

DIGITALISERING EN CORONA: GELEERDE LESSEN EN IMPACT OP BELEID

Inleiding

De uitbraak van het coronavirus heeft grote sociale en economische impact.

Dankzij digitale technologieën, zoals snel internet, kunnen thuis werken, e-commerce, online bestellen en bezorgen, allerlei overheidsprocessen, onderwijs en zorg op afstand in veel gevallen voortgang vinden. Op sociaal gebied kunnen mensen met behulp van digitale oplossingen virtueel contact houden, op familie- en ouderenbezoek, digitale borrels organiseren. In de zorg worden data en kunstmatige intelligentie ingezet om een vaccin te vinden en worden apps gebouwd om de gezondheid van burgers en zorgwerkers te beschermen. Afnemende productie en distributie en minder reisbewegingen hebben daarnaast gezorgd voor minder milieubelasting en CO₂-uitstoot.

Zonder de inzet van digitale oplossingen zou de coronacrisis een veel groter effect op economie en samenleving hebben. De crisis heeft het bewustzijn over het belang van digitale technologieën vergroot, zowel over de kansen, als over de knelpunten en risico's ervan. Beide zijn van belang om ook op de langere termijn de gerealiseerde voortgang en opschaling vast te houden en de daarmee samenhangende problemen op te lossen. Hoofddoel is dat digitalisering bijdraagt aan economische groei en maatschappelijke ontwikkeling én aan het aanpakken van maatschappelijke uitdagingen. Het ook in digitale zin weerbaar zijn in een volgende crisis maakt daar deel van uit.

In dit stuk brengen we een eerste inventarisatie van de belangrijkste geleerde lessen tot nu toe en bekijken we wat nodig is om de kansen van digitalisering verder te verzilveren of waar nodig de risico's te beheersen.

Doel is om de onderwerpen, voorstellen en acties die hieruit voortvloeien waar mogelijk en relevant te verankeren in de update van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie en in lopende trajecten gericht op economisch herstel. Ook kan het paper als basis dienen voor onze inzet richting Europese initiatieven, waaronder het Europese exit en recovery plan.¹

Ten behoeve van het overzicht volgen we in dit stuk de structuur van de NDS:

1. wat is nodig om op basis van de geleerde lessen de kansen van digitalisering in domeinen/sectoren verder uit te bouwen?

2. wat is nodig om het fundament daarvoor verder te versterken?²

De focus ligt op wat nodig is voor het realiseren van de anderhalve metersamenleving en op economisch herstel.

Digitalisering in sectoren/domeinen

De belangrijkste les van deze crisis is misschien wel dat er met digitalisering veel meer mogelijk is, dan vooraf gedacht. Blevens voor de crisis digitaliseringsprojecten in zorg en onderwijs kleinschalig en experimenteel; tijdens de crisis zijn deze in hoog tempo uitgerold en opgeschaald. In 4 maanden werd bereikt waar men jaren voor nodig dacht te hebben.

De grootschalige 'experimenten' van tijdens de coronacrisis maken duidelijk wat goed gaat en waar extra inzet nodig is. Aandachtspunten daarbij wisselen per domein of sector, maar het gaat onder meer om digitale veiligheid, inclusie, standaarden en certificeringen, en kwesties rond intellectueel eigendom, en databeheer en -gebruik.

De coronacrisis heeft ook aangetoond hoe belangrijk digitalisering is voor de continuïteit van (mkb) bedrijven en de dienstverlening van (overheids)organisaties. Bedrijven en instellingen die hebben geïnvesteerd in (de integratie van) digitalisering in hun bedrijfsvoering plukken daar nu de vruchten van. Anderen proberen zo snel mogelijk hun bedrijfsproces aan te passen op de nieuwe situatie.

¹ Zie hiervoor Non-paper digitalisation in the EU recovery strategy for COVID-19 The Netherlands

² Het gaat daarbij om digitale connectiviteit, bescherming van persoonsgegevens data en privacy, cybersecurity, standaarden, digitale vaardigheden, digitale overheid, inclusie en duurzaamheid.

Uit het voorgaande volgt dat het zaak is om de negatieve gevolgen van de snelle digitalisering aan te pakken, maar vooral ook om de geboekte winst en (gedrags)verandering veilig te stellen ende de benutting van de kansen van digitalisering voort te zetten. .

Wat doen we al?

- Met o.a. de NDS wordt reeds ingezet op het benutten van economische en maatschappelijke kansen van digitalisering in domeinen als mkb, industrie, zorg, onderwijs, mobiliteit en agro & food en het borgen van randvoorwaarden voor verantwoorde digitalisering.

