitale transformatie. Hierbij is het van belang om het ambitieniveau van PS en GS scherp te krijgen ten aanzien van de 'digitale' wereld: hoe ver reiken die ambities? Betreffen deze ambities alleen de eigen organisatie en/of ook de Zeeuwse samenleving?

De afgelopen maanden heeft er hiertoe een verkenning plaatsgevonden om vanuit het perspectief van digitalisering te kijken naar de strategische opgaven, uitvoeringsprogramma's en de onderliggende effecten in de organisatie. In de verkenning wordt een overzicht op de ontwikkelingen geboden. Hierbij zijn de volgende thema's onderkend die het brede vraagstuk inkaderen en gezamenlijk een compleet beeld geven van het vraagstuk waar de Provincie voor staat:

- 1. Data ontketenen** - de vruchten plukken van data gedreven werken in onze opgaven en programma's
- 2. Connectiviteit** - een hoogwaardige Zeeuwse digitale infrastructuur als een belangrijke commodity en een voorwaarde voor innovatie
- 3. Digitale innovatie binnen het MKB** - de kansen van digitalisering benutten in het brede MKB
- 4. Netwerksturing & stimulering** - data in veranderende rollen vanuit het perspectief van netwerksturing en stimulering
- 5. Provinciale dienstverlening** - digitalisering verandert het werk en de samenleving

Deze agendapunten dragen bij aan onze Zeeuwse digitaliseringsvisie, waarin het belang van de mens voorop staat, nieuwe technologie op waarde wordt geschat en weloverwogen wordt toegepast en een digitale omgeving wordt gecreëerd die klaar is voor de toekomst en bedrijvigheid mogelijk maakt.



ON

OFF

L

I

N

E



# Het digitale toneel

De laatste decennia zien we technologische veranderingen met grote impact elkaar sneller opvolgen. Technologie heeft een belangrijke plaats in ons leven, we kunnen wel zeggen dat digitalisering is verweven met bijna alle aspecten van ons dagelijks leven. We zijn digitaal aan het transformeren.

Onder digitale transformatie verstaan we hier het proces van organisaties (en van de mensen in deze organisaties) om de kansen, verwachtingen en mogelijkheden van de toenemende digitalisering in te zetten en te ontwikkelen naar een (meer) digitaal georiënteerde en wendbare organisatie. Ofwel het komen tot nieuwe processen, nieuwe businessmodellen en nieuwe samenwerkingen op basis van nieuwe technologische mogelijkheden.

Digitalisering en dataficering zijn sterk verbonden. Bij digitalisering gaat het om het toepassen van nieuwe technologieën. Denk hierbij aan Artificial Intelligence (AI), Internet of Things (IoT), Datascience, Blockchain en Robotisering. Dit zijn de belangrijke technologieën waar op dit moment de aandacht naar uit gaat en onderdeel is van nationale en internationale onderzoek- en stimuleringsprogramma's.

Al deze technologieën hebben data als gemene deler. Digitalisering zorgt al jaren voor een ware data explosie en hierin zit ook de enorme potentie. Dataficering betreft de instrumenten, technologieën en processen die ingezet worden om de organisatie te transformeren naar een data gedreven organisatie.

Het is een mondiale ontwikkeling waar we als Provincie in meegenomen worden. De technologieën, de adoptie en de impact hiervan laat zich vaak niet sturen of voorspellen. Maar we kunnen wel degelijk hier de regie in nemen en sturen door keuzes te maken. Dit sluit naadloos aan bij de kabinetsbrede ambitie zoals verwoord in de Nederlandse Digitaliseringsstrategie 2020<sup>3</sup>, deze betreft op hoofdlijnen:

- Nederland wil digitaal koploper van Europa worden en pionier en proeftuin zijn op het gebied van verantwoorde digitale innovatie;
- Iedereen moet mee kunnen doen. Op de arbeidsmarkt, maar ook in de samenleving als geheel;
- Er is een goede vertrouwensbasis nodig tussen de digitale economie, overheid en maatschappij.

Als Provincie betekent dit dat we de realisatie van onze opgaven, het beschermen van publieke waarden, de versterking van de democratie en de uitvoering van onze wettelijke taken kunnen vergroten door steviger regie te voeren op hoe we de digitale transformatie vorm geven.

<sup>3</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/06/25/nederlandse-digitaliseringsstrategie-2020>

Uit de Provincie brede verkennende gesprekken en scan op de omgeving komen de onderstaande lopende processen en ontwikkelingen naar voren:

### 1. Wendbare organisatie

Als gevolg van digitalisering, verandert het werk en de samenleving. Sommige van deze veranderingen ziet men aankomen, en sommige veranderingen zijn onvoorspelbaar. Met name de onvoorspelbaarheid van veranderingen vraagt om een wendbare organisatie. Hoe kunnen we wendbaar maar tegelijkertijd de basis op orde hebben en zorgvuldig omgaan met bescherming van privacy (AVG), het bewaken van digitale veiligheid en het zorgvuldig toepassen van nieuwe technologie, met duidelijke afspraken over het delen van data.

### 2. Data gedreven werken op weg naar een anticiperende overheid

De Provincie maakt steeds meer gebruik van data, maakt keuzes en formuleert doelstellingen op basis van data, ofwel data gedreven werken. Ook de Data Agenda van de overheid als onderdeel van de nationale digitaliseringstrategie 2.0 zet hier stevig op in. Data gedreven werken valt altijd samen met het in de basis op orde krijgen van data en het mogelijk maken van datadeling. Daarin ligt de basis om te komen tot een anticiperende overheid. Dit geldt ook voor de Provincie Zeeland. Data komt voor in elke opgave en alle programma's maar de accenten zijn anders:

- Als sturingsmiddel om effectiever en efficiënter te kunnen handelen (alles SMART);
- Als basis voor visie- en beleidsvorming;
- Als basis voor besluitvorming;
- Als sturingsmiddel om doeltreffend te communiceren;
- Als monitorings-instrument.

Om de data basis op orde te krijgen ligt vaak nog de focus op de beschrijvende (rapporteren) en diagnostische (analyseren) taken. Nu vaak nog deels met een mens-in-de-loop. De grote belofte van data zit in de voorspellende en voorschrijvende (data science) mogelijkheden. Dit brengt ons naar een anticiperende overheid waarin data-analyse, scenario's en simulaties ons in staat stellen om mogelijke problemen aan te pakken voordat ze plaatsvinden. Van het opsporen van fraude tot het bestrijden van een epidemie, voorkomen is beter dan genezen.

### Artificial intelligence

*Kunstmatige intelligentie is een interdisciplinair vakgebied. Om functionele kunstmatige intelligentie te bereiken worden er technieken uit verschillende vakgebieden gebruikt. Deze vakgebieden variëren van informatica tot geesteswetenschappen. Een greep uit deze gebieden: patroonherkenning en beeldverwerking, cognitieve psychologie, logica, statistiek en linguïstiek.*

### Datascience

*Datawetenschap is een interdisciplinair onderzoeksveld met betrekking tot wetenschappelijke methoden, processen en systemen om kennis en inzichten te onttrekken uit (zowel gestructureerde als ongestructureerde) data. Datawetenschap is een concept om statistieken, data-analyse en aanverwante methoden te verenigen. Het maakt gebruik van technieken en theorieën ontleend aan vele disciplines binnen het brede gebied van de wiskunde, statistiek, informatiekunde en computerwetenschappen. In het bijzonder de subdomeinen van machinaal leren, classificatie, cluster-analyse, datamining, databases, en visualisatie zijn belangrijke hulpvakken.*



**Blockchain**

*Een blockchain (Nederlands: blokketen) is een systeem dat gebruikt kan worden om gegevens vast te leggen. Dit kunnen bijvoorbeeld overschrijvingen zijn zoals die bij een reguliere bank mogelijk zijn, maar kan ook eigendomsaktes, afspraken, persoonlijke berichten of andere gegevens bevatten. Het bijzondere aan de blockchain is dat dit mogelijk is zonder centrale autoriteit waardoor het vervalsen van de vastgelegde gegevens niet mogelijk is door één centraal punt te corrumperen. De bekendste implementatie van de blockchain is de Bitcoin, een vorm van cryptogeld.*

**Internet of Things**

*Een voorgestelde ontwikkeling van het internet, waarbij alledaagse voorwerpen zijn verbonden met het netwerk en gegevens kunnen uitwisselen.*

**Robotisering**

*Met robotisering wordt bedoeld dat een toenemend aantal taken, dat eerst door mensen werd uitgevoerd, door robots wordt uitgevoerd.*

*Bron: Wikipedia*

**3. Versterking maatschappelijke participatie en democratie**

We leven in een tijd met veel maatschappelijke uitdagingen en vraagstukken. We kunnen natuurlijk niet om de Coronacrisis heen maar denk bijvoorbeeld aan de energietransitie en taken binnen het sociale domein. Contact en verbinding met burgers en bedrijven is dan ook van groot belang. Fysieke evenementen gaan door de coronacrisis voorlopig niet door. Maar het zoeken naar contact en verbinding binnen de Provincie staat gelukkig niet stil. Bijeenkomsten worden online voortgezet. Ook worden er sinds kort online uitzendingen verzorgd in een eigen studio. Laten we vooral gebruik maken van de versnelling in digitalisering die dit teweeg brengt. Hierbij is ook te denken aan digitale inspraak, online stemmen en op digitale wijze inbreng leveren voor plannen e.d. Onderliggend maken technologische ontwikkelingen het mogelijk om participatie en transparantie op andere manieren vorm te geven zodat deze beter voldoet aan de eisen van deze tijd. Denk hierbij ook aan open staten informatie en open WOB of in het algemeen het actief en openbaar beschikbaar stellen van informatie.

