



aanpak 
**begeleidings
ethiek**

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Bevorderen gebruik AIO met PET-technologieën

Sociale Verzekeringsbank i.s.m. Belastingdienst



Belastingdienst



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Ethiek en digitalisering

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 verwevenheid, verbinding tussen mens en technologie, het zijn geen tegenover elkaar staande werelden.

Begeleidingsethiek stelt de vraag **hoe** technologie op een goede manier kan worden begeleid in de samenleving en omgekeerd hoe de samenleving op een goede manier kan worden begeleid bij het omgaan met technologie. Het gaat niet om het van afstand oordelen over technologie, maar om het in de context ethisch van technologie. Dit staat uitgewerkt in het boek 'De techniek staat voor iets'. Het gaat om de volgende principes:

Concrete technologie in concrete context. De context van een technologie is essentieel in een gesprek over technologie. Simpel gezegd: het maakt uit of het thuis, binnen een overheidsorganisatie of binnen de bouw wordt gebruikt. Daarom wordt in de eerste stap niet alleen toegelicht hoe de technologie werkt, maar ook wat er naar aanleiding van die technologie ontstaat. Wat is het doel? Wie gaat er gebruik maken van bepaalde data? Welke besluitvormingslijnen zijn er?

Betrokkenen ethiek. Ethiek is niet zo moeilijk als sommige mensen het maken. Elk mens neemt in zijn leven ethische beslissingen. We geloven dat betrokkenheid daarvoor een belangrijk criterium is. Iedereen die op de een of andere manier betrokken is bij de technologie, of erdoor geraakt wordt, moet een stem krijgen. Betrokkenheid zorgt betekent vaak ook dat mensen met verstand én/of gevoel van zaken kunnen spreken. Het zijn geen afstandelijke 'experts'. Onze ervaring is dat bij een goede groep betrokkene de belangrijkste ethische waarden worden benoemd. We zien vier groepen betrokkenen: 'inwoners', professionals, ICT-techniek en management/beleid.



Waarden en effecten. Waarden kunnen van bovenaf komen. Zoals mensenrechten of Europese waarden. Het probleem is dat ze heel abstract zijn en moeten worden vertaald naar de concrete praktijk. Dat is heel ingewikkeld. In dit traject hebben we dat omgedraaid. We vragen mensen naar positieve en negatieve effecten van de technologie in de gegeven context en abstraheren daar samen de waarden uit. De waarden zijn dus door de groep benoemd en hebben concrete duiding door de achterliggende effecten. Na meer dan 100 sessies weten we dat de door de deelnemers genoemde waarden zelden relevante waarden missen uit extern ingestelde lijstjes, wel voegen ze er een aantal relevante aan toe.

Het goede doen. Ethiek gaat er wat ons betreft niet alleen om een uitwisseling over welke waarden relevant zijn, maar ook hoe die van invloed zijn op handelen in de praktijk. Anders gezegd: ethiek is het goede doen op een goede manier. We stoppen daarom niet bij het benoemen van verschillende waarden of waardenspanningen, maar kijken of er vanuit de waarden tot handelingsopties kan worden gekomen. Wat kunnen we doen om het beter te maken, waarbij 'beter' volgens door de groep eerder is vastgesteld via de benoemde waarden.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: Kerstel Nijland (Sociale Verzekeringsbank) & Martin Jonker (Belastingdienst)

Moderatoren: Daniël Tijink (ECP) & Gerald Munters (Belastingdienst)

Op 4 september 2024 organiseerden de SVB en de Belastingdienst op initiatief van Kerstel Nijland (SVB) & Martin Jonker (Belastingdienst) een sessie begeleidingsethiek over de casus 'Bevorderen van het gebruik van de AIO-regeling met PET-technologieën'. Aan de workshop namen 14 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Daniël Tijink (ECP) en Gerald Munters (Belastingdienst).

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 kwesties en technologie-implementaties