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

Mkb

- Onderzoek de impact van corona op de digitalisering van het mkb en identificeer de knelpunten voor hen om die op te lossen.
- Versnel de opschaling van initiatieven als de mkb-werkplaatsen voor smart industry naar landelijk niveau;

Industrie en toeleveringsketens

- Door de coronacrisis zijn de zwakke plekken in de wereldwijde leveringsketens zichtbaar geworden. Kortere, robuustere en meer diverse ketens die digitaal worden gemanaged zullen naar verwachting minder risico lopen en weerbaarder zijn tegen crises.
- Robuustere ketens: door een effectievere inzet van automatisering en robotisering (onder meer door toepassing van AI) kan sneller worden gereageerd op een veranderende vraag en kan de concurrentie worden aangegaan met lage lonen landen.
- Flexibele ketens: Het versterken van de digitale verbondenheid en informatie-uitwisseling tussen productiebedrijven en in de logistieke keten leidt tot beter inzicht in voorraadniveaus van halffabricaten en voorkomt opslingerende effecten.
- Weerbare ketens (resilience) vereisen redundantie die wél kosteneffectief is: supply chain management en sleuteltechnologieën kunnen tot procesinnovatie en ketenverandering leiden.
- Nog dit jaar de digitale vrachtbrieff e-CMR in de transportsector verder uitrollen. Dit voorkomt fysieke overdrachtsmomenten (van papier) wat het virus beteugelt en vergroot de efficiency van de leveringsketens.
- Een extra impuls voor de fieldlabs smart industry die gericht zijn op het vergroten van de digitale verbondenheid, waarbij de opgedane kennis nog beter wordt ontsloten. Dit vereist (bij)scholing rond digitale kennis en vaardigheden nodig, o.a. op het terrein van data, augmented en virtual reality, digital twinning en AI.
- Reservering van extra budget om de Smart Industry skillsprogramma's digitaal te maken en online aan te bieden, ondersteund door 1,5-m leerplekken.

Agri en food

- De Corona-crisis maakt scherp zichtbaar hoe kwetsbaar internationale handelsstromen zijn en dat het delen van data en zicht op internationale productieketens van vitaal belang is voor een schokbestendige mondiale voedselvoorziening.
- Door het dichtgaan van de Europese grenzen zijn veel seizoenarbeiders uit met name Oost-Europa niet gekomen of voortijdig teruggekeerd. In sommige delen van de agro-sector is een acuut tekort aan arbeidskrachten ontstaan (bijvoorbeeld in de fruitteelt en tuinbouw). Dit kan leiden tot een versnelde introductie van slimme mechanisatie en robotisering waar dit economisch en technisch haalbaar is.
- Veel meer versproducten uit de agro-sector worden nu verkocht via online verkoopkanalen en thuisbezorgdiensten. De verwachting is dat dit ook na de Corona-crisis zal doorzetten. In hoeverre dit een kans of bedreiging is voor de sector is nog niet duidelijk.
- Op 17 april heeft de EC per memorandum ten aanzien van toezicht en monitoring van het Gemeenschappelijk Landbouw Beleid door publieke diensten geadviseerd om fysieke inspecties zoveel mogelijk te beperken, en meer gebruik te maken van digitale diensten als remote sensing, drones, geo-georefereerde foto's en positie data en informatiediensten van Europese programma's als Galileo, EGNOS en Copernicus.

Energie [P.M.]

- Vooral nog zijn er geen (grote) effecten van de coronacrisis op de digitaliseringsinitiatieven binnen de energiesector. Er is wel sprake van een lichte vertraging in de uitrol van slimme meters.
- Door de juiste spelers op de energiemarkt op deze sterk veranderende markt toegang te bieden tot hoogwaardige, real-time data kan een stabiel energienet gegarandeerd worden waarin de beschikbare energie optimaal benut wordt. Dat vraagt dan wel dat die data op gestandaardiseerde wijze verzameld worden en toegankelijk zijn.