**4. De gebruiker staat centraal: democratisering van technologie**

Dit is het proces waarin de toegang tot de technologie sneller en steeds meer toegankelijker is voor meer mensen. Dit proces heeft een aantal gevolgen voor de Provincie. Ten eerste krijgen de mensen andere verwachtingen over toegankelijkheid, interactie, snelheid en beschikbaarheid ten aanzien van de (digitale) dienstverlening. Het is belangrijk om als Provincie de juiste aansluiting met de verschillende doelgroepen te hebben, te krijgen en te behouden. Ten tweede werken technologische verwachtingen en vaardigheden ook intern door. Medewerkers verwachten bijvoorbeeld op het werk dezelfde eenvoud en implementatie snelheid van de digitale tools die kennen en gebruiken in het dagelijkse leven. Hierdoor komt technologie veelzijdiger en op andere manieren naar de werkvloer toe dan voorheen. Het is wellicht ongewenst, maar niet vreemd, dat een medewerker zelf een app gaat maken of een dataset visualiseert met google maps, omdat de toegankelijkheid om dit zelf te doen enorm is toegenomen. Dit vereist een verandering van benodigde competenties in de provinciale organisatie een wellicht andere manier van zaken sturen, organiseren en/of faciliteren ook omdat niet alles kan en mag in een overheidsorganisatie. Ten derde heeft digitalisering ingrijpende gevolgen voor de Zeeuwse werkgelegenheid en de kennis en vaardigheden die we hiervoor nodig hebben. Huidige banen en taken zullen veranderen of verdwijnen, en er ontstaan mogelijkheden voor nieuw en beter werk.

Daarom is het essentieel dat mensen blijven leren en zich ontwikkelen voor veranderende beroepen en taken, maar ook dat we kwetsbare groepen voldoende ondersteunen. Zo helpt inzicht in de werking van digitale apparaten je de wereld begrijpen. Zeker in een samenleving die doorspekt is met apparaten, moeten mensen weten wat hun rechten en plichten zijn in de digitale wereld. Het is een taak van de Provincie om de invloed van technologie op lange termijn op systeemniveau te doordenken en waar nodig regie te voeren.

## 5. Platformisering

In de afgelopen jaren hebben we kunnen zien wat voor economische en maatschappelijke veranderingen die onlineplatformen teweeg kunnen brengen. Denk bijvoorbeeld aan de invulling van de participatiemaatschappij en de deeleconomie. Er zijn genoeg voorbeelden te noemen van de platformeconomie die we direct terug vinden in ons dagelijks leven. Onlineplatformen zijn meer dan instrumenten die burgers in staat stellen zich via onlineactiviteiten aan elkaar te verbinden en gemeenschappen te vormen en leiden soms tot interessante worstelingen tussen private- en publiek instellingen waarbij de belangen niet goed te scheiden zijn. Maar we moeten ons ook realiseren dat een nieuw platform of app niet altijd de oplossing is voor elke vraag.

## Publieke waarde - de vangrails van goed bestuur

Wat zijn de vangrails van digitalisering? Hoe kunnen we sturen op publieke waarde? Een goed uitgangspunt is om de principes van goed bestuur (participatie, effectiviteit, leervermogen, procedurele rechtvaardigheid en verantwoording, betrouwbaar) te bezien vanuit het perspectief van digitalisering. Zo komt Meijer et al. (2019) tot een nieuwe invulling van de principes van goed bestuur in de digitale samenleving<sup>4</sup> een goed voorbeeld van hoe een vangrail er uit kan zien:

PRINCIPE	NIEUWE INVULLINGEN
<b>1. Participatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatiekanalen voor inclusiviteit. Digitale- en menselijke opties</li> <li>• Actieve informatie voor participatie</li> <li>• Helderheid over regels participatie in algoritmen</li> <li>• Participatie in ontwerp van algoritmen</li> <li>• Actieve en snelle openbaarheid als default</li> </ul>
<b>2. Effectiviteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proportioneel gebruik technologische mogelijkheden</li> <li>• Snelle bijsturing van ineffectief beleid</li> <li>• Focus op zowel specifieke als structurele issues</li> <li>• Effectief gebruik van techniek</li> </ul>

Als Provincie hebben we de verantwoordelijkheid om uit te leggen welke keuzes wij maken en op basis van welke informatie wij een beslissing nemen. Dat betekent dat als we algoritmes gebruiken hier eerlijk en transparant moeten zijn. Door de toenemende digitalisering en inzet van technologie is het mogelijk om

<sup>4</sup> Prof. dr. Albert Meijer, Dr. Mirko Tobias Schäfer en Dr. Martiene Branderhorst, 'Principes voor goed lokaal bestuur in de digitale samenleving', BW 2019-4, p. 8-23



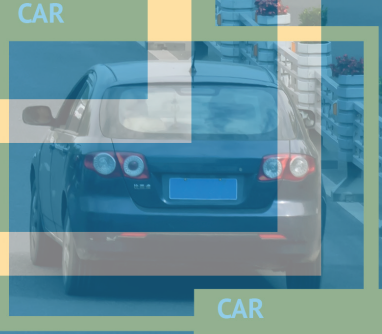
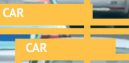
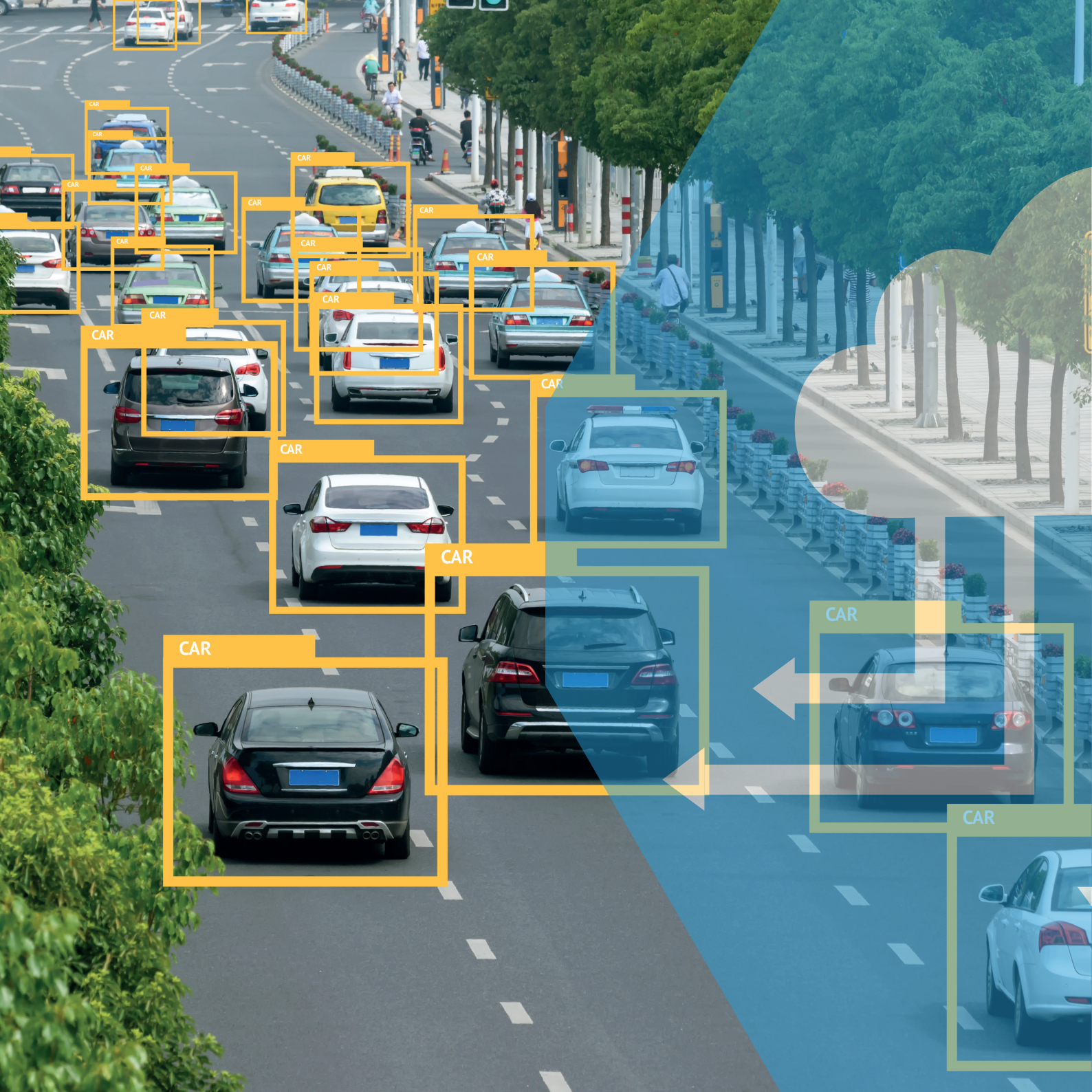
PRINCIPE (VERVOLG)	NIEUWE INVULLINGEN (VERVOLG)
<b>3. Leervermogen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continue aanpassing van systemen</li> <li>• Kortcyclisch leren</li> <li>• Participatie in zelfcorrigerend vermogen</li> <li>• Lerend vermogen op niveau van beleidsnetwerken</li> <li>• Continue aanpassing competenties van medewerkers</li> </ul>
<b>4. Procedurele rechtvaardigheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen discriminatie of bias in algoritmen</li> <li>• Inclusieve dienstverlening. Digitale- en menselijke opties</li> <li>• Begrijpelijkheid van (algoritmische) beslissingen</li> <li>• Voorkomen van datalekken</li> <li>• Ethische standaarden voor het systeemontwerp</li> <li>• Integriteit van (het gebruik van) digitale systemen</li> </ul>
<b>5. Verantwoording</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegankelijke publieke verantwoording. Digitale- en menselijke opties</li> <li>• Verantwoording door algoritmen</li> <li>• Verantwoording over algoritmen</li> <li>• Verantwoording door netwerken</li> <li>• Menselijke toetsing van bezwaar en beroep</li> </ul>

