

# White paper SDB 'digitale veerkracht benchmark'



**Onderzoek bij 20 gemeenten 2020 - 2021**

Max Remerie / Henk Kreft / Rick Haverkort

Stichting Digitale Bereikbaarheid

September 2021

## INHOUDSOPGAVE

1. Waarom een digitale veerkracht benchmark?	3
2. De digitale veerkracht benchmark: methodiek en scores	3
3. Resultaten benchmark onderzoek en 'lessons learned'	4
a) Overall	4
b) Digitale agenda	4
c) Digitale innovatie	5
d) Digitale veiligheid & weerbaarheid	5
e) Digitale inclusie	5
f) Digitale duurzaamheid	6
4. Next steps	7

### Disclaimer:

Dit onderzoek is gedaan tussen januari 2020 en juli 2021 met vertegenwoordigers van 20 Nederlandse gemeenten. De respondenten waren afwisselend medewerkers economie, beleidsadviseurs, smart city verantwoordelijken, wethouders economie en in sommige gevallen de gemeentesecretaris. Daarmee is het dus geen beeld van 1 doelgroep, bovendien kleuren persoonlijke meningen en ambities het beeld. Dit is echter niet per se problematisch daar wij vooral hopen dat gemeenten van elkaar kunnen leren op het vlak van digitalisering naar aanleiding van deze uitkomsten.

De focus van dit onderzoek ligt op middelgrote gemeenten (30.000 – 80.000 inwoners) waaraan 2 G40 en 2 G4 gemeenten zijn toegevoegd om eventuele verschillen helder te krijgen.



## 1. Waarom een digitale veerkracht benchmark?

De Stichting Digitale Bereikbaarheid (SDB) is van huis uit actief in het adviseren van gemeenten om hun basis op orde te krijgen op het gebied van digitale/internet connectiviteit voor haar bewoners en bedrijven, zowel vast (glasvezel) als mobiel (5G).

Steeds meer gemeenten benaderen SDB met de vraag hoe de digitale infrastructuur verder in te zetten in het belang van onderwerpen als het economisch vestigingsklimaat, duurzaamheid en sociale inclusie. De laatste 2 thema's zijn met veiligheid en weerbaarheid integraal onderdeel van Sustainable Development Goal 11<sup>1</sup>.

Gemeenten, en dan vooral de kleinere, zijn benieuwd hoe andere gemeenten digitalisering inzetten en met concepten als smart city omgaan, hoe ze digitalisering überhaupt op de agenda krijgen en waar zij tegen aan lopen. Hoe bereik je impact? Wat zijn best practices? Wat kunnen gemeenten van elkaar leren zonder zelf het wiel uit te hoeven vinden? Het waren deze vragen die SDB verleidde om als onafhankelijk adviseur meer mee te denken in typische uitdagingen van een gemeente naast het op orde krijgen van de basis.

## 2. De digitale veerkracht benchmark: methodiek en scores

De digitale veerkracht benchmark is er om gemeenten van elkaar te laten leren. De methodiek laat gemeenten zichzelf beoordelen (scores) op diverse thema's waar digitalisering eventueel een rol in zou kunnen spelen. De vragen zijn geclusterd per onderwerp zodat gemeenten zich in het totaal alsook per onderwerp met elkaar kunnen vergelijken. Onderwerpen die behandeld worden zijn veiligheid, inclusie en duurzaamheid maar er is ook gevraagd naar de digitale agenda en de rol van innovatie.

Gemeenten werden individueel geïnterviewd waarbij Mentimeter<sup>2</sup> werd gebruikt om de scores in te voeren. De cijfers lopen op een schaal van 1 tot 5 waarbij 5 het hoogst haalbare cijfer is. Individuele resultaten worden alleen met de geïnterviewde gemeente zelf gedeeld. De scores van een gemeente worden in totaal en per onderwerp vergeleken met de gemiddelde scores van andere Nederlandse gemeenten en, indien mogelijk, met hun eigen regio. Per onderwerp kunnen maximaal 25 punten behaald worden. Ook regio's kunnen met elkaar vergeleken worden. De scores van de G4 zijn uit deze gemiddelden verwijderd om ze zuiver te houden.

Tijdens de interviews lichtten de gemeenten hun scores toe, het is deze mondelinge toelichting waaruit waardevolle lessen gedestilleerd werden die interessant zijn voor andere gemeenten. Het geeft ook een goed inzicht waar ze in de praktijk tegenaan lopen, wat ze eraan doen en waar ambities en feiten (nog) niet met elkaar matchen. Het zijn de stappen naar bewust bekwaam worden.

