

# Werk en Inkomen - Participatiewet

VERSIE: 05-08-2019

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Schets domein</b>                | In dit domein gaat het om dienstverlening rondom werk en inkomen, reguliere en bijzondere bijstand, en participatie vanuit het principe: werk gaat voor inkomen. De gemeente biedt mensen ondersteuning om aan het werk te gaan. Lukt dit niet, dan komt iemand in aanmerking voor een bijstandsuitkering.  |
| <b>Betrokkenen</b>                  | De primaire doelgroep binnen het domein Werk en Inkomen – Participatiewet zijn mensen zonder werk en inkomen. Daarbij is de doelgroep ruim geformuleerd: ook werklozen met een beperking, zoals een handicap of verslaving, moeten door gemeenten meer aan het werk worden geholpen.  |
| <b>Wettelijke basis</b>             | Participatiewet   |
| <b>Proceskarakteristieken</b>       | Het domein kent verschillende subprocessen, elk gericht op eigen doelgroepen en problematieken. Algemene proceskarakteristieken zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>• professionele interactie (met cliënten en cliëntensysteem);</li><li>• administratieve dienstverlening (invullen formulieren, beoordelen conformiteit, toekennen/afwijzen, implementeren);</li><li>• beleidsanalyse (prioritering, inzet mensen en middelen en dergelijke);</li><li>• ketensamenwerking (met re-integratiebureaus, UWV, regionaal werkbedrijf, maatschappelijke instellingen et cetera);</li><li>• fraudebestrijding (inzake uitkeringen).</li></ul> |
| <b>Functies en opleidingsniveau</b> | Functies: <ul style="list-style-type: none"><li>• administratieve functies (mbo en hbo)</li><li>• consultants Werk en Inkomen (hbo)</li><li>• beleidsmedewerkers (hbo).</li></ul> <p>Ongeveer 70 procent van de medewerkers werkt in de backoffice.</p>   |

---

## Lopende ontwikkelingen

De Participatiewet heeft de Wet werk en bijstand (Wwb), Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en voor een groot deel de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) vervangen, en is verbonden aan een van de drie grote decentralisaties de afgelopen jaren. De wet heeft een aantal nieuwe methoden en werkwijzen geïntroduceerd, zoals loonkostensubsidies en beschut werk aanbieden. Door de grotere financiële verantwoordelijkheid van gemeenten is het belangrijker om bedrijfsmatige analyses te verrichten en te zien wat optimale verdienmodellen zijn.

De problematiek op het gebied van werk en inkomen is vaak een samengestelde problematiek, en vraagt om een langdurige relatie met het cliëntsysteem.

Een ontwikkeling in dienstverlening is dat er steeds meer onderscheid ontstaat tussen een *fast lane* en een *slow lane*. In de *fast lane* worden de standaardgevallen steeds meer geautomatiseerd afgehandeld. De *slow lane* is gericht op de complexe gevallen, waaraan een steeds breder interventiearsenaal ter beschikking staat: chatten met medewerkers maar ook thuisbezoeken van de gemeente.

---

## Huidig gebruik technologie

Gemeenten hebben de afgelopen jaren vooral geïnvesteerd in systemen die de eigen werkprocessen ondersteunden (uitkeringssystemen, zaaksystemen en dergelijke). Daar zijn systemen aan toegevoegd die gericht zijn op de ketenafhandeling van processen en de landelijke digitale overheid (berichtenbox, eID, basisregistraties en dergelijke). Deze landelijke systemen zijn slechts gedeeltelijk geïmplementeerd.

Gemeenten hebben van oudsher flink geïnvesteerd in een sterke digitale administratieve ondersteuning van de taken rondom het verstrekken van uitkeringen. Sinds de nieuwe Bijstandswet in de jaren negentig zijn daar systemen bijgekomen voor arbeidstoeleiding. Nu is het ook noodzakelijk om meer systemen te hebben voor financiële beheersing en beleidsanalyse. Gemeenten en UWV hebben de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in het gezamenlijke gebruik van de systemen voor werkgevers- en werknemersdienstverlening van het UWV (Sonar en WBS), vanuit de gedachte dat er een landelijk overzicht van werkzoekenden en vacatures komt. Ook ketensamenwerking is steeds belangrijker geworden.

---

## Inzet landelijke systemen

De landelijke infrastructuur voor de digitale overheid zal vooral van invloed zijn op de manier waarop gemeenten hun digitale dienstverlening aan klanten kunnen optimaliseren (digi-technologie). Een van de belangrijkste vraagstukken in het domein Werk en Inkomen is het 'matchen op werk'. Diverse partijen verwachten veel van nieuwere, eenvoudigere 'app'- of 'Facebook'-achtige hulpmiddelen om tot die betere en snellere match te komen. Belangrijk probleem daarbij is dan dat er nog geen goed digitaal beeld is van werkzoekenden.

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) heeft de bestaande specifieke regelgeving over gegevensuitwisseling in het domein Werk en Inkomen (Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en

---

---

inkomen – SUWI) opnieuw actueel gemaakt. Er loopt al enkele jaren een programma 'zorgvuldig gegevensgebruik' om gemeenten daarbij te ondersteunen. Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is daar een belangrijke schakel in. Verder zal de AVG gemeenten noodzaken strenge maatregelen te nemen rondom de bescherming van persoonsdata. Met name de gegevens van uitkeringsontvangers zijn kwetsbaar.

---

### **Inzet nieuwe slimme technologie**

Gemeenten weten met de inzet van nieuwe onlinekanalen zoals WhatsApp en Facebook hun doelgroep beter te bereiken en drempels voor communicatie met de gemeente te verlagen. Door chatbots (*artificial intelligence* – AI) aan deze kanalen te koppelen, kan de dienstverlening ook tijdonafhankelijk (24/7) plaatsvinden.

Op het gebied van fraudebestrijding zijn inmiddels innovatieve data-analysetoepassingen in ontwikkeling. Een aantal gemeenten gebruikt algoritmes bij het detecteren van uitkeringsfraude. Ook het landelijke Inlichtingenbureau bedient zich hiervan (datatechnologie).

De verwachting is dat technologie rondom data-analyse en de inzet van algoritmes op termijn breder zal worden toegepast, bijvoorbeeld voor preventie, beleidsanalyse, financiële analyse en dergelijke.

---

### **Impact op korte termijn (< 3 jaar)**

De verwachting is dat technologie op korte termijn met name impact zal hebben op de administratieve processen (dienstverlening en gegevensverwerking). Deze taken zijn relatief eenvoudig te vervangen door de inzet van bestaande technologie. Dit raakt met name lagere administratief geschoolden. In dit segment zullen dus substitutie-effecten optreden.

In plaats van vervanging van functies is echter de verwachting dat er eerder werk bij zal komen, vanwege complexere inrichting van processen (integratieproblemen) en extra monitoring.

Daarnaast leert de ervaring dat veranderingen in de sector Werk en Inkomen relatief langzaam gaan. Op dit moment vinden er bijvoorbeeld diverse pilots plaats, maar er wordt weinig geleerd van en uitgewisseld tussen pilots onderling. Bovendien is de opschaling van pilot naar implementatie problematisch.

Ook heerst in veel gemeenten de overtuiging dat direct klantcontact bij deze kwetsbare doelgroep zeer bepalend is.

De effecten van het verdwijnen van administratief werk zullen worden geïntensiveerd door de opkomst van AI, Robotic Process Automation (RPA) en *blockchain*-technologie.

Daarnaast zullen er functies zijn waarin professionals meer met technologie aan het werk moeten. Het gaat hier dus om complementariteit. Denk aan beleidsanalyse, fraudepreventie en -opsporing en dergelijke.

