

Wat betekent het gebruik van grote hoeveelheden data voor het bestuur en organisaties? Hoe verloopt de interactie tussen het gebruik van informatietechnologie en het sociale systeem? *Audit Magazine* sprak hierover met hoogleraar Publieke Innovatie Albert Meijer.

# Cijfers vertellen nooit het hele verhaal

## Vanwaar uw interesse voor datagestuurde organisaties?

“Ik werk graag op het grensvlak van wetenschap en samenwerking. In het bijzonder wat nieuwe technologische ontwikkelingen betekenen voor de menselijke praktijken. Vanuit mijn profileringsleerstoel richt ik me op de ‘slimme stad’, hoe de stad door de komst van allerlei IT-ontwikkelingen verandert als publiek-politiek systeem. Alles en iedereen in de stad creëert informatie en gebruikt die ook. Ik noem dat de dataficatie van de stad. Op het gebied van informatietechnologie zie ik aan de ene kant een ‘optimistische lijn’ over de mogelijkheden die ontstaan door de beschikbaarheid van heel veel data die door publieke organisaties, bedrijfsleven en burgers worden verzameld. Denk aan toepassingen als transparantie van toezicht of voor burgerparticipatie. Aan de andere kant heb je een ‘onheilslijn’ die zich vooral zorgen maakt over zaken als privacy, het verdwijnen van het geheugen van de overheid, et cetera. Beide lijnen hebben geen gelijk maar wel een functie omdat ze onze aandacht vestigen op mogelijkheden en risico’s van nieuwe technologieën.

Met empirisch onderzoek wil ik de interactie tussen technologische en sociale systemen zichtbaar maken en laten zien wat er nu echt gebeurt. Een mooi voorbeeld van een interactie is het gebruik van e-mail in een bureaucratische

organisatie. Hoe e-mail wordt gebruikt reproduceert hoe de organisatie in feite werkt, het is als een spiegel. Tegelijkertijd verandert e-mail ook de communicatie, door e-mail ontstaan er veel meer netwerkverbanden in de organisatie.”

## Hoe goed kunnen we de werkelijkheid in kaart brengen met data?

“Overheid, bedrijven en burgers creëren allerlei datastructuren die als het ware een laag vormen over een stad. Data hebben een hele grote hardheid, maar je moet dat toch zien als de illusie van beheersing. Het gaat er ook om hoe je met de data werkt. De fictie dat we de werkelijkheid kennen door data wordt alleen maar sterker. Een gevaar bij de analyse van datasets is dat het je ontgaat dat er veel complexere relaties zijn dan in data worden gesuggereerd. Techniek modelleert nu eenmaal sociale systemen en doet dat op een vrij ‘arme’ manier. Je kunt bijvoorbeeld winkels in kaart brengen, maar een winkel is vaak het middelpunt van allerlei sociaal gedrag, het is niet alleen een plek waar je spullen koopt. Een complex sociaal systeem kun je nooit in cijfers verpakken. Het gaat steeds om het verhaal achter de data. Het beeld dat we van de werkelijkheid creëren doet geen recht aan de werkelijke menselijke interacties.

Modellering is heel erg gericht op het temmen van irrationaliteit, maar daarmee maken we de wereld niet ineens rationeel. Ik begrijp de angst dat we de hele wereld gaan bevriezen in datasystemen die op een gezaghebbende manier zeggen hoe de werkelijkheid eruit ziet, waarbij de relationele, menselijke aspecten worden verwaarloosd. Dave Eggers beschrijft dat mooi in zijn roman *The Circle*, een wereld waarin alles wordt gemeten en volledig transparant is. Geheimen zijn niet toegestaan, terwijl een geheim bijvoorbeeld een relationeel nut heeft en belangrijk is voor je identiteit, maar dat soort patronen zit niet in die modellen.”

## Over...

Prof. dr. Albert Meijer is sinds mei 2015 hoogleraar op het vakgebied Publiek Management, in het bijzonder Publieke Innovatie bij het departement Bestuurs- en Organisationswetenschap (USBO) van de Universiteit Utrecht. Zijn onderzoek richt zich op innovatieprocessen in de publieke sector met daarbij specifieke aandacht voor de ‘slimme stad’.