hier grip op te verliezen. Een algoritme afhankelijk van de toepassing kan een grote invloed hebben. Er moet duidelijk zijn welke afwegingen er gemaakt worden. De gemeente Amsterdam maakt hier bijvoorbeeld afspraken over met leveranciers in contracten en inkoopvoorwaarden<sup>5</sup> in het programma Grip op Algoritmes. Dit initiatief wordt vanuit de Interprovinciale Digitale Agenda (IDA) de komende jaren verder opgepakt. Dit soort zaken lijken wellicht nog ver weg maar zeer recent heeft de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken verzocht medewerking te verlenen aan een uitvraag over het mogelijke gebruik van de diensten van een bedrijf in de provinciale organisatie. Dit bedrijf biedt gezichtsherkenningsoftware aan waarvoor zij een grote database van beelden hebben die zij van het (publiek toegankelijke) internet hebben verzameld, naar alle waarschijnlijkheid grotendeels zonder toestemming van de personen op die beelden. Dus ook de ontwikkeling van systemen en de basis die hier aan ten grondslag ligt is belangrijk. We willen gebruik maken van data en digitale technologie op een manier die aansluit bij de beginselen waar wij als provincies voor staan. Vanuit het IDA is er recent de Interprovinciale Gids Ethiek en Digitale Transformatie<sup>6</sup> gepubliceerd, deze gids helpt bij de ethische verantwoorde inzet van data en digitale technologie.

In de volgende hoofdstukken gaan we verder in op de thema's (data ontkenten, connectiviteit, digitale innovatie binnen het MKB, netwerksturing & stimulering en Provinciale dienstverlening) en benoemen we de belangrijkste componenten voor de digitale agenda.

<sup>5</sup> <https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/innovatie/de-digitale-stad/grip-op-algoritmes/>

<sup>6</sup> <https://www.digitaleprovincies.nl/files/view/de0940c4-1866-4dea-8b95-534c6bb6de5c/1601305597interprovinciale-gids-ethiek-en-digitale-transformatie.pdf>



# Thema:

## Data ontketenen

### De vruchten plukken van data gedreven werken in onze opgaven en programma's

Digitalisering is verweven met bijna alle aspecten van ons dagelijks leven. Als gevolg hiervan genereren we steeds grotere hoeveelheden data en proberen we hier ook steeds bewuster mee om te gaan. Ook overheden maken steeds meer gebruik van data en maken keuzes en formuleren doelstellingen op basis van data: het data gedreven werken. In NL DIGITAAL: De Data Agenda Overheid<sup>7</sup> als onderdeel van de nationale digitaliseringstrategie 2020 zet de overheid stevig in op data gedreven werken, het op orde krijgen van data, en het mogelijk maken van datadeling. Dit geldt ook voor de Provincie Zeeland.

We produceren veel data vanuit onze wettelijke taken en verantwoordelijkheden. Daarnaast onderbouwen we ambities met onderzoeksdata en monitoren we effecten van ons beleid met data. Dit zelfde geldt ook voor de lokale overheden, publieke organisaties en de Rijksoverheid. De grote kansen liggen in het bundelen en meer gebruik te maken van elkaars data. Dit klinkt heel eenvoudig maar dat is het zeker niet. Het is goed om ons te beseffen dat de Provincie Zeeland onderdeel is van een data-ecosysteem en hierdoor als midden bestuur een steeds grotere ketenverantwoordelijkheid krijgt. Als Provincie verlenen wij onze diensten (en producten) niet alleen direct, maar ook indirect via ketens met andere dienstverleners zoals gemeenten en omgevingsdiensten.

Alle onderdelen werken als één geheel van vele kleinere delen. Het bestaan van het ecosysteem, is afhankelijk van het bestaan van ieder deelsysteem en de interactie daartussen. We zijn een speler in een grotere dataketen en moeten steeds meer data aanleveren of beschikbaar stellen tegen een steeds hogere kwaliteit en frequentie. Denk hier bij aan het registreren van wegwerkzaamheden zodat navigatiesystemen hier rekening mee houden. Deze vraag naar hoogwaardige data-inwinning versterkt de behoefte om dit op geautomatiseerde wijze te doen en reduceert het aantal menselijke handelingen in de loop. Er zijn verschillende projecten waarmee organisatie breed we inzetten op een structurele verbetering van vergaren/vastleggen/ontsluiten van data. Het Project GEO Data Management is een goed voorbeeld. De implementatie van de Omgevingswet en hiermee samenhangende Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) zijn hierin een belangrijk elementen, maar ook de eigen doelen ten aanzien van omgevingsgerichtheid en digitalisering vragen om continue verbeteringen in beheer en ontsluiting van informatie.

<sup>7</sup> <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nieuwe-technologieen-data-en-ethiek/data-agenda-overheid/>



## Slim kiezen, goed aansluiten

Door onze rol in de dataketen en de ontwikkelingen en initiatieven vanuit de Rijksoverheid en Europa moeten we slim organiseren hoe we ons hiertoe verhouden. Goed aansluiten vereist een serieuze tijdsinvestering waar we ook veel voor terug willen zien. Het gaat om het verkrijgen of ontwikkelen van (betrouwbare) kennis, informatie en data voor beleidsvorming, ontwikkeling, voorbereiding en uitvoering. Dit vergt het verzamelen, ontsluiten, samenvoegen en delen van kennis en er betekenis aan geven, informatie en data afhankelijk van de informatie en kennisbehoefte zowel nationaal als regionaal. Samenwerken op het gebied van data, kennis en informatie draagt bij aan het toekomstbestendig houden van Zeeland.

We zullen elke keer strategisch moeten kiezen en afwegen waar we zelf bij aansluiten of via een uitvoeringsorganisatie, waar gaan we volgend zijn en waar gaan we niet aan deelnemen. We moeten ons goed beseffen dat dit een dynamisch proces is met ruimte voor tussentijdse aanpassingen en herijkingen. Denk hierbij aan de Interprovinciale digitale agenda (IDA) maar ook aan allerlei initiatieven die voortkomen uit de NL digitaliseringsagenda zoals de NL AI Coalitie, Dutch Blockchain Coalition of gemeentelijke initiatieven zoals commonground<sup>8</sup>. Zo komt de NL AI Coalitie voort uit het Strategisch Actieplan voor Artificiële Intelligentie (AI)<sup>9</sup> van het kabinet. Aansluitend lanceren bedrijven, organisaties, kennisinstellingen en overheden de Nederlandse AI Coalitie, een publiek-private samenwerking om de kansen op dit thema voor Nederland te benutten. Mee doen of niet? Slim kiezen, goed aansluiten of volgen.



Figuur 2: Uitvoeringsagenda Zeeland

<sup>8</sup> <https://commonground.nl/>

<sup>9</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/10/03/presentatie-strategisch-actieplan-ai-kabinet-en-lancering-ai-coalitie-op-8-oktober>

windmolenpark of een nieuw natuurgebied, van de verschillende opgaven waar we met onze partners samen aan werken visualiseren. We maken voor iedereen inzichtelijk waar kansen en mogelijkheden liggen voor het realiseren van 'onze' ambities en doelen uit de verschillende opgaven. Via het traject van de omgevingsvisie werken we aan een zo compleet mogelijk beeld van de Zeeuwse opgaven, daarbij zoeken we nadrukkelijk de verbinding met onze externe partners om met ons te participeren. Ook verkennen we de mogelijkheden van digital twin technologie. Dit een digitale representatie van een voorwerp of systeem in de werkelijkheid die we kunnen benutten voor het analyseren en simuleren van wijzigende omstandigheden.