<sup>1</sup> <https://www.sdgnerland.nl/sdgs-2/doel-11-veilige-en-duurzame-steden/>

<sup>2</sup> <https://www.mentimeter.com>

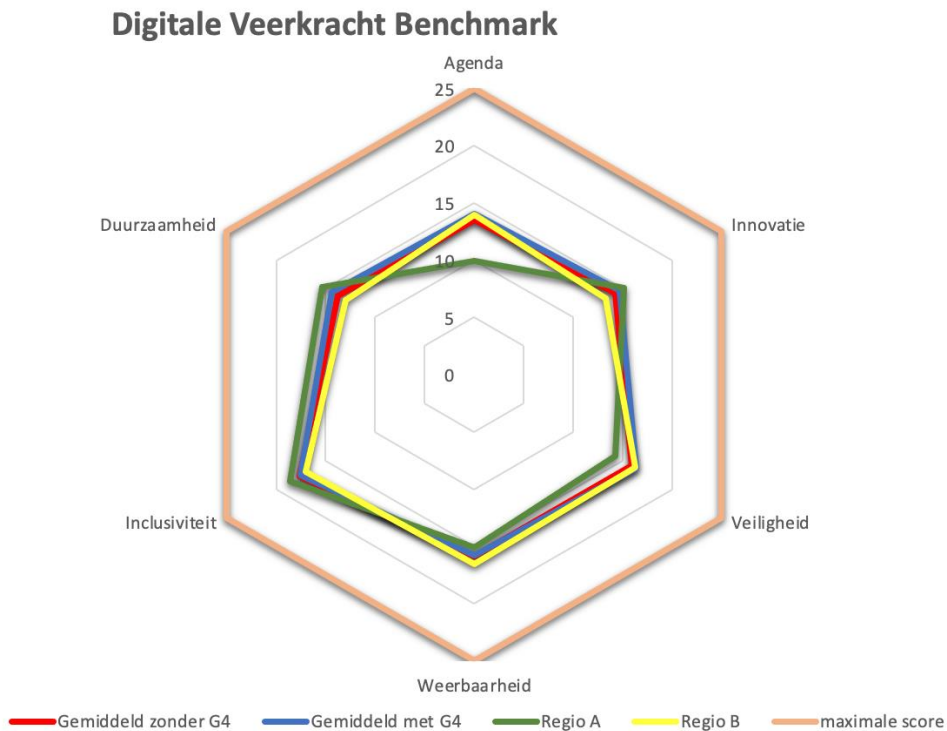


### 3. Resultaten benchmark onderzoek en lessons learned

#### a) Overall

Binnen een aantal gemeenten is in het verleden een smart city programma opgezet maar vaak zonder echte aansluiting bij de gewone business en met beperkte budgetten en capaciteit. Bovendien werden de capaciteit en het budget vaak verder afgeroomd ten gunste van meer urgente zaken. Dit leidde er in meer dan 1 gemeente toe dat er met uitzondering van wat gadgets er weinig structureels gebeurde om echte impact te bereiken met digitalisering en worden nieuwe initiatieven kritisch bekeken.

Tegenwoordig zien we in diverse steden programma's ontstaan om meer met data te doen, soms onder de noemer smart society data gestuurd werken. Naast dat de gemeente haar eigen basis op orde wil hebben en iets met smart city wil doen, zien we hier dus een nieuwe trend. Als voorbeeld zien we in diverse steden dat thema's als armoede prioriteit krijgen en dat de focus primair ligt bij het verkrijgen van beschikbare datasets om het probleem helder te krijgen.



Afbeelding: Resultaten digitale veerkracht benchmark 2020-2021 20 gemeenten.<sup>3</sup>

#### b) Digitale agenda

Op de vraag of er een digitale strategie is en of deze bijvoorbeeld ambitieus en meetbaar is, blijven de meeste gemeenten stil. Bij de vraag of digitalisering bewust wordt ingezet om het burgers meer naar de zin te maken, bedrijven aan te trekken, zzp'ers en andere thuiswerkenden te ondersteunen of toeristen te verleiden, kwamen mondjesmaat wat antwoorden. Overall wordt er wel iets gedaan met een sensor, glasvezel of een app gecombineerd met social media. Begrippen als smart city en smart society zijn vandaag de dag wel bekend maar daarmee geen praktijk van alledag om uitdagingen structureel op te pakken.

Vrijwel nergens is er een digitale vertaalslag van een coalitieakkoord en doorgaans ontbreekt iedere verwijzing naar digitalisering in het coalitieakkoord. Wel viel te proeven in vele gesprekken dat dit het moment is (zomer 2021) om iets over digitalisering te gaan roepen richting de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2022 en ter voorbereiding van een nieuw coalitieakkoord.