### **Auditors zijn van nature vooral gefocust op risico's. Hoe kijkt u aan tegen de risico's van verzameling van grote hoeveelheden data in de publieke sector?**

“Het missen van kansen wordt door auditors vaak niet als risico gezien, terwijl dat met het oog op de ‘opportunity costs’ natuurlijk wel is. Mijn indruk is dat auditors geen opportunity costs meten. Maar los daarvan, we staan echt aan het begin van een nieuw tijdperk, met ‘internet of things’, met nieuwe risico's rond het gebruik van data. De hoeveelheid data zal steeds meer toenemen.

Technologisch lijkt dataverzameling altijd een goed ding, we kijken later wel wat we ermee doen. Mijn telefoon registreert bijvoorbeeld continu mijn bewegingen en kan mij op basis van die unieke patronen identificeren. Maar het brengt risico's met zich mee op het gebied van privacy, bedreigingen in de sfeer van criminaliteit en oorlogsvoering en op het gebied van afhankelijkheid van systemen. Privacy, een beter woord is in dit verband wellicht de term ‘data-autonomie’, komt onder druk te staan. Maar we zijn niet helemaal machteloos. Toezichthouders als het CBP hebben zelf ook steeds slimme manieren om toezicht te houden. Data-autonomie moet centraler komen te staan. Zo ontvangt de Belastingdienst op dit moment informatie over je bankgegevens zonder dat je daar expliciet toestemming voor hebt gegeven. Dat is toch een rare constructie, mijn bank heeft immers een zakelijke relatie met mij. Denkbaar is om in plaats daarvan te werken met een instrument als een datakluis waar de burger zelf eigenaar van is en waarbij je toestemming kunt geven, bijvoorbeeld aan de Belastingdienst, om je bankgegevens te mogen inzien.

De vraag is ook hoe lang verstrekte data gebruikt mogen worden. Data die lang bewaard blijven kunnen een andere betekenis krijgen in een andere context. Een verloopdatum is misschien wel een goed idee. Bij archieven heb je ook vernietigingstermijnen. Bij bedreigingen in de sfeer van criminaliteit en oorlogsvoering valt mij op dat het bewustzijn bij bedrijven over de kwetsbaarheid van aanvallen van digitale systemen heel laag is. Bij de afhankelijkheid van systemen is het risico, als gevolg van bijvoorbeeld cybercrime, dat bedrijfsprocessen niet meer kunnen draaien en dat daardoor het hele proces van een bedrijf of organisatie stil komt te liggen. De afhankelijkheid van data is enorm. Denk maar eens aan systeemp Problemen bij de politie, dat er politietaken uitvallen of gegevens over verdachte personen niet bereikbaar zijn, dan kun je niet functioneren.”

### **Op welke manier kan audit gebruikmaken van grote hoeveelheden data?**

“Het auditvak kan versterkt worden door nieuwe technologieën. Maar hoe ver wil je daarin gaan? Een risico – ook een filosofisch risico – is dat we bepaalde patronen gaan ondersteunen, bijvoorbeeld het voorkomen van corruptie, en



# Mijn angst is dat we de wereld gaan bevriezen in data-systemen

Albert Meijer

Foto: Marike van Pagée

andere menselijke (sociale) patronen, bijvoorbeeld informele afstemming, verdringen. Een betere insteek is om het als auditors met elkaar te hebben over wat we met de technologie willen en ons niet beperken tot beschikbare technologische mogelijkheden gebaseerd op een arm beeld van sociale interacties.

Belangrijk is hoe je beelden van de werkelijkheid weergeeft. Kun je dit het best weergeven in getallen of in verhalen? Als auditor ligt het accent in het vakmanschap misschien meer op getallen, maar toch ook in het interpreteren van de getallen in een verhaal. In datalogica wordt dat laatste vaak ontlopen, bijvoorbeeld bij schoolkaarten van de onderwijsinspectie waarbij een interpretatie van de getallen ontbreekt. Het gaat er juist om dat je een betekenisvol verhaal kunt geven aan de data! Het gaat om de combinatie van inhoudelijke expertise en (big-)dataexpertise. De interessante kennis ontstaat op het grensvlak van die twee expertises.” <<