### **Met data komt verantwoordelijkheid**

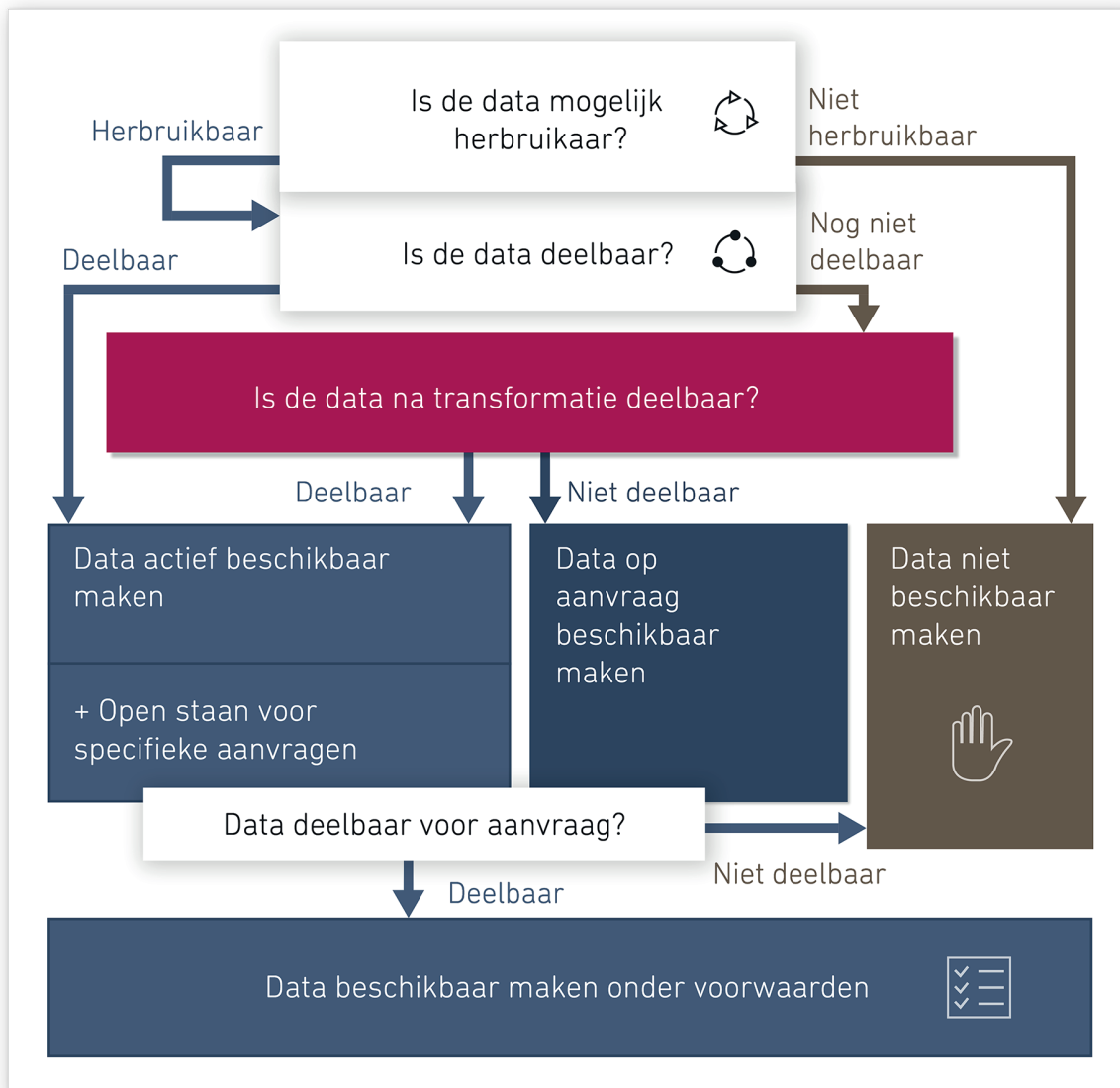
Het verzamelen, delen maar ook zeker het benutten van data van publieke of commerciële partijen vraagt om een data strategie. Het verzamelen van data komt met een grote verantwoordelijkheid, technisch kan er veel maar moeten we ook alles willen? Hoe gaan we om met ethische dilemma's? Zo is het bijvoorbeeld verboden om biometrische gegevens te verzamelen ten behoeve van identificatie tenzij er een zeer zwaarwegend belang is terwijl dit wellicht een technische oplossing is voor een probleem. Maar ook hoe kunnen we er voor zorgen dat er geen bias ontstaat waardoor een algoritme kwetsbaar kan worden voor discriminatie of vooringenomenheid. We moeten veel dingen aan de voorkant wegen, regelen en afstemmen om aan de achterkant publieke waarde te kunnen creëren. Uitgangspunten hier bij zijn Ethics by design en Security by Design en een regelmatige toetsing in een breder kader tegen de digitale uitgangspunten van goed bestuur.<sup>10a</sup>

### **Samen kom je verder**

Juist door de combinatie van bronnen kan data uit onverwachte hoek heel interessant en waardevol worden en wellicht beter en goedkoper invulling geven aan een behoefte. Door hier actief met verschillende partijen mee aan de slag te gaan in een (Zeeuwse) data samenwerking komt data echt tot leven en kan het zijn potentieel inlossen. Samen opgavegericht werken aan maatschappelijke vraagstukken geeft inzicht en meerwaarde aan elkaars datahuishouding. Hierdoor kan er met gerichte acties de dataketen worden verbeterd en zien we meerwaarde van 'de basis op orde'. Ook is het een katalysator voor innovatief gebruik van data in organisaties, samen werken is samen leren. Een goed voorbeeld hiervan is Data Fryslân<sup>10b</sup> dat zich tot doel heeft gesteld om data gedreven werken in de regio te versterken. Veel overheden en andere organisaties in de Provincie Friesland proberen de snelle ontwikkelingen op het gebied van data science bij te houden en zien dat het 'ieder voor zich' niet goed gaat lukken om in dit tempo mee te ontwikkelen. Data Fryslân biedt daarom een inspirerende leeromgeving waarin mensen geschoold worden in het beter leren werken met data. Door samen te investeren, te delen en te leren over de maatschappelijke waarde van data science, kunnen organisaties meer en beter ambities op gebied van datagedreven werken realiseren. Data Fryslân positioneert zich als een onafhankelijke Friese data-autoriteit en is een primaire gesprekspartner van zowel regionale als niet-regionale partijen. Een interessant voorbeeld voor Zeeland.

<sup>10a</sup> <https://www.raadopenbaarbestuur.nl/documenten/publicaties/2021/05/25/advies-sturen-of-gestuurd-worden>

<sup>10b</sup> <https://www.datafriesland.nl/>



Figuur 3: Schematisch overzicht opbouw kaders hergebruik data

Ook in het samenvoegen van bestaande capaciteit, ervaring en deskundigheid ligt de kans voor een toenemende meerwaarde voor verschillende bestaande organisaties en netwerken en daarmee voor Zeeland. Het gaat dan niet alleen om de vermindering van kosten en kwetsbaarheid door de combinatie van mensen en teams. Het gaat juist ook om de kansen voor kwaliteitsverbetering die ontstaan door het uitwisselen van kennis en het combineren van deskundigheid om te komen tot oplossingen die nu nog niet worden gezien.

Volgens de: "Handreiking voor hergebruik van data in het digitale ecosysteem in de Provincie Zeeland" Dialogic (2019)<sup>11</sup> wordt er op dit moment in Zeeland op verschillende manieren omgegaan met hergebruik van data. Data wordt veelal slechts voor één specifiek doel verzameld en gebruikt, terwijl deze mogelijk toegevoegde waarde kan bieden in andere toepassingen. Hoe meer organisaties in Zeeland data herbruikbaar maken, hoe groter deze toegevoegde waarde is. Om deze reden heeft de Provincie Zeeland het initiatief genomen om een handreiking hergebruik van data te ontwikkelen, welke publieke en private organisaties in het digitale ecosysteem in Zeeland kunnen adopteren. Om data uitwisseling technisch mogelijk te maken worden services, (open) standaarden en de samenhang met commonground (NLX) steeds belangrijker. Het is daarnaast van belang dat Provincie Zeeland gevolg geeft aan de implementatie van overheidsbrede adoptiestandaarden vanuit Forum Standaardisatie om interoperabiliteit te bevorderen. Het berichtenverkeer van, naar en binnen Provincies is gebaseerd op de standaarden van het Forum Standaardisatie. Het gebruik van standaarden bevordert toekomst vaste uitwisseling. Hierdoor zijn applicaties zijn zo min mogelijk van elkaar afhankelijk.

### **Genereren of kopen?**

Naast data uit de publieke bronnen en samenwerkingen kan ook commerciële data heel interessant zijn. Zo zijn mobiele telefoonproviders, voertuigen, betaalsystemen, energiesystemen, watersystemen, sociale netwerken, mobiele telefoondiensten en apps naast hun primaire functie datahubs geworden. Ook satelliet en drone data behoren tegenwoordig tot toegankelijke databronnen en kunnen leiden tot innovatieve oplossingen. Een wezenlijk onderdeel van de datastrategie is dus de maak of koop afweging. Hierbij moeten ons ook altijd afvragen of we de bronnen kennen en hoe betrouwbaar deze zijn, we hebben immers een ketenverantwoordelijkheid. Soms spelen hier ook niet rationale randvoorwaarden mee, denk hierbij aan de stikstofdiscussie.

Een ander onderdeel van de datastrategie is het omschrijven van de spelregels voor data in de publieke ruimte en de betekenis hiervan door vertalen in onze inkoop- en subsidievoorwaarden ofwel het zorgen voor Inbedding van datahergebruik in inkoop-, subsidie- en deelnameprocessen van de Provincie. Een belangrijk punt hierbij is dat data die met publiek geld zijn verzameld, in principe ook als open data voor anderen beschikbaar zijn. Tenzij een duidelijk verdedigbaar belang zich hiertegen verzet. Een ander aspect van de datastrategie is het hanteren van 'Archivering by Design' als een van de uitgangspunten. Dat betekent dat we bij het inrichten van processen of het gebruik van technologie, vanaf het begin af aan meteen ook nadenken over hoe we de archivering van data moeten inrichten.

<sup>11</sup> Dialogic (2019), "Handreiking voor hergebruik van data in het digitale ecosysteem in de provincie Zeeland"



## Waar staan we nu?

- De basis op orde krijgen is een forse klus, de voordelen komen pas op lange termijn.
- Er zijn intern veel losstaande data initiatieven waarbij data expertise (I&A) niet altijd aan de voorkant betrokken is maar uiteindelijk wel noodzakelijk is.
- Er zijn veel externe initiatieven om bij aan te sluiten, maar het is moeilijk om hier goed aandacht aan te geven door beperkte capaciteit en expertise. Denk hier bij aan de sporen uit het IDA (data, dienstverlening, bedrijfsvoering, innovatie, modern en krachtig (datagedreven) middenbestuur, en de digivaardigheid medewerkers provincies), AI Coalitie, het commonground initiatief, etc.
- In het data spoor van het IDA worden datavraagstukken geanalyseerd en beantwoord in field labs waaraan zowel dataprofessionals als experts vanuit de beleidsopgaven deelnemen. Waar mogelijk kopen de provincies data die nodig is voor de beleidsopgaven centraal in.