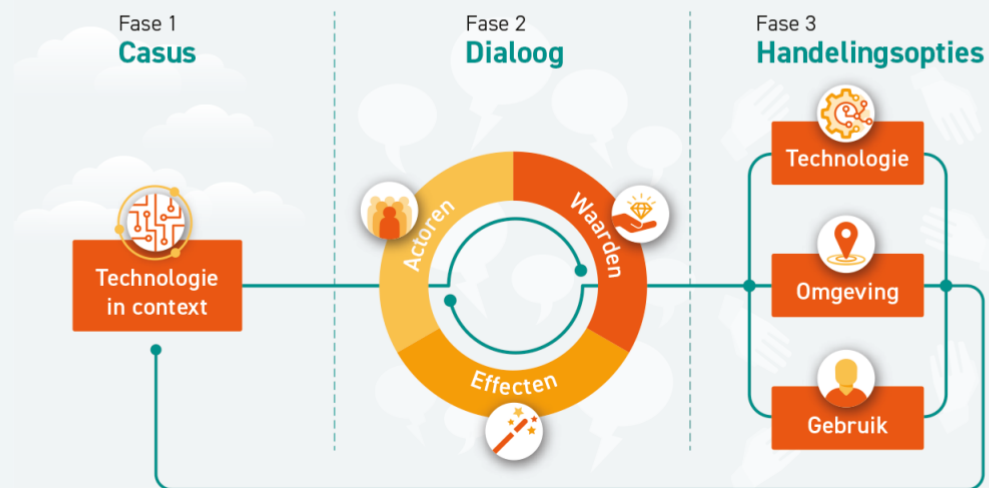
Het verslag bevat de volgende elementen:

- ▷ 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 betrokken actoren benoemen
- ▶ Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- ▶ Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepen gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.



Fase 1

Technologie en context

Steeds meer inwoners van Nederland dreigen onder de armoedegrens te raken. Om deze stijgende armoede tegen te gaan, en hiermee bestaanszekerheid te borgen, is het van belang dat het niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen wordt tegengegaan. Kansen worden gezien om aan de hand van data en data-gedreven technologieën niet-gebruikers proactief op te zoeken of te benaderen. Zo heeft de SVB samen met UWV en TNO een pilot uitgevoerd om te kijken of met behulp van Privacy Enhancing Technologies (PET) potentiële AIO-klanten (Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen) konden worden opgespoord.

De AIO is een aanvulling op het inkomen. Heeft iemand de AOW-leeftijd, maar geen of geen volledige AOW? Dan kan, indien wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden, een AOW-gerechtigde de AIO-aanvulling ontvangen om zo het inkomen aan te vullen tot bijstandsniveau. Om verschillende redenen vragen de gerechtigden deze aanvulling niet altijd aan. Denk hierbij aan niet weten dat de regeling bestaat, angst voor het mogelijk onterecht ontvangen van deze aanvulling of het verrichten van veel administratieve handelingen voor een relatief kleine verhoging. Dit terwijl sommige gerechtigden recht hebben op substantiële aanvullingen die de financiële positie flink kunnen verbeteren.

De huidige situatie is dat er geen (actieve) gegevensuitwisseling plaatsvindt om potentiële AIO-gerechtigden te selecteren en gericht te kunnen benaderen en dat mensen met een gekorte AOW een brief krijgen met informatie over de AIO-aanvulling en hoe ze die aan kunnen vragen. Als de AIO eenmaal is aangevraagd, dan kan de gegevensuitwisseling met andere partijen wel plaatsvinden.



Technologie

PET-technologie maakt gezamenlijk data-analyses tussen organisaties mogelijk, en doet dat op een privacy-vriendelijke manier. Voor de pilot is gebruik gemaakt van een PET-technologie genaamd Multi-Party Computation (MPC). MPC is een 'gereedschapskist' met cryptografische technieken. Hiermee kunnen meerdere partijen gezamenlijk aan data rekenen, alsof ze een gedeelde database hebben. Doordat de data op een cryptografische manier beschermd is, kunnen de partijen de data van elkaar nooit inzien. Zo weet bijvoorbeeld het UWV niet welke personen een huishouden vormen of wat de netto-inkomens zijn, terwijl de SVB alleen een melding krijgt of het inkomen onder het sociaal minimum ligt. Ook bepalen de deelnemende partijen wie de uitkomst van de berekening mag inzien.

Pilot – SVB, UWV en TNO

Tijdens de Pilot heeft de SVB met behulp van PET-technologie data gedeeld met het UWV om potentiële AIO-gerechtigden gericht te kunnen benaderen. Er zijn 1000 personen geselecteerd die middels een brief werden uitgenodigd voor een telefonische intake met de SVB. Bij geen reactie volgde een dossieronderzoek en een belactie. Wanneer ook hier geen reactie op werd ontvangen, of het telefoonnummer onbekend was, is een briefkaart gestuurd met een uitnodiging voor de telefonische intake. In de intake werd samen met de klant het recht op de AIO onderzocht. Als bleek dat de persoon waarschijnlijk rechthebbend was, werd een aanvraagformulier toegestuurd.