<sup>3</sup> De lijst met gemeenten is op te vragen bij de Stichting Digitale Bereikbaarheid.

### c) Digitale innovatie

Gemeenten werd gevraagd of ze iets doen met innovatie, eventueel met subsidies voor startups om met gemeentelijke uitdagingen aan de slag te gaan. Ook werden ze gevraagd of ze vinden dat ze zelf vooroplopen qua dienstverlening naar bewoners, toeristen en bedrijven toe.

Sommige gemeenten hebben subsidies voor innovatieve ideeën van burgers en bedrijven. Dit leidt vaak tot leuke ideeën terwijl er geen probleem bestaat, laat staan dat er een probleemeigenaar binnen de gemeente is. Daar waar wel een uitdaging ligt waar bedrijven, burgers en anderen hun tanden in mogen zetten, wordt het meeste succes geboekt.

Grotere gemeenten werken wel met start ups en start up in residence programma's, vaak ook in breder verband (bijvoorbeeld samen met de provincie en ministeries).

Algemene conclusie is dat als er al iets op het vlak van innovatie gebeurt dat dit met name extern gedreven is. Goede voorbeelden zijn de aanwezigheid van gerenommeerde innovatieve bedrijven in de regio en bestaande ecosystemen, al dan niet in triple helix verband.

### d) Digitale veiligheid & weerbaarheid

De gemeenten werden gevraagd in hoeverre middelen worden ingezet in het belang van de (digitale) veiligheid van burgers en bedrijven. De eerste conclusie is dat de meeste gemeenten niet meten, en dus niet weten, of burgers zich digitaal veilig voelen. Incidenteel is er een programma via de lokale bibliotheek over hoe om te gaan met phishing mails. Ook melden diverse gemeenten dat scholen hier aandacht aan moeten besteden.

Wel is er aandacht voor veiligheid op straat en zijn er domme camera's. Navraag over het gebruik van slimme lantaarnpalen met slimme camera's en verlichting leverde op dat -ondanks diverse pilots in diverse steden er in hun gemeente (nog) niets mee gedaan wordt.

De AVG is overal geïmplementeerd. Alhoewel sommige gemeenten het idee hebben dat de hype alweer voorbij is. Leidt de wet tot nogal wat extra werk.

Voor vragen over weerbaarheid bij een ransomware aanval op een lokaal energiebedrijf werd standaard verwezen naar de veiligheidsregio. Grootschalige cyberaanvallen op dit soort nutsbedrijven en het openbaar vervoer lijken meer een aandachtspunt voor de G4 te zijn.

### e) Digitale inclusie

Kan iedereen meedoen in het digitale tijdperk? Beschikken ook burgers en Mkb'ers over betaalbaar snel internet? Hebben de burgers de juiste vaardigheden en hebben ze toegang tot de diverse gemeentelijke diensten?

Belangrijkste conclusie is dat glasvezel wijdverspreid is, het gebruik ervan varieert enorm, zelfs tussen buurgemeenten. Daarmee rijst de vraag of het overal betaalbaar is. Wel wijzen de meeste gemeenten er terecht op dat er gratis internet in de lokale bibliotheek beschikbaar is. Ook analyseert een aantal gemeenten samen hoe het staat met de beschikbaarheid van betaalbaar glasvezel op oudere bedrijventerreinen.

Op de vraag of de burgers de juiste vaardigheden hebben om er iets mee te kunnen blijven doen, blijven de meeste gemeenten het antwoord schuldig, het wordt simpelweg niet gemeten terwijl er toch veel aandacht vanuit ondermeer de EU voor is<sup>4</sup>. Er zijn wel diverse inloopspreekuren zoals: Het senior web en opleidingen via welzijnsorganisaties. Specifieke gemeenten gaven aan dat in hun regio laaggeletterdheid een groot probleem is en dat dit niet bijdraagt aan de digitale geletterdheid en dus extra aandacht nodig heeft. Ook werd er onderscheid gemaakt tussen ouderen en oudere ouderen waarbij de laatste groep als digitaal niet vaardig concreet hulp nodig heeft van met name de eigen omgeving om aangesloten te blijven bij de dagelijkse gang van zaken (bankieren, aanvragen bij gemeenten, etcetera).

<sup>4</sup> DigComp 2.1 eu digital competence framework for citizens, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281>



In de beginfase van de Coronapandemie was er in diverse gemeenten extra aandacht voor alleenstaanden en waren er onder meer initiatieven waar laptops, iPad's en dergelijken ingezameld en verdeeld werden.