## Data componenten voor de digitale agenda

- a. We spelen **een actieve rol in het creëren van meerwaarde** door het stimuleren van regionale data samenwerking. De HZ neemt het voortouw om **samenwerking op data-gebied te versterken in een te vormen Data Alliantie**, vanuit het perspectief van de Zeeuwse maatschappelijke opgaven. De HZ krijgt hierbij de ruimte om dit te doen op basis van de nieuwste inzichten en (landelijke) succesvoorbeelden.
- b. **We stimuleren** het delen, ontsluiten en hergebruik van data maar doen dit wel gericht. Bij voorkeur **gekoppeld aan een maatschappelijke opgave** of vraag en daarmee gericht op het publieke domein.
- c. Sluit aan bij spelregels voor data in de publieke ruimte en vertaal de betekenis hiervan door in inkoop- en subsidievoorwaarden ofwel het zorgen voor **Inbedding van datahergebruik in inkoop-, subsidie- en deelnameprocessen van de Provincie**.
- d. Ontwikkel een **datastrategie** met verschillende onderdelen: aandacht voor de nieuwe manier van werken in de provinciale organisatie, data architectuur, een kader voor verantwoord (o.a. ethisch) datagebruik en inwinning, samenwerking met relevante (Zeeuwse) overheden en partijen.
- e. We borgen en verhogen de **informatieveiligheid en privacy**. Dit doen we door internationale veiligheidsnormen te hanteren in onze informatievoorziening en ontwikkelingen kritisch te toetsen op veiligheid en privacy. De lopende implementatie van ISO27001 (standaard voor informatiebeveiliging) is hier een invulling van.
- f. We volgen de ontwikkelingen en bouwen kennis op over **verantwoord gebruik van algoritmes**. Dit zal de komende jaren steeds belangrijker worden.
- g. **We kiezen slim op welke regionale en landelijke digitale initiatieven we goed aansluiten**. We zijn al goed aangesloten bij de Interprovinciale Digitale Agenda op zowel de sporen als de opgave gerichte field labs. Daarnaast heeft aansluiten op de NL AI Coalitie heeft prioriteit.

# Thema:

## Connectiviteit

### Een hoogwaardige Zeeuwse digitale infrastructuur, een belangrijke commodity en een voorwaarde voor innovatie

Een hoogwaardige digitale infrastructuur is een commodity geworden. Het is een vanzelfsprekende randvoorwaarde voor een aantrekkelijk vestigingsklimaat en daarmee belangrijk voor de concurrentiepositie van een doorontwikkeling van Zeeland. Zonder goede infrastructuurverbinding kunnen digitale innovatieprojecten, die grote eisen stellen aan digitale connectiviteit, op het gebied van bijvoorbeeld zelfrijdende auto's, precisie landbouw of digitale zorg wellicht tegen grenzen aanlopen met gevolgen voor opschaalbaarheid of kostprijs. Zeeland is goed bij maar dit vraagt wel blijvende aandacht.

#### Buitengebieden

De Zeeuwse digitale infrastructuur is van goede kwaliteit. De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd om naast de woonkernen ook de buitengebieden te voorzien van betere connectiviteit. In 2016 bleek uit onderzoek dat ca. 9.000 Zeeuwse adressen een mindere of soms ronduit slechte toegang hadden tot snel internet. Daarom is in samenwerking met de alle gemeenten en Impuls in 2017/2018 een Zeeuws dekkend vast-draadloos internet netwerk gerealiseerd. Hierdoor hebben ook deze adressen de mogelijkheid om toegang tot snel internet te krijgen. Naar schatting maken 1.500 tot 2.000 adressen daar gebruik van, verspreid over heel Zeeland. En momenteel mogelijk verkennen we de mogelijkheden om glasvezel projecten niet alleen in steden en dorpen te laten ontwikkelen, maar ook in de Zeeuwse buitengebieden.

#### Glasvezel

De markt voor glasvezelaanleg is in Zeeland momenteel een 'duopolie': grotendeels in handen van twee dominante marktpartijen. Een partij heeft aangegeven weinig tot geen mogelijkheden te zien om de buitengebieden mee te nemen in hun ambities. Zij geven aan dat er wellicht mogelijkheden ontstaan in de toekomst. De andere partij heeft aangegeven heel Zeeland te gaan verglazen, ook de buitengebieden. Echter, zij noemt geen termijnen. Daarbij geven ze aan open te staan voor samenwerking, zowel om netwerken naast elkaar in kernen aan te leggen alsook om buitengebieden mee te nemen. Hieruit volgt dat er vanuit de markt momenteel geen concreet initiatief blijkt om de buitengebieden te verglazen, waar dat voor de woongebieden wel het geval is. Het is belangrijk om de kloof tussen woonkernen en buitengebieden niet groter te laten worden.

Een interessant Brabants initiatief is het bouwen van een vertrouwd virtueel netwerk over bestaande

netwerken van verschillende leveranciers voor het faciliteren van innovaties in de zorg, onderwijs en mobiliteit en andere maatschappelijke toepassingen, de zogenaamde BrabantRing. Dit is een oplossing voor een onderkend probleem rondom de openheid en onderling verbondenheid van netwerken in Brabant. Wellicht is een vergelijkbare ontwikkeling ook van belang en interessant in Zeeland, dit vergt nader onderzoek.

## 5G

Ook een nieuwe generatie digitale connectiviteit dient zich aan onder de noemer 5G. Die biedt veel mogelijkheden; van supersnel mobiel breedband tot connectiviteit voor grote aantallen objecten. Alles smart, alles verbonden. De verwachting is dat met name het Internet of Things (IoT) een enorme vlucht zal nemen. De introductie van 5G en de verglazing van het buitengebied vergen grote investeringen door marktpartijen, hier ligt een rol voor de overheid om te zorgen dat de marktpartijen ook de maatschappelijke belangen op waarde schatten.

Marktpartijen hebben belang bij een zo groot mogelijk marktaandeel om kosten zo laag als mogelijk te houden. Het belang van de overheden is het bewaken van de kwaliteit van de openbare ruimte (waar leges de middelen voor levert), het beperken van de overlast in woongebieden, kwalitatief goed herstraten (incl. monitoring) en een oplossing voor de buitengebieden (inclusiviteit). Hierbij is haast geboden, omdat marktpartijen hebben aangegeven de 40.000 (orde grootte) adressen binnen twee jaar te realiseren.

## Generieke infrastructuur voor IoT

De komende jaren worden apparaten en voorwerpen steeds slimmer. Ze kunnen via het internet met elkaar communiceren en gegevens verzamelen via ingebouwde sensoren. Voorbeelden van slimme apparaten zijn thermometers die je energieverbruik optimaal regelen, smart horloges die je dagelijkse gezondheid monitoren, sensoren die het waterpeil meten. Door deze ontwikkeling, aangeduid als het Internet of Things, verandert onze maatschappij en economie.

Het IoT is een netwerk van verbonden apparaten en sensoren die gegevens verzamelen en delen over de manier waarop ze worden gebruikt en over de omgeving om hen heen. Het internet is wat al deze objecten of "dingen" met elkaar verbindt.

Het IoT is een netwerk van verbonden apparaten en sensoren die gegevens verzamelen en delen over de manier waarop ze worden gebruikt en over de omgeving om hen heen. Het internet is wat al deze objecten of "dingen" met elkaar verbindt.

Belangrijk is dat regionale Zeeuwse overheden tijdig aanhaken op IoT en de kansen van deze technologische ontwikkeling zo goed mogelijk benut. De Provincie Zeeland en het Waterschap Scheldestromen werken al geruime tijd samen in het 'multiflexmeter' project. Dit betreft een klein modulair apparaat dat continu én online bijvoorbeeld het peil, de neerslag en het zoutgehalte van het water meet.

De multiflexmeter (MFM) kan gebruikmaken van het LoRaWAN netwerk. LoRa is geschikt voor langafstandscommunicatie met weinig vermogen. Het is uitermate geschikt voor data uitwisseling met sensoren zoals de MFM. De multiflexmeter kan ook worden gekoppeld aan het 5G netwerk.

De provincie heeft zich de volgende opgaves gesteld:

- De provincie heeft als doel om een zo open en transparant mogelijk LoRa netwerk te realiseren. Dit op basis van open standaarden waarbij kansen voor innovatieve regionale samenwerking worden benut vanuit de driehoek: overheid, onderwijs en bedrijfsleven. Kansen grijpen om het LoRa netwerk verder door te ontwikkelen en zorg te dragen voor volledige en betrouwbare dekking voor Zeeland. Daarnaast is het van belang om onderzoek te doen naar nut en noodzaak van commerciële LoRa-oplossingen ten opzichte van, dan wel in aanvulling op het open TTN netwerk.
- Het realiseren van een Zeeland-brede betrouwbare generieke infrastructuur voor dataverwerking vanuit Internet of Things (IoT) apparaten zoals sensoren. De data-aanlevering en verwerking kan vanuit verschillende apparaten en bronnen. Het concept wordt zodanig opgezet dat het voor meerdere beleidsopgaven bruikbaar is, zo open mogelijk en zo onafhankelijk mogelijk van techniek, licenties, leveranciers en efficiënt opgezet qua kosten voor data transport. Het inzetten van het LoRa netwerk biedt de meest kansen om dit op regionale schaal te realiseren. Hierdoor kunnen alle Zeeuwse gebruikers (driehoek overheden, burgers, bedrijfsleven) dit systeem benutten, hergebruiken, delen en samenwerken.