Uiteindelijk heeft dit geleid tot achtentwintig toekenningen aan personen die daarvoor moesten rondkomen van een bedrag onder de bijstandsnorm. Op deze manier heeft de pilot actief bij kunnen dragen aan het vergroten van de bestaanszekerheid van deze groep. Naast deze uitkomst is ook aangetoond dat versleutelde gegevensdeling met behulp van PET-technologie een veilige en effectieve manier kan zijn om de publieke dienstverlening aan burgers te verbeteren.

De ervaring van mensen met wie telefonisch contact is geweest is overwegend positief. Er belden zelfs mensen, die wisten dat ze geen recht hadden, om te zeggen dat ze het een goed initiatief vonden om mensen proactief aan te schrijven. Een klein aantal mensen gaf aan liever niet meer benaderd te willen worden.



Vervolg – SVB, UWV en Belastingdienst

Om de groep van potentieel gerechtigden voor AIO zo nauwkeurig mogelijk te kunnen bepalen, zijn gegevens over het inkomen en vermogen nodig. In de eerste pilot zijn alleen inkomensgegevens uit de Poli administratie van het UWV gebruikt. Daardoor bleek dat een groot deel van de pilotgroep bij nader (handmatig) onderzoek toch niet in aanmerking kwam voor AIO. Daarom is het plan opgevat om te verkennen of de inkomensgegevens van het UWV kunnen worden aangevuld met inkomens- en vermogensgegevens van de Belastingdienst. Bij het bepalen van de doelgroep zouden dan meer huishoudens moeten zitten die daadwerkelijk in aanmerking kunnen komen voor AIO.

Tijdens deze sessie benaderen we de inzet van PET-technologie voor het terugdringen van niet-gebruikt van de AIO-regeling vanuit verschillende perspectieven (dus niet alleen uitvoeringsorganisaties, maar ook burgers en belangenbehartigers) en op deze brengen we expertises bij elkaar om tot handelingsperspectieven te komen.



Fase 2

Dialogo

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van PET-technologieën in te zetten om AIO-gerechtigden gericht te benaderen. 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.

Actoren:

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

- De Sociale Verzekeringsbank
- Het UWV
- De Belastingdienst
- AOW-populatie
 - AIO-gerechtigden
- SZW (opdrachtgever)
- Derden (familie, vrijwilligers)
 - Naasten
 - Helpers
 - Ouderenbonden (o.a. NOOM, ANBO-PCOB)
 - Losse vrijwilligers
- De Tweede kamer
- Gemeenten
- ICT-leverancier
- Privacy Enhancing Technologies / Multi-party computation (TNO)
- Toezichthouders
 - AP
 - Rekenkamer
 - Suwinet
 - Ombudsman
- Schuldhulpverleners
- Kadaster
- Buitenlandse overheden
- Maatschappij (draagvlak voor sociale zekerheid)

Bij de sessie is een groot deel van de genoemde betrokkenen aanwezig. Voor het vervolg van sessie is aan de deelnemers gevraagd om ook vanuit bovenstaande perspectieven hun inbreng te geven.



Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van PET-technologieën in te zetten om AIO-gerechtigden gericht te benaderen hebben.

Positieve effecten

- Minder armoede.
- Een helpende overheid.
- Veilig en minimaal gegevensgebruik.
- Efficiënte specificatie van doelgroep.
- Het gericht aan kunnen bieden van hulp en ondersteuning.
- Inzicht in populatie AIO-gerechtigden en degene die er (nog) geen gebruik van maken.
- Weten wie te benaderen en hoe dit het beste gedaan kan worden.
- Stap naar automatische (of snelle) toekenning.
- Effectieve herverdeling van geld.
- Meer toekennen van middelen waar iemand recht op heeft.
- Brede inzet van PET-Technologieën (als voorbeeld voor anderen).
- Positieve publiciteit; beeldvorming van een proactieve overheid.

Negatieve effecten

- Te weinig ruimte voor de menselijke kant.
- Nog meer gevoel van controle.
- Wantrouwen t.o.v. de overheid wordt versterkt (hoe weten ze me te vinden?).
- Encryptie kost energie.
- Al die uitkeringen kosten de schatkist veel geld.
- Dat je op deze manier verschillende data kunt koppelen, kan in de beeldvorming als kwetsbaar overkomen. Iedereen kan alles zien.
- Gebrek aan transparantie van die PETs.
- Als dit werkt, zou het de vereenvoudiging van wetgeving kunnen ontmoedigen.
- De discussie over technologie zou kunnen afleiden van de discussie over normatieve versimpeling van de regelingen of de uitvoeringsprocessen.



Waarden:

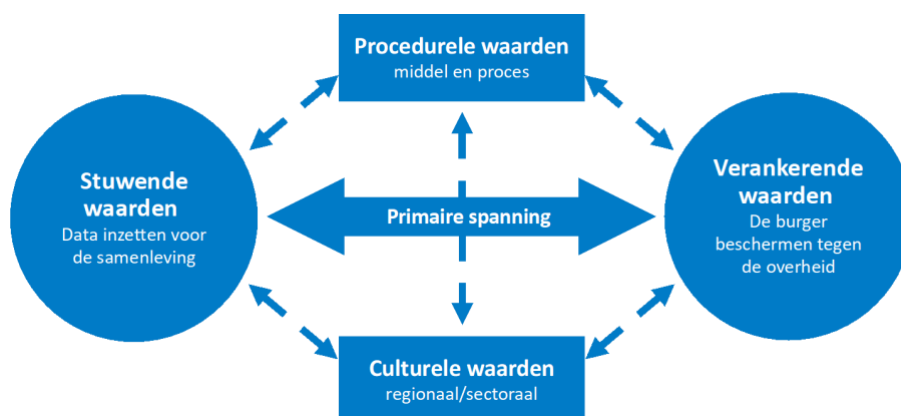
De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de onderstaande lijst met waarden op.

In onderstaande lijst is ook aangegeven om welk type waarden het gaat.

Waarden	
Rechtsstatelijkheid	Bestaanszekerheid
Vernieuwing	Menselijkheid
Toewijding	Privacy
Autonomie	Samenwerking
Hulpvaardigheid / Verantwoordelijkheid	Zorgzaamheid / Dienstbaarheid
Inzicht (zelf leren en voor de maatschappij)	Duurzaamheid
Effectiviteit en efficiëntie	Vertrouwen
Veiligheid	Saamhorigheid
Transparantie	Openheid

We voegen hier een analyse toe op basis van een door de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) ontwikkeld waardenmodel, dat vanuit een werkgroep van de Interbestuurlijke Data Strategie (IBDS) is aangevuld. De analyse is na de sessie gedaan, in de hoop dat het extra duiding kan geven aan de genoemde waarden.

Het waardenmodel geeft aan dat er verschillende soorten waarden bestaan.



Zo heb je stuwende waarden (SW), waarden die zich richten op het inzetten voor de samenleving, en verankerende waarden (VW), waarden die de burger beschermen tegen de overheid. Tussen deze twee soorten waarden zit een spanning. Door het inzetten van data voor de samenleving kun je de samenleving helpen. Tegelijkertijd kan het gebruik van data in sommige gevallen ook leiden tot privacyschendingen. Het is het goed om je hiervan bewust te zijn. Daarnaast heb je ook procedurele waarden (PW) die zich richten op het middel en het proces. Als laatste heb je culturele waarden (CW) en deze waarden zijn vaak specifiek voor een organisatie of groep.

De waarden die in de groep benoemd zijn, passen in alle vier de groepen. Dit is tekenend voor de rijke en brede oogst. Het is niet zo dat er eenzijdig een aantal waarden zijn genoemd en, zonder erop te sturen, zijn alle soorten waarden naar voren gekomen. We lopen de verschillende categorieën langs.

Stuwende waarden:

- Bestaanszekerheid
- Efficiëntie
- Effectiviteit (zorgen dat iedereen de uitkering krijgt)

De stuwende waarden benoemen het kerndoel waarom de AIO-regeling er is: het ondersteunen van de bestaanszekerheid. Effectiviteit is nodig voor de daadwerkelijke uitvoering van de regeling en efficiëntie opdat de uitvoering niet te veel (tijd/geld) kost en de inspanningen in verhouding staan met de uitkomst. In de introductie werd gezegd dat er na het uitschrijven van de eerste 1000 brieven er 28 uitkeringen zijn verstrekt. Daar komt de vraag naar efficiëntie en effectiviteit naar boven. Een organisatie met een opdracht of een missie zal meestal 'gaan' voor de stuwende waarden, die de opdracht vormen.

Verankerende waarden

- Veiligheid
- Autonomie
- Privacy
- Duurzaamheid
- Menselijkheid



Daartegenover zien we de verankerende waarden, die de stuwende waarden iets afremmen, de randvoorwaarden aangeven. Daar staan heel verschillende waarden genoemd. Privacy is een bekende. In dit geval is er door de ontwikkeling van de Privacy Enhancing Technologies veel aandacht aan besteed. Vanuit de praktijk van de dienstverlening kwamen er geen signalen dat dit nu nog een groot onderwerp was. Veiligheid ligt in het verlengde hiervan en richt zich erop dat de gegevens goed beveiligd blijven. