

Gedeputeerde **Willy de Zoete** van Zuid-Holland heeft 'human capital' in haar portefeuille. Een belangrijk onderwerp, maar met de naam heeft ze niet zoveel. 'Mensen zijn geen productiefactor, geen assets of rekenmachines.' En daarmee kan ook beter rekening worden gehouden in discussies over digitalisering. 'In sommige gevallen is rechtlijnigheid niet goed, dan past compassie beter.'

—  
*Willy de Zoete, gedeputeerde in Zuid-Holland*

# 'Je kunt een computer niet programmeren op mededogen'

—

AUTEUR: JAN-WILLEM WESSELINK (FUTURE CITY FOUNDATION)  
FOTOGRAFIE: PROVINCIE ZUID-HOLLAND

**W**illy de Zoete zag in de afgelopen 10 jaar de greep van algoritmen op het bestuur toenemen. En daar moeten we grenzen aan stellen vindt ze. 'We hebben algoritmen nodig voor ons werk. Hoe kun je anders van al die data informatie maken? Maar de algoritmen moeten niet de baas van ons worden. Het moet een menselijke beslissing zijn die uiteindelijk genomen wordt. Algoritmen kunnen ons helpen, maar het is een menselijke en soms politieke beslissing wat we met die gegevens doen. En dat geldt op alle gebieden. Kijk naar de problemen bij de Belastingdienst, maar je ziet het ook bij de toekenning van subsidies. Als je dat helemaal automatiseert en er geen menselijke inbreng is, dan raak je menselijke maat kwijt en dat kan nooit de bedoeling zijn.'

### **Gaat het over de menselijke maat of over het wegvallen van menselijke autonomie?**

'Je kunt een computer niet programmeren op mededogen, op compassie of op uitzonderlijke situaties. En als je dus alles door de computer laat bepalen dan ben je dat stukje menselijkheid kwijt. De computer is een hulpmiddel. En je kan heel ingewikkelde algoritmen maken, die heel veel verschillende situaties kunnen beoordelen, maar dan nog blijft dat algoritme rechtlijnig. En dat klinkt natuurlijk goed, rechtlijnigheid, maar het

*“Algoritmen kunnen ons helpen, maar het is een menselijke beslissing wat we met die gegevens doen”*

is het niet. Wij hebben honderden jaren ervaring in het maken van regels. En die ervaring leert ons dat die regels in het grootste deel van de gevallen heel goed zijn, maar in sommige gevallen niet reëel. Haast oneerlijk. Iedereen kent dat wel dat regels wel goed bedoeld zijn, maar dat het in een bepaalde specifieke situatie niet goed uitkomt. Maar dat kan je niet in een algoritme vangen. In sommige gevallen is rechtlijnigheid niet goed, dan past compassie beter.'

### **Toch zie je dat het steeds verdergaat. Ook bij uw provincie kun je online subsidies aanvragen en die worden toch ook online getoetst?**

'Ja, dat gebeurt zeker. Dat gaat voor onze begrippen om een vrij kleine subsidie. Maar voor de inwoners die hem aanvragen is het wel veel geld en dat moet dus zorgvuldig gebeuren. Als dat een keertje misgaat, omdat mensen iets verkeerd hebben aangevinkt of omdat

*“Mensen moeten altijd bezwaar kunnen maken tegen een beslissing van een computer”*

ze onterecht worden afgewezen, dan kunnen ze altijd bezwaar maken. Bij een mens.

Hier gaat het om vrij eenduidige situaties en de computer is dan een hulpmiddel die de bureaucratische druk vermindert. Maar het kan niet zonder veiligheidsventiel, waar een mens het laatste woord heeft. Mensen moeten altijd bezwaar kunnen maken tegen een beslissing van een computer.'

### **Is dit voor u als ChristenUnie-politicus extra belangrijk?**

'Ik vind het zelf een heel erg belangrijk thema, maar ik denk niet dat wij hier vanuit onze christelijke achtergrond eerder aan denken dan andere politieke partijen. Het gaat om menselijkheid, daar heeft iedereen gevoelens bij. Iedereen vindt die ontsporing bij de Belastingdienst vreselijk.

Heel praktisch, dit thema stond al op de agenda voor ik aantrad als gedeputeerde en ik zie het ook bij andere provincies. Als provincie Zuid-Holland hebben wij binnen het IPO, het Interprovinciaal Overleg, een voortrekkersrol genomen op het thema ethiek en digitalisering. In die gesprekken ontmoet ik heel vaak herkenning op dit thema.'

## Bent u dan niet bang dat degene die dat bezwaar toetst ook niet meer vertrouwt op de computer dan op zijn eigen oordeel?

'Nee dat denk ik niet. Een computer is een rekenapparaat. Die kan dat heel snel, maar is niet slim. Een com-

*“Waar het vooral om gaat is dat je je als bestuur bewust bent van de impact van technische ingrepen”*

puter doet wat je vraagt, meer niet. Maar we moeten daar ook onze mensen wel bewust van maken en blijven maken. We moeten mensen opleiden hoe ze met dit soort systemen omgaan en hoe ze dat verstandig kunnen doen. Maar dat geldt niet alleen hier. Waar het vooral om gaat is dat je je als bestuur bewust bent van de impact van technische ingrepen die je doet. Die ingrepen zijn natuurlijk altijd goed bedoeld, maar je moet scherp zijn op de effecten.

Een heel ander voorbeeld: In het Westland en het Oostland is een groene golf aangelegd voor het vrachtverkeer van en naar de kassen. Dat was goed bedoeld voor de chauffeurs. Maar het leidde tot een concentratie van al het vrachtverkeer op die betreffende route. Dat is natuurlijk niet prettig voor de bewoners van die route. Daar hadden we beter over moeten nadenken, maar ik zie niet hoe een computer dat kan. Dan is het fijn dat er mensen van onze organisatie met die bewoners in gesprek gaan en het kunnen uitleggen. En soms moet je ook een uitzondering op de regel durven maken. Er zijn situaties denkbaar dat er zoveel normen gelden voor een bepaald gebied dat je eigenlijk alles zou moeten slopen. Dan moet je daar als bestuur het gesprek met elkaar over aan kunnen gaan om het op te lossen. Je moet je niet laten dwingen om te rigide te denken.'



## Moet je daar mensen in opleiden?

'Ja dat moet. En niet alleen wij doen dat, maar ook in de Tweede Kamer is dit een belangrijk onderwerp. Minister Koolmees zet niet voor niets in op het thema leven lang leren. Dat geldt voor de mensen die nu al bij ons werken en voor de mensen die we nu opleiden. In onze humancapitalagenda besteden we daar veel aandacht aan. Want in Zuid-Holland hebben we nu en in de toekomst enorm veel ICT'ers nodig en gelukkig vinden ook heel veel mensen dat ook leuk om te doen. En dat neemt alleen maar toe.

Tegelijkertijd heb je dus ook steeds meer mensen nodig die opletten dat die ontwikkelde systemen niet de verkeerde dingen doen. Die kijken naar compassie en mededogen. Daarom heb ik ook moeite met de term human capital: mensen zijn geen productiefactor, geen assets of rekenmachines. Mensen zijn mensen.'

- Willy de Zoete is sinds 2019 namens de ChristenUnie en SGP gedeputeerde in de provincie Zuid-Holland met onder andere human capital en toegepaste innovatie in het mkb in haar portefeuille.

- De Zoete kent alle bestuurslagen van Zuid-Holland.
- Ze was de afgelopen 13 jaar Statenlid, waterschapsbestuurder, raadslid in de gemeente Westland en sinds een jaar gedeputeerde.
- De Zoete komt uit de zorg. Ze werkte als verpleegkundige.
- Ze promoveerde in 2019 met een proefschrift over de ontwikkeling van het verpleegstersberoep in Den Haag tussen 1900 en 1940.