De directe aanleiding om deze infrastructuur te realiseren is het automatiseren van het Grondwatermeetnet. Deze infrastructuur in combinatie met de Multiflexmeters biedt enorme kansen voor zowel Provincie als Waterschap. De lijst met mogelijke toepassingen in de toekomst is zeer uitgebreid, denk bijvoorbeeld aan het gebruik van de generieke infrastructuur voor bijvoorbeeld het meten en analyseren van big data voor de kwaliteit en samenstelling van grondwater, zoet-zoutwatermetingen, stikstofmetingen, verkeerstellingen, de opgave Energietransitie, Klimaatadaptatie, het Smart City of CitizenScience concept en toepassingen in de landbouw.

### Waar staan we nu?

- In Zeeland is de connectiviteit voor nu op orde. We hebben de Corona stresstest goed doorstaan. Data-intensieve toepassingen zullen door digitalisering echter snel toenemen.
- In aangrenzende regio's gaan de fiber ontwikkelingen sneller.
- In Brabant is er een verkenning om een Brabant Ring te realiseren. De Brabant Ring is een oplossing voor een onderkend probleem rondom de openheid en onderling verbondenheid van netwerken in Brabant. Men wil hiermee een vertrouwd virtueel netwerk te realisering over bestaande netwerken van verschillende leveranciers voor het faciliteren van innovaties in de zorg, onderwijs en mobiliteit en andere maatschappelijke toepassingen.
- In Zeeland vinden er innovatieve IOT ontwikkelingen zoals het Multiflexmeter, LoRa en Sensorbucket project voor data gedreven grondwatermeetnet en onderhoud bruggen en sluizen.



### Connectiviteitscomponenten voor de digitale agenda

- a. We bevorderen de aanleg van glasvezel in steden, dorpen en buitengebieden. Eind 2019 dienden enkele glasvezelprojecten zich aan bij de Provincie en gemeenten. In samenwerking met gemeenten verkennen we momenteel of er een strategie mogelijk is om **glasvezel projecten** niet alleen in steden en dorpen te laten ontwikkelen, maar **ook in de Zeeuwse buitengebieden**.
- b. We **faciliteren 5G** pilot projecten.
- c. Het is van belang voor het **vestigingsklimaat** om niet achter te gaan lopen ten opzichte van aangrenzende regio's. Start een onderzoek om de **ontwikkelingen in aangrenzende** regio's (ook Vlaanderen) in kaart te brengen.
- d. We onderzoeken de noodzaak en mogelijkheden voor een **vertrouwd virtueel netwerk**.
- e. Om de toepassing van Internet-of-Things te versnellen realiseren we een Zeeland-brede **betrouwbare generieke infrastructuur** voor dataverwerking vanuit apparaten zoals sensoren en onderzoeken hoe dit in de toekomst verder moet.

# Thema:

## Digitale Innovatie in het MKB

### De kansen van digitalisering benutten in het brede MKB

Qua inwoneraantal is Zeeland de kleinste Provincie van Nederland. Toch is de economische en innovatieve kracht van Zeeland niet te onderschatten. Campus Zeeland is hier een mooi voorbeeld van. In kennis en innovatienetwerken komen bedrijven en kennisinstellingen samen. Kansen die het bedrijfsleven ziet en vragen waar bedrijven in de praktijk tegenaan lopen, vormen zo de basis voor gezamenlijke onderzoeksprojecten en vloeien terug naar het onderwijs. Dat stimuleert vernieuwing. De netwerken zorgen ervoor dat onderzoek en onderwijs goed aansluiten op de vraag van het bedrijfsleven. Dit moet de innovatiekracht van Zeeland vergroten en zorgen voor een toekomstbestendige economie waarin jonge, goed opgeleide mensen het bedrijfsleven versterken. Voor het innovatieve MKB zijn er in Zeeland veel mogelijkheden.

De Provincie Zeeland heeft een MKB-Deal Digitaal Doen Zeeland<sup>12</sup> gesloten met het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK). De MKB-Deal is een samenwerking tussen EZK en de regio op regionale en lokale initiatieven van het brede MKB te versterken. In de MKB-Deal zijn afspraken gemaakt, vastgelegd in een convenant, wat de betrokken partijen (Rijk en Regio) gaan doen om het brede MKB te versterken.

Het doel van het programma Digitaal Doen is het versnellen van de digitale transitie in het Zeeuwse MKB door een belangrijke basis te leggen op het gebied van digitale werkprocessen en de benodigde kennis en vaardigheden bij MKB-ers. Met deze basis is de ambitie het Zeeuwse MKB beter uitgerust om de eigen productiviteit te verbeteren, beschikbare innovatieve concepten toe te passen en een actieve bijdrage te leveren aan maatschappelijke vraagstukken. Met deze MKB-deal wordt de toepassing van ICT in het MKB verhoogd om de economische groei te stimuleren en de concurrentiekracht te behouden en te versterken.

Het programma heeft de ambitie om in totaal 2.000 Zeeuwse MKB-bedrijven te bereiken, te inspireren en het streven om daarvan minimaal 100 MKB-ers concreet op weg te helpen bij het maken van een digitaliseringsslag. Impuls Zeeland is in samenwerking met Dockwize verantwoordelijk voor de uitvoering van het programma. Het programma Digitaal Doen heeft een looptijd van 1 januari 2021 tot 31 december 2023. Naast het programma worden er vouchers beschikbaar gemaakt om het brede Zeeuwse MKB te helpen met de implementatie van digitaliseringsprojecten.

Volgens "Aan de slag voor het brede MKB"<sup>13</sup> bestaat het brede MKB uit de bedrijven die al wat langer bestaan.

<sup>12</sup> <https://www.digitaaldoenzeeland.nl/>

<sup>13</sup> "Aan de slag voor het brede mkb", platform31, [https://www.mkb.nl/sites/default/files/rapport\\_platform\\_31\\_aan-de-slag-voor-het-brede-mkb.pdf](https://www.mkb.nl/sites/default/files/rapport_platform_31_aan-de-slag-voor-het-brede-mkb.pdf)

Deze zijn te vinden in de winkelstraten, op bedrijventerreinen en om de hoek. Het zijn overwegend kleine ondernemers, vaak met minder dan tien personeelsleden. Het brede MKB kent in internationaal perspectief vaak een relatief lage productiviteit en een beperkte groei. De verklaring daarvoor is dat het brede MKB (het peloton) vaak moeite heeft (door gebrek aan tijd, financiële middelen en capaciteit) om nieuwe technologie en ontwikkelingen in hun bedrijfsprocessen te verwerken. Ook is het brede MKB vaak niet aangehaakt bij de netwerken waar die nieuwe ontwikkelingen zich afspelen. Binnen dit brede MKB is er aandacht voor het innovatieve, jonge en regulier MKB. Hierin is ook aandacht voor familiebedrijven, die in Zeeland een groot percentage van de bedrijven vertegenwoordigen. In het brede MKB ontbreken in Zeeland vaak de schaalvoordelen binnen een sector omdat ondernemers werken op relatief kleine schaal. Voor veel sectoren is het daardoor moeilijk om sturend te zijn op bijvoorbeeld digitaliseren. Digitalisering, menselijk kapitaal en toepassing van innovatie zijn de drie thema's waarop de komende jaren gas gegeven moet worden om de concurrentiekracht en de schaalvoordelen te versterken.

Economische groei komt vaak door het toepassen van ICT. Er zijn verschillende Zeeuwse bedrijven die laten zien dat ICT voor een groei kan zorgen. De Provincie heeft zich als doel gesteld om de toepassing van ICT in het MKB te verhogen om de economische groei te stimuleren en de concurrentiekracht te behouden.

Het Nederlandse MKB maakt steeds meer gebruik van online verkoop en verdient daar meer aan: dit jaar voor het eerst boven het EU-gemiddelde voor digitaal zakendoen. Het kabinet ondersteunt kleinere bedrijven actief met kennis en financiële middelen om digitaal én cyberveilig te ondernemen. Hiervoor is het Digital Trust Center (DTC) opgezet, het voorziet bedrijven van actuele informatie en concrete adviezen bij cyberdreigingen. Bedrijfsleven en overheid werken vervolgens samen om daarmee hun digitale veiligheid te vergroten. Het DTC is bezig met het opzetten van landelijk dekkende samenwerkingsverbanden (cyberweerbaarheidscentra) rond dit thema en met het opzetten van een community om kennis en ervaringen te delen.

### Waar staan we nu?

- We zijn goed georganiseerd voor innovatief MKB.
- Voor het brede MKB is de stap groot om de kansen van digitalisering te benutten.
- RIS3 als basis voor OPZuid is breed van opzet en geeft dus ook mogelijkheden voor digitalisering.

### MKB Innovatie componenten voor de digitale agenda

- a. We versnellen de digitale transitie in het brede Zeeuwse MKB door een belangrijke basis te leggen op het gebied van digitale werkprocessen en de benodigde kennis en vaardigheden door middel van het programma Digitaal Doen. We maken hierbij gebruik van de samenwerkingsverbanden die door de Coronacrisis tot stand zijn gekomen.
- b. We informeren en inspireren het brede Zeeuwse MKB over het Digital Trust Center, dit om de cyberweerbaarheid te vergroten
- c. (Digitaal) onbekend maakt (digitaal) onbemind. Door middel van het programma Digitaal Doen faciliteren we in samenwerking met Impuls Zeeland en Dockwize een programma om MKB-ers te inspireren en concreet op weg te helpen bij het maken van een digitaliseringslag.
- d. We laten de Zeeuwse data samenwerking katalysator zijn voor innovatief gebruik van data in organisaties. Hiermee stimuleren we ook het brede MKB.



