



aanpak 
**begeleidings
ethiek**

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Zicht op Werk applicatie
Gemeente Huizen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Platform voor de
InformatieSamenleving

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren, het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: Koen Buikema (Gemeente Huizen)

Moderatoren: Marleen van Leengoed (zelfstandig adviseur), Edwin Borst (ECP)

Op woensdag 27 november organiseerde de Gemeente Huizen op initiatief van Koen Buikema (Gemeente Huizen), een sessie begeleidingsethiek over de Zicht op Werk applicatie. Aan de workshop namen 14 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Marleen van Leengoed (zelfstandig adviseur) en Edwin Borst (ECP).

De doelstelling is tweeledig:

- ▷ Leren tijdens de workshop
- Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
- Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
- Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische ~~wa~~ en technologie-implementaties

Het verslag bevat de volgende elementen:

- ▷ Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- ▷ Weerslag van de workshop



Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog

- ▷ Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokkenen benoemen
- ▷ Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- ▷ Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en de mens.



Fase 1

Technologie en context

Zicht op Werk is het uitvoeringsprogramma integratie, re-integratie en participatie van de inwoners van de gemeenten Eemnes, Blaricum, Laren en Huizen om aan het werk te gaan of wel een passende werkplek (met behoud van uitkering) in de samenleving te vinden. Inwoners met een uitkering met afstand tot de arbeidsmarkt vinden het moeilijk om een werkplek te vinden die past bij hun vaardigheden en persoonlijkheid. Tegelijkertijd hebben werkgevers die maatschappelijk meerwaarde willen bieden aan de samenleving moeite om de geschikte participanten te vinden.

Binnen Zicht op Werk is een vraag en aanbod platform ontwikkeld om participanten duurzamer te kunnen plaatsen en beter aan te laten sluiten op hetgeen wat de werkgevers kunnen bieden. De naam van het platform is 'Ik zoek' en is een afgeleide van verschillende interventies in de vorm van trainingen die gegeven worden in Huizen. Ik zoek dient als katalysator voor een goed gesprek tussen de consulent (trajectcoach) en de participant. Door middel van een objectieve-persoonlijkeassessment (bestaande uit persoonlijkheid, capaciteit en competenties) wordt een profiel opgebouwd van de participant. Het idee is dat de participant in zijn/haar kracht gezet kan worden door te kijken naar zijn/haar competenties. Aan de aanbodkant wordt gebruik gemaakt van ideaalprofielen. Profielen voor de werkplek bestaan uit persoonlijkheid, capaciteit en competenties (in de vorm van het CREBO kwalificatiedossier). Op basis van een afstandsberekening tussen het profiel van de participant en de werkplek wordt een gerangschikte lijst teruggegeven van werkplekken. Ik zoek zal altijd een advies blijven, de consulent is verantwoordelijk en maakt de daadwerkelijke keuze voor de plaatsing.

Het portaal is modern en gebruiksvriendelijk. Gebouwd met Next.js, React, TypeScript en Tailwind biedt het een naadloze ervaring voor gebruikers. De API, ontwikkeld in C#, voert complexe matchingsalgoritmes uit en wordt ondersteund door een PostgreSQL-database, allemaal veilig gehost in Azure.



Fase 2

Dialogo

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van de Zicht op Werk applicatie. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Betrokkenen

Bij de betrokkenen is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van deze groep. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Inwoner
- Familie van inwoner
- Consulent
- Werkgever
- Ontwikkelaar
- Belangenorganisatie
- Welzijnsorganisatie
- Woordvoerder
- Jurist
- Afdeling Bedrijfsvoering en Informatiemanagement
- Product owner
- Beleidsontwikkelaar
- College
- Gemeentesecretaris
- Trajectcoach
- AI Coalitie
- Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)
- Ministerie van Binnenlandse Zaken
- AMN (leverancier assessment)
- Autoriteit Persoonsgegevens
- Databeheerder
- IT-partner
- Media

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.

Effecten



De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van de Zicht op Werk applicatie hebben.

Positieve effecten

- Duidelijke KPI's
- Inzicht in eigen kunnen
- Consequent uitvoeren van assessment
- Inzicht in vraag en aanbod
- Kan motiveren om meer te ontwikkelen
- Kwalitatief goede matches
- Tijdwinst
- Objectief instrument
- Bias trajectmedewerker uitgeschakeld
- Neemt inwoner serieus, er is altijd een match
- Kennismaken eigen talent
- Meer geholpen
- Realiseren welk talent je hebt door middel van test
- Trajectcoach meer tijd voor inwoner
- Verbinding werkgevers en inwoners
- Eigenaarschap in-house ontwikkeling, controle over algoritme
- Beter participanten bij werkgevers
- Inzicht micro- en macroniveau: inzicht behoefte vanuit doelgroep en aanbieders van werk
- Duurzame relatie participant en werkgever
- Beter inzicht in begeleidingsstijl
- Beter inzicht mogelijkheden inwoner
- Profiling op goede manier
- Ontwikkeld in de gemeente zelf
- Human in the loop
- Vergroot betrokkenheid in regio
- Zichtbaarheid groter aanbod vergroot betrokkenheid
- Netwerk wordt zichtbaar

