

Meewerken aan een mooiere stad

Bij de gemeente Amsterdam werken een kleine duizend ICT'ers aan een mooie en leefbare stad met toegankelijke dienstverlening. Ze vertalen kansen van technologie naar opgaven in de stad, zonder de negatieve kanten uit het oog te verliezen: inzet van technologie moet eerlijk zijn.

“Als gemeente werken we met een systeem voor meldingen in de openbare ruimte, zoals losliggende stoeptegels, zwerfafval of een knipperende lantaarnpaal. Aan de hand van een algoritme wijst het systeem straks teams toe die het probleem gaan oplossen”, vertelt CIO Maarten van Haasteren van de gemeente Amsterdam.

Het is een voorbeeld van de inzet van kunstmatige intelligentie om de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Van Haasteren kan nog tal van andere voorbeelden geven waar de gemeente nieuwe technologie in de praktijk toepast. Volgens hem is dat een van de redenen waarom ICT'ers bij de gemeente zo enthousiast zijn over hun werk. Een andere is de diversiteit van het werk. “We hebben niet één website die in de lucht moet blijven, maar heel veel verschillende typen dienstverlening en processen. Dit varieert van het digitaal aanvragen van een vergunning tot de opsporing van criminaliteit en de digitale ondersteuning van de medewerkers aan de loketten op de stadsdeelkantoren.”

EERLIJKE STAD

Voor de meeste Amsterdamse medewerkers is daarnaast bijdragen aan een mooiere en leefbare stad een belangrijke drijfveer, weet Van Haasteren. Die stad moet ook eerlijk zijn, vervolgt hij.



DEEL ONLINE

‘Met digitale inclusiviteit zorgen we dat iedereen kan meekomen in de digitale wereld’

“De inzet van technologie mag geen enkele burger op achterstand zetten.” Zo vindt nu een audit plaats op de algoritmes die de gemeente gebruikt, waaronder die voor het toewijzen van meldingen in de openbare ruimte. Eerlijk betekent verder dat de dienstverlening voor iedere inwoner toegankelijk moet zijn. “Met digitale inclusiviteit zorgen we dat alle burgers kunnen meekomen in de digitale wereld.”

Ook gaat de gemeente zo veel mogelijk eigen informatie publiek beschikbaar stellen via open data, zegt Van Haasteren. “Waar mogelijk werken we met open source en open data, zodat iedereen gelijke kansen heeft bij de ontwikkeling van digitale diensten. Zo krijgen ook onderzoekers en start-ups de mogelijkheid om met die data nieuwe diensten voor de Amsterdammer te ontwikkelen.” ●