Zorg [P.M.]**Mobiliteit**

- In het mobiliteitsdomein is digitalisering een belangrijke schakel bij het inrichten van de anderhalve metersamenleving. Door de crisis zijn systeemveranderingen tot stand gebracht die anders jaren hadden geduurd, die ook na corona bij kunnen dragen aan een betere verdeling van de mobiliteitsstromen. Er is momenteel meer maatschappelijk draagvlak voor een sterkere regierol van de overheid. Dit kan bijdragen tot versnelde uitrol/acceptatie van onderstaande punten.
- Connectiviteit in het verkeer is een belangrijke factor om te kunnen waarschuwen voor drukte- en concentratiepieken. Hier kan vanuit verkeersmanagement ook actief op worden gestuurd.
- De beschikbaarheid van data (over assets, reizigers, actueel verkeer, actueel transport), zowel registratie/monitoring als gerichte regievoering, is essentieel voor nieuwe diensten (MaaS, iDiensten, talking traffic IVRI's). Je zal als overheden tot een andere rolinvulling met andere instrumenten moeten overgaan om in een digitaal ecosystemen te kunnen werken, dan wel bestaande regelgeving hiervoor klaar maken (van databeschikbaarheid afdwingen via OV-regulering tot vergunningstelsel voor privaat gebruik in de publieke ruimte).
- De druk op de openbare ruimte in het stedelijk gebied is een grote bottleneck voor de 1,5 metersamenleving. Het betreft vooral de capaciteitsbeperkingen bij individueel autogebruik, regulier OV en fietsen en lopen in de fysieke ruimte.
- Het concept Mobility as a Service (MaaS) biedt oplossingsrichtingen voor regie op het ruimtegebruik, onder meer in de vorm van slotmanagement, yield management en individuele reserveringssystemen. Dat vergt functionerende data-uitwisselingsystemen en samenwerkingsafspraken, en een governance stelsel dat die borgt. Stevige overheidsregie is nodig om andere meer de inclusiviteit, privacy, security en databeschikbaarheid te waarborgen en om monopolievorming en ongewenste datahandel te voorkomen.
- Voor (grotere) gemeenten kunnen digitale twins van waarde zijn bij het omkatten van fysieke rijstroken naar een andere bestemming (fietsen ipv auto's) en om modellen voor 'crowd control' in de steden in te kunnen zetten.
- Voorspellende modellen op basis van data over woon-werk en woon-studie verkeer kunnen helpen de (geografische) verspreidingsrisico van corona in kaart te brengen.

Publieke diensten

- Nu burgers en bedrijven hun zaken zoveel mogelijk online en vanuit huis willen doen, stijgt ook het belang van het makkelijk digitaal zaken doen met de overheid. Voor een makkelijkere en betere overheidsdienstverlening is het combineren van gegevens uit basisregistraties en andere registraties essentieel. De BMH-13 werkgroep constateert dat de publieke dienstverlening vaak verkokerd wordt vormgegeven vanuit institutionele en organisatiebelangen.
- Verschillende digitale toepassingen werden ingezet voor het bestrijden van de crisis, waaronder de COVID app. De ontwikkeling en mogelijke inzet daarvan leidde tot brede maatschappelijke discussie over de zorgvuldigheid en over publieke waarden en mensenrechten. Daarnaast was er internationaal de roep om standaardisatie over grenzen heen.
- In korte tijd zijn grote delen van de overheid overgeschakeld naar thuiswerken. Dat was mogelijk omdat cruciale voorzieningen daarvoor, waaronder Citrix, dat thuiswerken faciliteerden. Na de nodige ervaringen en discussie werden veilige en goed functionerende toepassingen gevonden, voor onder meer online vergaderen.

- De reeds in gang gezette ontwikkelingen werden versneld, zoals inzet van chatbots voor 24/7 service en om contact te vermijden.
- Ook in de postpandemie wordt versnelling van de digitalisering verwacht.

Versterken van het fundament

Digitale connectiviteit

- De stresstest van deze crisis heeft aangetoond dat zowel de vast als mobiele digitale infrastructuur de grote belasting van zakelijke en consumentenverkeer goed aankan. Telecoomaanbieders geven aan dat het netwerk is toegerust op de piekbelasting in het weekend, en dat het netwerk het toegenomen verkeer doordeweeks dus aan kan.
- De crisis heeft aangetoond dat de investeringen van marktpartijen afdoende waren om ervoor te zorgen dat de Nederlandse digitale infrastructuur er goed voor staat. Het is van groot belang om dat zo te houden.
- Data-intensieve toepassingen zullen toenemen (verplaatsing bedrijfsactiviteiten naar de cloud), AI, digital twinning, serious gaming, al dan niet in combinatie met augmented of virtual reality in onder meer zorg, onderwijs en woningmarkt, geavanceerd video-vergaderen en toepassingen voor samenwerken op afstand. Zelfs zonder dat blijft het dataverkeer gestaag groeien; ongeveer een verdubbeling per 2 jaar.

Wat doen we al?

- Met het Actieplan Digitale Connectiviteit zetten we in op het versterken van onze digitale infrastructuur en internationale koppositie. De acties zien op het tijdig beschikbaar maken van spectrum om de capaciteit op de mobiele netwerken uit te kunnen breiden maar ook landelijke dekking van een snelle vaste internetverbinding.

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

- Oproepen om te stimuleren dat de internetinfrastructuren in Europa verbeterd worden en ook internationaal, ter ondersteuning van de open Nederlandse economie.

Gebruik van data en bescherming van persoonsgegevens en privacy

- De crisis toonde aan hoe belangrijk data zijn in tijden van crisis. Ze kunnen worden ingezet om de overheid te ondersteunen bij het bestrijden van de pandemie. Met apps kunnen corona-besmettingen worden getraceerd en kan het bron- en contact onderzoek van de GGD efficiënter worden uitgevoerd. Locatiegegevens van telecomoperators kunnen overheden meer inzicht geven in de mobiliteit van burgers, bijvoorbeeld om te testen of de intelligente lockdown wordt nageleefd, of om samentrekkingsverboden te handhaven.
- Rond de ontwikkeling van een corona-app en het voorgenomen gebruik van telecomgegevens ontstond een brede maatschappelijke discussie. Tegenstanders vreesden voor een surveillance samenleving, met grootscheepse aantasting van grondrechten als bescherming van persoonsgegevens en privacy. Voorstanders pleitten ervoor genoemde bezwaren te bezien in verhouding tot de voordelen van een dergelijke app en eventueel (tijdelijke) uitzonderingen te creëren in het licht van de crisis die moet worden bestreden.
- Datadelen en datagebruik worden, wanneer daarbij persoonsgegevens worden verwerkt, gereguleerd door de AVG en sectorspecifieke regelingen zoals de privacyregels in de Telecomwet.

Wat doen we al?

- Als onderdeel van de exit strategie wordt op dit moment Europees en nationaal bezien hoe binnen bestaande wettelijke kaders de corona-app en het gebruik van telecomgegevens verantwoord mogelijk is. Het is goed om over enige tijd te evalueren welke lessen hieruit te trekken.
- Er lopen verschillende sectorale en cross-sectorale datadeelinitiatieven om data beter beschikbaar te maken zoals de Data Sharing Coalition.
- Het ministerie van VWS onderzoekt samen met private partijen of er een Nederlandse traceerapp kan worden ontwikkeld, waarbij grondrechten, zoals de bescherming van persoonsgegevens en privacy geborgd worden.

Welke consequenties hebben de geleerde coronalessen voor het huidige beleid? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

- Schaal bestaande datadeelinitiatieven en de daaronder vallende samenwerkingsverbanden versneld op, tot minstens landelijke of Europese schaal om het nut van data voor economie en samenleving beter te benutten;
- Zorg voor data uitwisseling over grenzen heen, creëer publiek private dataplatforms op specifieke domeinen op Europese Schaal en ontwikkel een Europees framework voor cross border data.
- Het benutten van het economisch en maatschappelijk potentieel van datadelen vergt structurele investeringen om het ecosysteem voor AI-onderzoek en toepassingen, óók in het overheidsdomein, verder uit te bouwen, zodat Nederland op het gebied van verantwoorde en waardevolle AI-toepassingen blijvend tot de Europese voorhoede behoort.
- Besteed meer aandacht aan heldere communicatie, transparantie en het betrekken van externe stakeholders, met name ook de wetenschap, rondom disruptieve technologie en het gebruik van data, zoals is gedaan bij de ontwikkeling van de corona app;
- Stimuleer bescherming van persoonsgegevens en privacy by design en voorkom dat daar concessies aan worden gedaan, ook voor de voorgestelde EU digitale maatregelen in de corona-exit strategie (apps en telecomgegevens).
- Stimuleer het maatschappelijk debat over welke vormen van datadelen en datagebruik we nuttig en nodig vinden in de bestrijding van een pandemie.
- Verzamel best practices rond datadeling in relatie tot Corona

Cybersecurity

Het toenemende gebruik van digitale technologie tijdens de crisis heeft er ook voor gezorgd dat de risico's voor burgers en bedrijven zijn toegenomen. De huidige crisis heeft het belang van cybersecurity van (vitale) infrastructuur verder onderstreept, ook voor het mkb. Ook is het belang van veilige hard- en software extra duidelijk geworden.

Wat doen we al?

- Met de Nederlandse Cybersecurity Agenda wordt ingezet op het vergroten van de cybersecurity.
- Op Europees niveau wordt binnen het CSIRT Network informatie uitgewisseld en gewerkt aan een gemeenschappelijk situationeel beeld van de cybersecurityaspecten van COVID-19.

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

- De NCSA zou versterkt en versneld uitgevoerd kunnen worden, met aandacht voor de ervaringen die tijdens de crisis zijn opgedaan (o.a. partijen die hun phishing mails een corona onderwerp gaven om aandacht te trekken);
- Er moet meer aandacht zijn voor het snel kunnen bereiken van doelgroepen met actuele info. Dit vraagt om het breder ontsluiten van threat-intel en abuse-informatie via NCSC (vitaal en Rijk) en DTC (niet-vitale bedrijfsleven; vergt aanpassing wetgeving om als DTC vertrouwelijke informatie te mogen ontsluiten) en andere informatieknooppunten (voor andere overheden, defensie, zorg en onderwijs).

Onderwijs en vaardigheden

- Door COVID-19 braken er voor het onderwijs uitzonderlijke tijden aan: scholen zijn dicht, examens gaan niet door en leerlingen/studenten zijn genoodzaakt op afstand onderwijs te volgen. Stages en practica kunnen vaak niet of nauwelijks op afstand georganiseerd worden.
- Docenten, onderwijsinstellingen en ouders hebben enorme inspanningen gedaan om onderwijs op afstand mogelijk te maken en leerachterstanden en vertraging te beperken.
- Afstandsonderwijs, waarbij digitalisering een randvoorwaarde is, brengt uitdagingen met zich mee, waaronder het risico dat het ontoegankelijk is voor bepaalde groepen of tot ongewenste vertragingen leidt. Er kunnen problemen zijn met de toegang tot internet of de beschikbaarheid van digitale middelen, maar ook het gebrek aan (digitale) vaardigheden kan een rol spelen.
- Duidelijk werd hoe belangrijk (digitale) vaardigheden en skills zijn, zowel voor de docent als de leerling/student, om contacten te onderhouden, zaken te regelen en deel te nemen in een maatschappij die op afstand functioneert. Ook de aandacht voor mediawijsheid, in deze setting blijft onverminderd nodig.

- De plotselinge noodzaak tot afstandsleren biedt ook kansen: een nieuwe mindset en snelle innovaties in digitaal onderwijs.
- Er worden snel onderwijsmaterialen ontwikkeld en gedeeld, ook in samenwerking met private partijen, met veel aandacht voor open toegang tot die materialen.
- De gevolgen van corona leiden ertoe dat mensen hun baan verliezen en moeten omscholen of dat juist nieuwe arbeidsmarktvragen ontstaan.

Wat doen we al?

- Het kabinet stelde (10)(2b) beschikbaar voor de aanschaf van laptops en tablets in het PO en VO. De drie grootste telecomproviders stelden allemaal gratis connectiviteit beschikbaar.
- Kennisnet richtte met het ministerie van OCW, de PO-Raad, de VO-raad, de MBO Raad en saMBO-ICT het platform www.lesopafstand.nl in met informatie, adviezen en experts die vragen beantwoorden over afstandsonderwijs.
- Het Versnellingsplan Onderwijsinnovatie met ICT richtte in korte tijd de vraagbaak online onderwijs in voor het hoger onderwijs, waar instellingen en docenten ondersteuning kunnen krijgen bij onder meer digitaal toetsen en online onderwijs. Ook is er aandacht voor de privacy-aspecten van veilig onderwijs op afstand (bijv. rondom online proctering).

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

- Versnelling en mogelijk verbreding van het programma digitalisering onderwijs, dat nu nog beperkt is tot het funderend onderwijs.
- Voortbouwend op de recente digitale ontwikkelingen werken overheid en onderwijs (scholen, koepels, inhoudelijke experts en ICT-professionals) samen aan een ambitieus breed digitaal actieplan om, naast de ingezette vernieuwing van het curriculum, met een gerichte inzet van digitale hulpmiddelen en een professionaliseringslag leraren te ondersteunen in hun werk. [1]
- Middelbare en hoger onderwijsinstellingen zullen in constructieve samenwerking met bedrijfsleven de behoeften van de arbeidsmarkt steeds opnieuw moeten vertalen naar onderwijs voor huidige en nieuwe doelgroepen en moeten werken aan toekomstbestendige competentieprofielen die aansluiten bij digitale ontwikkelingen op een veranderende arbeidsmarkt.
- Vanuit deze ontwikkelingen is de inzet bij te dragen aan de voorziene update door de CIE van het EU Digitaal Onderwijsactieplan (DEAP) en op het terrein van human capital en vaardigheden (update van de EU Vaardighedenagenda). Belangrijk daarbij zijn het delen van lessons learned en de vraag hoe (in de toekomst) om kan worden gegaan met (de impact van covid-19 op de) internationale studiemobiliteit en internationale studenten.
- De lidstaten van het toekomstige triovoorzitterschap van de EU (Duitsland, Portugal, Slovenië) kondigden aan dat ze naar aanleiding van COVID-19 aandacht zullen besteden aan de sociale aspecten van digitaal leren en het inclusiever maken van digitaal onderwijs.
- Voorts is verdere inzet vereist op de Europese EdTech-strategie voor (een mensgerichte benadering van) nieuwe digitale onderwijstechnologieën. Hiervoor wordt waar mogelijk synergie gezocht met de EU-programma's voor onderwijs, innovatie en digitalisering; Erasmus (+), Horizon Europe en het Digital Europe Programme.