Negatieve effecten

- Inzicht in gebreken kan tot onzekerheid leiden
- Wat als een match geen match blijkt te zijn?
- Taalbarrière / laaggeletterdheid
- Privacyrisico's
- Wanneer profiel niet goed is ingevuld werkt dat lang door
- Compliancekosten
- Effectiviteit vs kosten
- Opslag van (persoonlijke) data
- Imago van "Het is een AI-oplossing"
- Angst om test te doen
- Aanbieder centraal in plaats van bewoner centraal?
- Aanbod moet actueel blijven
- Business case
- Hoogst haalbare is soms dagvoorziening
- Als gemeente draag je verantwoordelijkheid
- Afhankelijkheid van techniek
- AI is spannend
- Kwetsbare doelgroep
- Angst voor functiebedreiging
- Consulent kan sociaalwenselijke antwoorden krijgen in assessment
- Digitale vaardigheden nodig
- Computer kan bias bevestigen
- Blind vertrouwen
- Instrument komt centraal te staan in plaats van begeleiding
- Middelen vereist voor opschaling
- Bugs



Waarden

De relevante waarden zijn door de co-moderator geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op, waarbij de vetgedrukte waarden geprioriteerd zijn door de groep deelnemers:

Waarden	
Duurzame inrichting	Goede relatie tussen burger en overheid, kwaliteit van dienstverlening
Inzicht, waarheid, objectiviteit	Welzijn
Persoonlijke ontwikkeling van inwoner	Onafhankelijkheid
Effectiviteit	Menselijke betrokkenheid
Inclusie, gelijkheid, toegankelijkheid	Betrokkenheid
Efficiëntie	Legitimiteit
Privacy	Meetbaarheid
Reputatie	Verbondenheid, contact



Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met één van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie

Gelijkheid/inclusiviteit

- Anderstalige toets is niet gelijk aan Nederlandse -> AMN gelijk van toepassing, of 6 profielen per plek
- Beschrijving algoritme de wereld in helpen
- Positief taalgebruik in app

Inzicht/objectiviteit

- Transparantie -> in app en in rapport voor inwoner
- Uitkomst is generiek, maatwerk zit in human in the loop

Welzijn

- Krachten tonen, zwaktes verbergen (grafische weergave)
- App is hulpmiddel, mens wordt als mens behandeld



Omgeving

- Toetsing toegankelijk maken voor iedereen
- Meertalige toetsing
- Alleen basispersoonsgegevens in systeem
- Toegang tot resultaat voor inwoner
- Systeem koppelen aan andere systemen (p-wet consultants)
- Openheid en transparantie richting inwoner
- Trajectcoach centraal stellen, die heeft de regie
- Focus op leren Nederlandse taal en digitale vaardigheden, dit is de basis
- Toetsingsmanier (taal, online/offline) flexibel houden

Mens

Inwoner

- Verwachtingsmanagement (informereren/communiceren)
- Uitleg/begeleiding (door professionals)
- Feedback, ook over het gegeven advies (bewustwording dat het geleverd mag worden)

Professional

- Awarenessprogramma
- Training (gebruik, privacy)
- Controlocyclus (belangrijk om te blijven monitoren of er geen onbedoelde bias in ontstaat)
- Vertrouwelijke omgeving creëren
- Laten zien aan inwoner dat er iets met feedback gedaan wordt

Werkgever

- Feedback
- Gedeelde missie/visie
- Vergroten betrokkenheid (door drempel te verlagen)



Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het veel nieuwe inzichten oplevert en dat er in korte tijd veel wordt gerealiseerd. Daarnaast wordt de brede groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. De combinatie van een duidelijke casus, enthousiaste deelnemers, en een aanpak die zorgt voor duidelijke uitkomsten in een korte tijd was dus een succes.

In de sessie worden geen besluiten genomen over het al dan wel of niet uitvoeren van handelingsopties. De opgedane kennis is weergegeven in dit verslag, die vervolgens in formele besluitvormingsprocessen en organen zal worden ingebracht. Deelnemers aan deze sessie worden van dit proces op de hoogte gehouden.



De deelnemers

1. **Rosa Wijnstekers** Gemeente Huizen
2. **Koen Buikema** Gemeente Huizen
3. **Soufyan El Kharbouchi** Gemeente Huizen
4. **Johan Clossen** Gemeente Huizen
5. **Ingo Ortmanns** Gemeente Huizen
6. **Ed Verlinde** Gemeente Huizen
7. **Mendel Roos** Gemeente Huizen
8. **Daan Joling** Gemeente Huizen
9. **Bryan Baan** Gemeente Huizen
10. **Jeroen Gilhuys** Gemeente Huizen
11. **Michel van den Bergh** Gemeente Huizen
12. **Eudice Jozephia** Gemeente Huizen
13. **Nilofar Ahmed** Gemeente Huizen
14. **Mildo van Staden** Ministerie van Binnenlandse Zaken

Moderatoren

Marleen van Leengoed (zelfstandig adviseur), Edwin Borst (ECP)



aanpak 
**begeleidings
ethiek**



Platform voor de
InformatieSamenleving

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Zicht op Werk applicatie

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek,
waaronder dit verslag, vindt u op

www.begeleidingsethiek.nl