# Thema:

## (Netwerk)sturing en stimulering



Data in veranderende rollen vanuit het perspectief van netwerksturing en stimulering

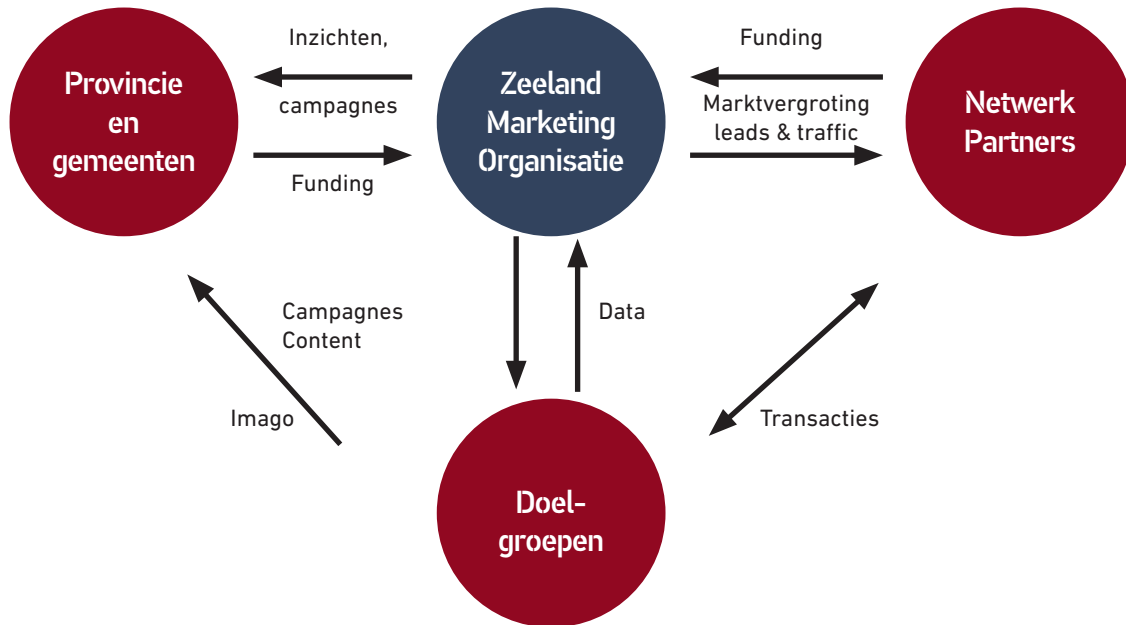
Nederland ontwikkelt zich als netwerksamenleving. Dit stelt nieuwe eisen aan het openbaar bestuur. Op sommige facetten van beleid verschuift de rol van de overheid. Naast gebruikelijke vormen van beleidsvorming wordt steeds meer gebruikgemaakt van netwerksturing. Samen met partners wordt daarbij gewerkt aan maatschappelijke opgaven en kerntaken.

Volgens "Vernieuwing van de verantwoording"<sup>14</sup> geven deze veranderende werkwijzen die het samenspel en de dialoog faciliteren van Provinciale Staten met de samenleving, Gedeputeerde Staten en de provinciale organisatie dynamiek. Focus op proces, inhoud, netwerk en fasering verschillen immers per opgave en de Provincie kan binnen één opgave ook meerdere rollen vervullen. Ook kan de rolinvulling in de loop van de tijd verschuiven en is er veelal geen enkelvoudige keuzetussen rollen te maken. De Provincie is onderdeel van, maar niet het middelpunt, van de verschillende maatschappelijke netwerken.

De Provincie is op verschillende manieren betrokken bij veel initiatieven waarbij de aard en rol in de samenwerking of stimulering mede onder invloed van (netwerk)sturing verschillend is en in tijd kan veranderen. Uit de verkennende gesprekken blijkt dat het lastig is om goed regie te voeren over de digitale aspecten van deze initiatieven. Uit de verkennende gesprekken kunnen we constateren dat het 80+ initiatieven betreft. We kunnen er vanuit gaan dat elk initiatief data produceert doelgericht of niet. Afhankelijk van het initiatief en de verantwoordelijkheid van de Provincie zijn er andere eisen die we aan de data moeten stellen, zowel op het gebied van data governance als mede technische eisen om data uitwisseling en deling mogelijk te maken.

Dit zien we bijvoorbeeld terug in de opgaven Zichtbaar Zeeland en Slimme Mobiliteit, twee opgaven die zwaar rusten op data. Bij Zichtbaar Zeeland (regiomarketing) werkt de nieuw te vormen Zeeuwse Marketing Organisatie (ZMO) als spin in het web tussen Provincies en gemeenten, de netwerkpartners en doelgroepen. De ZMO is verantwoordelijk voor de verzamelde doelgroep gegevens en levert deze gegevens

<sup>14</sup> <https://www.nsob.nl/sites/www.nsob.nl/files/2019-10/NSOB-2019-Vernieuwing-van%20de%20verantwoording.pdf>



Figuur 4: Voorbeeld ZMO als spin in het web

in geaggregeerde vorm aan Provincie en netwerk partners maar heeft geen inzicht in de transacties tussen doelgroep en netwerkpartners.

Hierbij is het van belang de data governance goed geregeld te hebben en dat de spelregels voor data in de publieke ruimte, eigenaarschap en verantwoordelijkheden volledig transparant zijn. Dat geldt ook bij Slimme Mobiliteit, om bijvoorbeeld vraag en aanbod zo slim mogelijk op elkaar af te stemmen of de doorstroom te verbeteren is er inzicht nodig in de locatiegegevens, reisbewegingen, modaliteiten, tijdstippen en vervoerswensen van individuen. In beide gevallen moet het netwerk, de actoren in het netwerk, de verantwoordelijkheden, de genereerde data en de hieruit afgeleide informatie inzichtelijk zijn.

### Waar staan we nu?

- Er zijn veel netwerk initiatieven waar we geen expliciete regie op digitale aspecten voeren. Dit is een risico.
- Er is geen life cycle management op digitale initiatieven binnen onze eigen organisatie. Dit wil zeggen dat we niet structureel monitoren, toetsen en sturen op de levenscyclus van initiatieven. Hierdoor kunnen initiatieven latent blijven voortbestaan het geen op verschillende vlakken risico's kan opleveren.

### Netwerkstuuringscomponenten voor de digitale agenda

- a. We onderkennen dat (netwerk) initiatieven een **levenscyclus** hebben en naast een **goede start** waarin we de data governance regelen ook een **goede** afsluiting nodig hebben met o.a. archivering van data tot gevolg.
- b. Bij ondersteuning van initiatieven met data kijken we daarom altijd eerst zorgvuldig vanuit welke **rol** we op dat moment als Provincie opereren en wat dit betekent voor de inzet en het gebruik van data.
- c. We sturen actief op de **levencyclus**. Hiervoor is ook de online strategie van belang.
- d. De levenscyclus actief **monitoren en toetsen** met regelmaat en bij verandering of de data governance op orde is.
- e. Uitgangspunt: data die met **publiek geld** zijn verzameld, moeten in principe ook als open data voor anderen beschikbaar zijn. Tenzij een duidelijk verdedigbaar belang zich hiertegen verzet.





# Thema:

## Provinciale dienstverlening

### Digitalisering verandert het werk en de samenleving

Als gevolg van digitalisering, verandert het werk en de samenleving. Met name de onvoorspelbaarheid van veranderingen vraagt om een wendbare organisatie. De verantwoordelijkheid die komt met data lijkt hier echter haaks op te staan en kan een verlamdende bureaucratie tot gevolg hebben. Door voortdurend te leren van onze acties proberen we wendbaar maar zorgvuldig te zijn. Het uitgangspunt hierbij is: bewust veilig genoeg, het is niet erg om risico gestuurd af en toe tegen de randen te botsen als we dat maar bewust en met de juiste intenties doen. Dit geeft speelruimte om dynamischer met vraagstukken om te kunnen gaan en stimuleert innovatie.

#### Veranderende verhoudingen

De opkomst van de digitalisering en dataficering. De Provincie is er mee bezig, maar ook de samenleving is actief. Burgers, bedrijven en media benutten nieuwe technologie om zich in het publieke domein te mengen waar de Provincie publieke doelen realiseert. Waar zij voorheen via traditionele informatiekanaalen hun mening konden ventileren, zorgen technologische vernieuwingen voor nieuwe mogelijkheden voor beïnvloeding van publieke vraagstukken. De publieke ruimte komt dankzij nieuwe vormen van technologie daardoor steeds meer open te liggen.

Nieuwe technologieën veranderen de wijze waarop de samenleving zich tot de Provincie verhoudt ingrijpend. Interactie met burgers is niet langer beperkt tot een vast moment, plaats en format om zich te mengen in publieke vraagstukken. Informatie is ook makkelijker toegankelijk, omdat het tijd- en plaats onafhankelijk te ontsluiten is.

Met de veranderende verhoudingen houden we rekening in de herijking van de online strategie en de positionering van Zeeland.nl. Maar ook de Coronacrisis heeft geleid tot het verkennen van nieuwe mogelijkheden om tot interactie te komen. Denk hierbij aan het inzetten van videoconferencing, het gebruik van de studio en wellicht zijn ook chatbots in de toekomst denkbaar. Omarm de (nieuwe) digitale manieren om connectie te maken en hou het momentum van de ingezette digitale vernieuwing vast.

#### Aansluiten bij veranderende behoeften

Ondernemers, instellingen, burgers en medeoverheden hebben belang bij een goed functionerende



Provincie waar zij zich in herkennen en zich erkend voelen. Zij zijn onze belanghebbenden en staan voor ons centraal in onze dienstverlening. We moeten er dus voor zorgen dat onze dienstverlening aansluit en blijft aansluiten bij de (veranderende) behoefte van haar belanghebbenden. Digitale dienstverlening is hierin een steeds belangrijker middel.