Cultuur en media

- De culturele, creatieve en mediasectoren worden zwaar geraakt door de COVID-19-crisis. Bibliotheken, theaters en musea sloten en festivals werden afgelast.
- Er ontstonden nieuwe initiatieven gericht op online content; musea en kunstenaars tonen hun kunst virtueel en er werd een digitale museumweek georganiseerd.

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

-

(10)(2a)

Innovatie en technologische soevereiniteit

- De economische crisis heeft impact op het innovatievermogen van Nederland, ook op digitaal terrein, terwijl we dat nu hard nodig hebben. Een deel daarvan zit in kennisinstellingen, een deel bij grote bedrijven en een ander deel bij kleine bedrijven en startups die het tijdens de crisis lastig hebben.
- De crisis heeft ook laten zien hoe afhankelijk burgers en bedrijven kunnen zijn van digitale producten en diensten die worden geproduceerd buiten Europa, zoals videoconferencing apps en digitale hulpmiddelen in het onderwijs en de zorg. Daarbij is vaak niet duidelijk wat er met de data gebeurt.
- Ook in de anderhalvemetersamenleving bestaat een grote vraag naar digitale oplossingen. Dat varieert van toepassingen om drukte op een locatie te bepalen, of die bezoeken en activiteiten planbaar maken (reserveren van een slot in de supermarkt, de trein, het park, het museum of het fitnesscentrum) tot het 'long distance' maken van activiteiten (online shoppen etc.). Dat leidt tot een verdere toename van de e-commerce markt, biedt kansen voor online innovatieve toepassingen en een groot potentieel voor de transitie die al gaande was naar "as-a-service-toepassingen" (bv. Mobility as a Service).
- Nederlandse bedrijven moeten hiervan mee kunnen profiteren en dat er producten en diensten beschikbaar komen die gestoeld zijn op Europese normen en waarden. Investeren in eigen technologie en de mogelijkheid om deze te beschermen door bijvoorbeeld intellectuele eigendomsrechten is van belang voor economisch herstel en technologische soevereiniteit (of strategische autonomie).

Wat doen we al?

- Het Groeifonds dat wordt ontwikkeld is gericht op het vergroten van het verdienvermogen van Nederland. Daarnaast is er het algemene kennis- en innovatiebeleid waar digitalisering ook een belangrijk onderdeel van is.
- Door passeren van de Wet Ongewenste Zeggenschap Telecom (WOZT) is een instrument gecreëerd om ongewenste afhankelijkheden in het telecomdomein te voorkomen.

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

- Zet in op het behoud van de digitale ambities (digitale strategie, AI, data) en investeringsagenda van de Commissie. Zorg ervoor dat geplande investeringen in (AI-)technologie en datadelen in het kader van het voorgenomen Groeifonds doorgang kunnen vinden;
- Zet in op intensivering van de publiek-private samenwerking op AI, zodat dit leidt tot versterkte Europese netwerken.;
- Breng in kaart op welke terreinen we (meer) Europese oplossingen willen en hoe we dat kunnen bereiken;
- Voorkomen dat Europese/Nederlandse bedrijven die door de crisis kwetsbaar zijn of die juist van belang zijn (gebleken) voor het omgaan met de huidige en mogelijk toekomstige crises ongewenst in buitenlandse handen vallen.

(10)(2a)

Interoperabiliteit en standaarden

- In het kader van Corona worden nationaal en Europees veel nieuwe oplossingen ontwikkeld. Juist in tijden van crisis zijn technische en semantische interoperabiliteit en standaardisatie van groot belang voor zakelijke en publieke dienstverlening. Het belang van gestandaardiseerde manieren van werken en zaken doen (en de behoefte aan open standaarden en afsprakenstelsels) is door de crisis enorm toegenomen.
- Standaarden zijn van strategisch belang voor het bedrijfsleven en vooral open standaarden zijn belangrijk voor betere digitale samenwerking. Veel systemen, apparaten of organisaties hebben moeite om met elkaar te communiceren, door gebrekkige interoperabiliteit. Veel organisaties

zijn gewicht naar videoconferencing, maar moeten bij voor externe vergaderingen steeds weer andere apps installeren.

- Het gebrek aan interoperabiliteit belemmert ook de gewenste diversificatie van het marktaanbod ten gevolge van lock-in effecten (niet binnen afzonderlijke apps, wél binnen platforms / clouds). Door de uitbreiding van digitalisering naar steeds meer sectoren zal ook dit vraagstuk urgenter worden.

Wat doen we al?

- De Wet Digitale Overheid regelt de randvoorwaarden voor digitaal verkeer met de burger.
- Er zijn verschillende initiatieven, zoals die van het Forum Standaardisatie en Platform Internetstandaarden en afsprakenstelsels als Ishare, Joindata, SBR, Medmij;
- Het Nederlands Normalisatie Instituut (NEN) werkt met marktpartijen aan (inter)nationale normen voor betrouwbare, ethische en interoperabele digitale toepassingen, voor onder meer AI, Privacy by Design, Internet of Things (IoT), Quantum Computing, Cyber Security en Gegevensbeveiliging.