---

---

Om deze technologie toe te passen, is er ook nieuwe kennis en capaciteit nodig. Er zullen nieuwe functies ontstaan, zoals data-analist, algoritmeontwikkelaar en dergelijke.

---

**Impact op lange termijn (3-7 jaar)**

Met name wat betreft data-analyse en de inzet van algoritmes is op de middellange termijn effect te verwachten. Dit zal dan raken aan functies die betrekking hebben op besluitvorming, preventie, handhaving en dergelijke. Het betreft hier midden- en hoger geschoolde administratieve functies.

---

**Bevorderende en belemmerende factoren voor de toepassing van nieuwe technologie**

Gemeenten staan voor de opgave om van automatisering naar informatisering en dataficering te komen. Probleem daarbij is dat het huidige systeem vooral gericht is op wantrouwen en controle. In de praktijk betekent dit dat technologie eerder bureaucratie en wantrouwen versterkt, dan dat de dienstverlening aan burgers beter wordt en zelfredzaamheid wordt versterkt.

Willen bestaande systemen daadwerkelijk worden verbeterd ten dienste van de burger, dan zal beter moeten worden omgegaan met de complexiteit in zowel de leef- als de systeemwereld, plus zal veel meer een model van vertrouwen moeten worden gehanteerd. Dataficering zal gericht moeten zijn op versterking van zelfredzaamheid en op versterking van het vertrouwen naar burgers met uitkeringen, georganiseerd vanuit de systeemwereld.

Inschattingen of er op korte termijn administratieve functies zullen verdwijnen, zijn niet eenduidig.

De ervaring leert dat de inzet van nieuwe technologie bij taken op het gebied van fraudebestrijding en veiligheid binnen het domein Werk en Inkomen op maatschappelijke weerstand stuit. 'Tandenborstels tellen' krijgt nu een digitale dimensie. Waarschijnlijk ligt dit anders in de taken die met de directe interactie met cliënten te maken hebben. Omdat interactie vanuit de overheid maar ook vanuit bedrijven steeds vaker digitaal verloopt, zal dit minder tot discussie leiden. Bij implementaties is het voldoen aan de AVG en ethische kaders steeds meer van belang om ook draagvlak bij burgers te houden.

Vanzelfsprekend moet er wel aandacht zijn voor het feit dat het hier om een kwetsbare doelgroep gaat, die niet altijd in staat is digitale middelen te gebruiken of er niet altijd toegang toe heeft. Een *multichannel*-benadering zal dus gewenst blijven, waarbij burgers ook persoonlijk (aan het loket) geholpen kunnen worden.

Daarnaast is voor gemeenten ook de beschikbaarheid van technologie een punt. Het domein Werk en Inkomen staat niet bekend om zijn innovatieve technologische ontwikkeling. Of gemeenten erin slagen de huidige leveranciersmarkt tot meer innovatie te bewegen, zal een belangrijk aandachtspunt zijn.

---

---

Tot slot is de kwaliteit en capaciteit van het huidige verandermanagement een punt van aandacht. Het domein Werk en Inkomen kreeg de afgelopen jaren veel veranderingen te verwerken (decentralisaties), die slechts deels zijn afgerond. Het is niet onlogisch dat gemeenten eerst de bestaande processen (met bestaande technologie) op orde willen krijgen, alvorens te beginnen aan nieuwe innovaties.

---

**Bronnen**

Programmaraad Regionale Arbeidsmarkt, 'Participatiewet':  
[www.samenvoordeklant.nl/wetten/participatiewet](http://www.samenvoordeklant.nl/wetten/participatiewet)

Judith Nuijens, 'Bijstandsfraude voorspellen met big data':  
[www.sociaalweb.nl/blogs/bijstandsfraude-voorspellen-met-big-data](http://www.sociaalweb.nl/blogs/bijstandsfraude-voorspellen-met-big-data)

<https://www.stimulansz.nl/algorithm-voorspelt-bijstandsfraude/>

---