Inclusie betekent ook dat startups iets met open data van gemeenten mogen/kunnen/moeten doen. Weinig gemeenten waren hiervan op de hoogte. De combinatie van open data en de aanwezigheid van innovatiehubs met ICT-experts draagt in dit kader ook bij aan de innovatiekracht binnen de gemeente en de regio. Zie hiervoor ook de paragraaf Innovatie.

N.B: naar aanleiding van de discussie over de aanwezigheid van betaalbaar snel internet rees in diverse gemeenten de vraag of er genoeg glasvezel ligt voor 5G en wat eventueel de rol van de gemeente hierin is. Dit leidde tevens tot de vraag of er proactief wordt nagedacht over 5G antennebeleid aangezien men verwacht dat gemeenten opstelpunten zullen moeten faciliteren in verband met de toename van het aantal antennes die nodig is voor de uitrol van 5G. 5G lijkt tot dusverre echter alleen tot aandacht als burgers zich melden met vragen over de eventuele invloed van straling op de gezondheid.

#### **f) Digitale duurzaamheid**

Op de vraag of de duurzaamheidsdoelen van de gemeente worden meegenomen in de digitale strategie was het antwoord eenduidig: Nee, aangezien er doorgaans überhaupt geen digitale strategie is.

Wel worden sensoren ingezet voor het meten van het waterpeil, de luchtkwaliteit, Enzovoort. Vragen over het gebruik van een slimme meter en een smart grid voor het terug leveren van zonne-energie aan het net werden doorverwezen naar energieleveranciers en netproviders.

De meeste gemeenten hebben wel concrete plannen met duurzaamheid en in sommige gemeenten worden de duurzaamheidsdoelen meegenomen in de economische visie.

Diverse gemeenten geven aan dat hun stroomnet niet alle opgewekte elektriciteit kan verwerken, met name in de buitengebieden.

## 4. Next steps

Uit het onderzoek is duidelijk naar voren gekomen dat bij veel gemeenten digitalisering gezien wordt als een soort experiment waar het met name gaat om innovatie en vernieuwing, in sommige gevallen onder de noemer van smart city. Wat kan er technologische wel en wat niet en kan dit bij voorbeeld binnen de Nederlandse wetgeving?

Voor alle geïnterviewde gemeenten is één ding wel duidelijk geworden: digitalisering is geen doel op zich, het is een stuk gereedschap om zaken beter, sneller en efficiënter te kunnen doen. Er is technologisch wel veel meer mogelijk vandaag de dag dankzij sensoren, gebruik van data, kunstmatige intelligentie en supersnel internet. Niet voor niets wordt digitalisering vaak de 4e industriële revolutie genoemd. Daarmee is de inzet van digitalisering een serieuze afweging die men in deze tijd zeer bewust kan en moet maken. Vooral bij het nemen van besluiten over te kiezen oplossingsrichting voor het oppakken van opgaven en andere uitdagingen en het veranderen van een ongewenste situatie.

Welke stappen kan men nemen en welke afwegingen kan men maken voordat men aan een oplossing van de uitdaging gaat werken:

- 1- Is mijn probleemstelling/opgave goed geformuleerd?
- 2- Zijn er anderen die met dezelfde problematiek bezig zijn?
- 3- Hebben anderen al oplossingen richtingen- en/of oplossingen gevonden?
- 4- Kan digitalisering een onderdeel van de oplossing zijn?
- 5- Zijn er anderen die al gekozen hebben om digitalisering in te zetten bij het oplossen van het probleem?

NB: Gemeenten zouden er goed aan doen om bewuster om te gaan met het inzetten van digitalisering.

Het moet een bewuste keuze worden van colleges en directies om digitalisering in te zetten voor het realiseren van de afgesproken doelen. Ongeacht de geformuleerde doelen of het nu gaat om de harde (Economische) of de zachte (Sociale) kant van gemeenten. Daarnaast zien we ook dat er over portefeuilles heen ook gemeenschappelijke belangen zijn bij inzet van digitalisering.

Daarnaast zouden gemeenten er goed aan doen om breder te kijken dan enkel bij gemeentelijke organisaties waar het aankomt op digitalisering. Het kijken bij medeoverheden, samenwerkingsverbanden, stichtingen maar ook commerciële bedrijven zou buitengewoon nuttig kunnen zijn om te komen tot oplossingen voor de eigen digitaliseringsuitdagingen.

### Slot opmerking:

Wij zijn ervan overtuigd dat gemeenten die bovenstaande stappen gaan zetten zeer snel van onbewust onbekwaam zullen groeien naar bewust onbekwaam en vervolgens naar bewust bekwaam als de oplossing wordt ingezet.



STICHTING **DB** DIGITALE BEREIKBAARHEID



[www.digitalebereikbaarheid.nu](http://www.digitalebereikbaarheid.nu)