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

- Zet, bijvoorbeeld via de EU in de WTO, in op snellere internationale afspraken over digitale handel / e-commerce, maar ook via bilaterale handelsovereenkomsten.
- Intensiveer de kennisdeling over en de acties rond standaarden, van https en IPv6 tot standaarden voor datadelen (Partnering Trust o.a.). Creëer daartoe een overzicht van de interoperabiliteitskenmerken van zakelijke digitale toepassingen (browser based, schaalbaar, open source, encrypted, 2-factor authenticatie etc.).
- Verbreed Standard Business Reporting (SBR) naar nieuwe (semi)publieke thema's zoals duurzaamheid;

(10)(2a)

Afhankelijkheid van (grote) digitale platforms

- Digitale platforms maakten het mede mogelijk dat ondernemers hun bedrijven digitaal konden voortzetten. Denk aan restaurants (thuisbezorging), of retailers die hun producten via platforms online aanbieden.
- Door de crisis is nog duidelijker dan voorheen hoe groot de afhankelijkheid van een aantal grote, vitale (tech)bedrijven kan zijn. Onder meer omdat zij veel (goede) data tot hun beschikking hebben voor de strijd tegen het coronavirus, door de toename van het gebruik van apps waarmee je kunt videobellen of doordat veranderingen in consumentengedrag permanent worden (online winkelen vs. winkelen in fysieke winkels).
- De dominantie van grote platforms kan toenemen omdat zij over reserves beschikken, terwijl kleinere (jonge, innovatieve) bedrijven omvallen of problemen hebben met de toegang tot (durf)kapitaal. Dat kan leiden tot afname van de concurrentie op platformmarkten

Wat doen we al?

- Nederland dringt er bij de (10)(2a) op aan om een Europese bevoegdheid te creëren voor een toezichthouder om ex ante verplichtingen op te leggen aan platforms met een poortwachtersfunctie, en om de drempels aan te passen voor het melden van een concentratie bij de (10)(2a) - bijvoorbeeld door ze te baseren op de transactiewaarde van een fusie of de verhouding tussen omzet en transactiewaarde. De (10)(2a) heeft aangekondigd met dergelijke regelgeving te komen.

Mis- en desinformatie

- Er is een toename van mis- en desinformatie en complottheorieën, onder meer over Covid-19. Die betreffen onder andere de oorzaak van het virus, mogelijke remedies en de overheidsmaatregelen. Dit heeft directe en ernstige gevolgen voor individuen, de samenleving en de economie. Zo werden Nederlanders van Chinese afkomst initieel gediscrimineerd en werden tientallen antennes van mobiele netwerken in brand gestoken. Platforms hebben een

actieve rol gepakt om de verspreiding van mis- en desinformatie tegen te gaan en verwijzen hun gebruikers door naar informatie van overheden en experts. Er is echter nog steeds kritiek, omdat transparantie over hun maatregelen ontbreekt.

Wat doen we al?

- Er wordt interdepartementaal beleid ontwikkeld voor het bestrijden van desinformatie (o.l.v. BZK); aandachtspunt is dat nieuwsmedia (die getroffen zijn door de corona-crisis) een vitale rol spelen bij het brengen van juiste informatie in tijden van crisis.
- Actieve communicatie over de wetenschappelijke inzichten met betrekking tot de gezondheidseffecten van elektromagnetische velden (w.o. 5G);
- Samenwerken met Facebook en YouTube om mis- of desinformatie over de relatie tussen Covid-19 en 5G te signaleren, waarna deze bedrijven zelf besluiten hier actie op te ondernemen;
- Ter voorbereiding op de herziening van de e-commerce richtlijn/Digital Services Act wordt nagedacht over de rol en verantwoordelijkheid van platforms bij de bestrijding van illegale en onrechtmatige informatie;

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

- De informatiestromen tussen verschillende departementen en vanuit internationale gremia beter op elkaar laten aansluiten;
- Tabletop oefeningen om huidige beleid te testen en te anticiperen op meer handelingsperspectief.

Digitalisering en duurzaamheid [P.M.]

- Door de crisis heeft thuiswerken en teleconferencing een enorme stimulans gekregen. De milieu-impact van het wegvallen van een groot aantal verplaatsingen is direct merkbaar geweest in filedruk, geluidsoverlast en uitstoot.
- De omstandigheden voor telewerken waren niet optimaal, omdat velen er niet op voorbereid waren en vaak met kinderen thuis hun werk deden. Toch geeft 51% van de gemeentebesturen al aan productiever te zijn in de huidige thuiswerksituatie. Ook verschillende grote bedrijven melden positieve ervaringen. Digitalisering kan in de 'nieuwe' realiteit een blijvende gedragsverandering faciliteren, terwijl een terugkeer naar het 'oude normaal' geld kost en afbreuk doet aan duurzaamheidsdoelstellingen.

Wat doen we al?

- Thuiswerken staat bij de meeste (overheids)organisaties nog in de kinderschoenen. Er zijn wel mogelijkheden, maar er is geen specifiek beleid om thuiswerken te stimuleren.

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

- Analyseer de impact van de inzet van digitale middelen in de crisis (op productiviteit, milieu en energiegebruik);
- Maak duidelijk wat de randvoorwaarden voor succesvol telewerken zijn. Specificeer dit zo nodig per sector/beroepsgroep en overweeg hier specifieke ondersteuning op te bieden aan sectoren waarvoor het realiseren van die randvoorwaarden niet vanzelfsprekend is;
- Scherp intern overheidsbeleid aan over nut en noodzaak (inter) nationale dienstreizen t.o.v. teleconferencing en practise what you preach: rijksoverheid, provincies en gemeenten kunnen een proactief beleid voeren t.a.v. thuiswerken, bijvoorbeeld X% thuiswerken en X % kantoor werk. Daarnaast kan er ook gebruik worden gemaakt van best practices van bedrijven en sectoren die dit al/gaan doen. Dit geldt ook voor de Europese instellingen;
- Let er bij maatregelen gericht op herstel op dat deze niet contraproductief zijn voor het realiseren van de digitale en duurzame transitie.

Digitale inclusie

- De coronacrisis maakt heel zichtbaar dat nog niet iedereen internettoegang heeft en de juiste apparaten en software om van allerlei digitale voorzieningen gebruik te maken. Dat levert in de praktijk problemen op bij kwetsbare groepen, waaronder kinderen uit minder bevoorrechte gezinnen (leerachterstand) en ouderen (sociaal isolement en vereenzaming).

- Niet iedereen is 'digivaardig' genoeg om effectief en veilig van de mogelijkheden van digitale dienstverlening gebruik te maken. Onder meer voor laaggeletterden en mensen met een verstandelijke of geestelijke beperking is het moeilijk om (digitaal) mee te doen en goed geïnformeerd te blijven³.
- Ook het taalgebruik van de overheid kan een barrière vormen. Zeker tijdens de coronacrisis die veel onzekerheid met zich meebrengt is het van belang dat iedereen goed begrijpt wat de overheid communiceert.
- Digitaal bewustzijn is voor iedereen van belang om weerbaar te zijn tegen de gevaren van het huidige online tijdperk.

Wat doen we al?

- We verbeteren voortdurend de kwaliteit van digitale overheidsdienstverlening, onder meer via het platform Gebruiker Centraal. We werken aan koppeling van basisregistraties om gegevens van mensen te gebruiken om dienstverlening beter en gemakkelijker te maken.
- We zetten in op betere digitale toegankelijkheid van websites en apps voor mensen met een beperking en met eenvoudiger vormen van digitale identificatie en machtiging.
- We verbeteren de begrijpelijkheid van overheidscommunicatie door het taalgebruik meer te laten aansluiten op de beoogde doelgroep en helpen andere overheid- en uitvoeringorganisaties daarbij via de Direct Duidelijk Brigade.
- We verbeteren de digitale vaardigheden en zelfredzaamheid van mensen via het programma Tel mee met Taal.
- We bieden ondersteuning, onder meer via het Informatiepunt Digitale Overheid.
- We zetten in op publiek, private en maatschappelijk samenwerking, bij voorbeeld via het initiatief #allemaaldigitaal, waarin NLdigitaal, de Alliantie Digitaal Samenleven en SIVON ten tijde van corona samenwerkten om op grote schaal laptops en tablets in te zamelen.
- We werken bovendien aan het verhogen van Informatieveiligheid.

Wat zouden we op basis van de geleerde lessen anders/aanvullend kunnen doen? En wat zijn eventuele consequenties voor onze Europese inzet?

- Versneld toewerken naar een situatie waarin alle overheidsdienstverlening een digitaal alternatief heeft, voor als we in een maatschappelijke lockdown zijn.
- Extra inspanning voor het koppelen van gegevens uit basisregistraties en de digitale identiteit, ten behoeve van snelle en effectieve digitale dienstverlening.

Intensivering van de activiteiten voor de digitale participatie van mensen met een beperking, vanuit het VN verdrag Handicap, om te voorkomen dat die tijdens een crisis, zoals corona, geïsoleerd raakt.

³ Zo blijkt uit de brief van de nationale Ombudsman aan Staatssecretaris Knops van 17 april 2020