- Bedrijven en inwoners zijn steeds meer gewend aan digitale dienstverlening, maatwerk, optimale vindbaarheid, transparantie en snelheid en vragen dat ook van de overheid;
- Verdergaande digitalisering biedt nieuwe mogelijkheden op het gebied van dienstverlening;
- Er is Europese en landelijke wetgeving voor de overheid op gebied van dienstverlening in brede zin. Onder andere over digitalisering, inclusiviteit en toegankelijkheid;
- En ook de komst van de omgevingswet zorgt voor veranderingen in de onderlinge samenwerking en verhoudingen, versterkt door het onderliggende digitale stelsel.

Als Provincie verlenen wij onze diensten (en producten) niet alleen direct, maar ook indirect via ketens met andere dienstverleners zoals gemeenten en omgevingsdiensten. Ook die ketens digitaliseren, transformeren en uniformeren om optimaal invulling te geven aan hun taak in het veranderende speelveld. De Provincie wil (blijven) aansluiten op ontwikkelingen bij haar ketenpartners en mede-dienstverleners om een betrouwbare en voorspelbare ketenpartner te zijn en te blijven.

Dit vraagt om één gezamenlijke richtinggevende visie en waar mogelijk samenwerking tussen de verschillende provincies bij het organiseren en inrichten van de dienstverleningsprocessen. Een goede aansluiting en invloed op de interprovinciale digitale agenda is hiervoor van groot belang.

Daarnaast is het belangrijk om intern de zaken goed op orde te hebben. Het is voor data gedreven werken en digitale dienstverlening van cruciaal belang dat Provincie de regie krijgt en behoudt op lopende processen. Zo is de Provincie bezig met de implementatie van een nieuw zaakstelsel. In 2019 is de projectgroep gestart met het inrichten van het nieuwe zaakstelsel en de eerste key user trainingen zijn recent een feit.

### **Sneller waar het kan**

Maar ook intern moeten we ons organiseren voor de externe dynamiek. Door bepaalde vraagstukken te abstraheren en classificeren kunnen we een aantal fast tracks voor digitale initiatieven ontwikkelen waarin bijvoorbeeld een aantal sporen al samen met de CISO en FG zijn doorlopen. Initiatieven die hierbuiten vallen doorlopen het volledige traject, initiatieven die passen binnen de kaders van een fast track vereisen enkel nog beperkte toetsing. Dit geeft ruimte voor het bestuur om snel in te kunnen spelen op actualiteiten en ruimte voor de organisatie om vooraf goede afspraken te maken met leveranciers en ontwikkelaars. Zodat de bescherming van privacy, het bewaken van digitale veiligheid en het zorgvuldig toepassen van nieuwe technologie geborgd is en er duidelijke afspraken zijn gemaakt over het delen van data. Dit heeft ook invloed op de herijkte online strategie van Zeeland.nl en de achterliggende technische- en informatiearchitectuur.

We kunnen dit ook breder zien als algehele procesverbetering om de organisatie digitaal te ontzorgen. Een innovatief project wat hier nauw mee samen hangt is de implementatie van een low-code of

no-code platform zodat dat er snel waardevolle enterprise-apps gemaakt kunnen worden om sneller in de groeiende vraag naar applicaties te voorzien binnen een voor gedefinieerd kader. We positioneren low code voornamelijk als flexibele schil rondom onze standaard applicaties voor het aanvullen van ontbrekende functionaliteit, een goed voorbeeld hiervan is de kavelruil app. Een Interessante ontwikkeling is dat er organisatie overstijgende oplossingen aan het ontstaan zijn die hergebruik van applicaties tussen provincies mogelijk maken.

### Competentie ontwikkeling

Mensen zijn het belangrijkste kapitaal van de organisatie. Het is noodzakelijk om te investeren in de ontwikkeling van collega's die dagelijks werken in een wereld die zich steeds verder digitaliseert. De grote veranderingen vragen om competentieontwikkeling in digitale (data) vaardigheden, om echt data gedreven te kunnen gaan werken, maar ook om digitaal leiderschap. De Provincie Zuid-Holland verwoordt het in Waardenvol transformeren<sup>15</sup> als volgt: "Het noodzakelijk dat de gehele organisatie in staat is de mogelijkheden van technologie op waarde te schatten en er voldoende ruimte wordt gegeven om te experimenteren (en falen). De digitale transformatie vereist een open en nieuwsgierige houding van medewerkers en adaptief vermogen van afdelingen en programma's. Niet iedereen hoeft een 'nerd' te worden, echter men moet zich bij machte voelen vragen te stellen, uit te proberen en mee te denken vanuit zijn eigen rol en positie. In aanbestedingen, gesprekken met leveranciers en specialisten is het belangrijk vanuit de opgaven te blijven denken om zo de juiste keuzes te maken in de manier waarop technologie wordt ingezet."

### Waar staan we nu?

- Als gevolg van digitalisering, verandert het werk en de samenleving. Met name de onvoorspelbaarheid van veranderingen vraagt om wendbare organisatie. De verantwoordelijkheid die komt met data kan een organisatie verlammen.
- De opkomst van de digitalisering en dataficering. De Provincie is er mee bezig, maar ook de samenleving is actief. Burgers, bedrijven en media benutten nieuwe technologie om zich in het publieke domein te mengen waar de Provincie publieke doelen realiseert. Waar zij voorheen via traditionele informatiekanaalen hun mening konden ventileren, zorgen technologische vernieuwingen voor nieuwe mogelijkheden voor beïnvloeding van publieke vraagstukken. De publieke ruimte komt dankzij nieuwe vormen van technologie daardoor steeds meer open te liggen.
- Nieuwe technologieën veranderen de wijze waarop de samenleving zich tot de Provincie verhoudt ingrijpend. Interactie met burgers is niet langer beperkt tot een vast moment, plaats en format om zich te mengen in publieke vraagstukken. Informatie is ook makkelijker toegankelijk, omdat het tijd- en plaats onafhankelijk te ontsluiten is.
- De komende jaren worden diverse nieuwe Nederlandse en Europese wetten en richtlijnen op het gebied van digitale dienstverlening door provincies ingevoerd. Het IDA ontwikkelt een modelaanpak voor iedere wettelijke wijziging op het gebied van digitale dienstverlening, waarmee provincies deze wet- en regelgeving eenvoudiger kunnen implementeren en tijdig aan de wettelijke vereisten kunnen voldoen.

<sup>14</sup> [https://www.zuid-holland.nl/publish/pages/22490/visie\\_waardenvol\\_digitaliseren\\_docx.pdf](https://www.zuid-holland.nl/publish/pages/22490/visie_waardenvol_digitaliseren_docx.pdf)

- Provincies implementeren wet- en regelgeving niet alleen omdat het moet, maar doen dit zodanig dat de afnemers van onze diensten dit als kwaliteitsverbetering ervaren. De in 2020 vastgestelde “Interprovinciale Visie op e-Dienstverlening” geeft richting aan deze kwaliteitsimpuls
- Het IDA is een online opleidingsprogramma ontwikkelen voor medewerkers van de provincies, zodat medewerkers permanent de scholing op het gebied van digitalisering krijgen die zij nodig hebben voor de uitvoering van hun werk.

### Componenten provinciale dienstverlening voor de digitale agenda

- a. We gaan **wendbaar maar zorgvuldig** omgaan met bescherming van privacy, het bewaken van digitale veiligheid en het zorgvuldig toepassen van nieuwe technologie, met duidelijke afspraken over het delen van data. Dit vereist een aandacht om dit goed in te richten in de organisatie.
- b. Ontwikkel een aantal **fast tracks** voor digitale initiatieven waarin een aantal sporen al samen met de CISO, FG en informatie architecten zijn doorlopen. Het uitgangspunt hierbij is: **bewust veilig genoeg**, het is niet erg om risico gestuurd toe tegen de randen te botsen. Dit geeft speelruimte om dynamischer met vraagstukken om te kunnen gaan en **stimuleert innovatie**.
- c. Omarm de (nieuwe) digitale manieren om connectie te maken. Hou het **momentum** van de ingezette **digitale vernieuwing** door de Coronacrisis vast en bouw deze uit. We zijn aangesloten bij de field labs van het (IDA) waarin geëxperimenteerd kan worden met innovatieve digitale technieken.
- d. We investeren in **competentieontwikkeling** digitale (data) vaardigheden maar ook in **digitaal leiderschap**. Gebruik hierbij het positieve het effect van democratisering van technologie.
- e. We versterken de **digitale dienstverlening**. We willen dat de digitale dienstverlening van de Provincie veilig en gebruiksvriendelijk vormgegeven wordt, dat de belangrijke gegevens betrouwbaar, veilig en vindbaar worden verwerkt en opgeslagen en informatie voor iedereen begrijpelijk is. Hiermee sluiten we aan op de interbestuurlijke ‘Agenda Digitale Overheid’, NL DIGIbeter en op de interprovinciale visie op dienstverlening.
- f. Implementeer een **low-code of no-code platform** zodat dat er snel waardevolle enterprise-apps gemaakt kunnen worden met deze flexibele schil rondom onze standaard applicaties. Hier mee willen we in de groeiende vraag naar applicaties te voorzien.

## **COLOFON (gaarne aanpassen)**

### **Uitgave**

Provincie Zeeland

### **Tekst**

Marco Evenhuis

### **Input**

deelnemers cultuurbijeenkomsten Goes, Middelburg  
en Terneuzen, september 2018

### **In opdracht van**

Gemeenten Goes, Middelburg, Terneuzen, Vlissingen  
en Provincie Zeeland

### **Fotografie**

Shutterstock

Maart 2021

