



‘MENSEN DIE IN DE BIJSTAND DREIGEN TE KOMEN SNELLER HELPEN, DANKZIJ DATA’

TEKST **COEN HUIBERS** | BEELD **DE BEELDREDAKTIE**

Maandelijks stromen in de gemeente Den Haag honderden mensen uit de WW. Het merendeel daarvan start met een nieuwe baan. Enkele tientallen per maand komen in de bijstand. Een paar jaren geleden spraken de gemeente en UWV de wens uit deze groep mensen sneller in beeld te krijgen. Dit leidde tot de ontwikkeling van de maatwerkscan.

‘Nog maar kort geleden kwam ik in contact met een man van 61 die in zijn allerlaatste week van de WW zat. Daarna zou hij dus in de bijstand komen, wat onder meer een terugval in inkomen betekent. Deze man wilde heel graag meer doen in de zorg, maar had daarvoor niet de juiste opleiding. Mocht slechts licht verzorgende taken doen, geen mensen wassen bijvoorbeeld. Maar je zag overduidelijk hoe gemotiveerd hij was. We hebben diverse gesprekken gevoerd, onder meer met het Werkgeversservicepunt, en we hebben bijvoorbeeld assessments georganiseerd. Zo vonden we uiteindelijk een plek voor hem bij een BBL-opleiding, waar hij wordt opgeleid tot verzorgende niveau 3 én waarin hij ook direct aan het werk kan. Hij is enorm blij hiermee, kan

nu nog een aantal jaar werk doen waar hij gelukkig van wordt en waarin hij het gevoel heeft iets bij te dragen.’

VOORSPELLEN

Het is een van de voorbeelden die UWV’s adviseur werk Michelle de Groot geeft ter illustratie van de goede resultaten van het werken met de maatwerkscan in de gemeente Den Haag, om mensen in beeld te krijgen die een grote kans hebben om vanuit de WW in de bijstand te belanden. Collega Hans Terpsta, business controller advanced analytics, was nauw betrokken bij de ontwikkeling hiervan: ‘De maatwerkscan helpt op basis van acht verschillende klantgedragskenmerken te voorspellen wie een verhoogde kans heeft binnenkort in

de bijstand te geraken. Mensen die anders pas veel later in beeld zouden komen bij de gemeente. We kunnen door gericht vanuit data te werken de juiste cliënten sneller helpen.’ Michelle de Groot vult aan: ‘Nu kunnen wij contact leggen met hen en, als ze dat willen, samen met de gemeente kijken welke dienstverlening er beschikbaar is. We kunnen snel met elkaar schakelen, waardoor we de Haagse burger vaak ook snel verder kunnen helpen. Feitelijk halen we dienstverlening naar voren.’

MAATWERK

De eerste ervaringen stemmen positief, vertelt Amanda Jol. Zij is casemanager arbeidsontwikkeling bij de gemeente Den Haag. ‘We zien dat het werkt: mensen komen



Michelle de Groot, Amanda Jol en Hans Terpstra

gemiddeld twee maanden eerder in beeld bij de gemeente. En door onze gezamenlijke dienstverlening kunnen we hen maatwerk leveren. Samen met UWV levert deze manier van werken vaak een kortere bijstand op of voorkomen we zelfs dat iemand in de bijstand komt! En wat ook fijn is: vrijwel zonder uitzondering zijn mensen blij als wij contact met ze opnemen. We kunnen echt iets voor hen betekenen.’ Michelle: ‘We merken dat wij vaak de eersten zijn die echt een luisterend oor bieden. Daar, zo krijgen we vaak terug, zijn mensen écht mee geholpen.’

PERSOONLIJKE HULP

Maandelijks krijgen UWV en de gemeente Den Haag dankzij de maatwerkscan enkele tientallen mensen in beeld die aan het einde van de looptijd van hun WW-uitkering zitten. In vaste overleggen bespreken UWV en de gemeente met elkaar welke dienstverlening voor deze mensen ingezet kan worden. Deze kan bestaan uit deelname aan het sollicitatiecentrum waar burgers persoonlijk worden geholpen met het professionaliseren van hun cv en het checken van de sollicitatiebrieven. En als er financiële uitdagingen zijn



‘Mensen vinden het echt heel fijn om geholpen te worden door UWV en gemeente sámen’

wordt iemand aangemeld bij de Helpdesk Geldzaken voor een persoonlijk gesprek. In sommige gevallen wordt bekeken of er passende scholingprogramma’s zijn, zoals in het voorbeeld dat Michelle al gaf. De hulp vanuit UWV en de gemeente is vrijblijvend. Amanda: ‘Wij bieden het aan, en mensen mógen meedoen. Ze zijn niets verplicht. De praktijk tot nu toe leert dat de meeste mensen het fijn vinden dat we ze benaderen en dat ze hulp krijgen bij het vinden van werk. Mede door de maatwerkscan kunnen we voor een meer

kwetsbare doelgroep onze gezamenlijke dienstverlening inzetten.’

UITVOERIG ETHISCH GETEST

Hans: ‘Ik denk dat deze maatwerkscan een voorbeeld is van hoe het werken met algoritmes een positieve impact kan hebben. Het is goed om te benadrukken dat het aanbieden van dienstverlening het enige is waarvoor we de scan in gebruik hebben genomen, hebben we ook uitgebreide testen en onafhankelijke ethische assessments laten uitvoeren. En dat blijven we doen. De positieve resultaten in Den Haag zijn aanleiding om te kijken of we de maatwerkscan breder kunnen inzetten, maar voordat we dat doen onderwerpen we ‘m opnieuw aan een onafhankelijke review. We willen zeker weten dat we alle privacy-effecten goed hebben beschreven en we de privacy van de mensen die we hiermee willen helpen ook goed kunnen waarborgen. Dat is echt het uitgangspunt: de maatwerkscan puur inzetten om mensen diensten aan te bieden waarmee ze kunnen blijven meedoen in de samenleving.’ ■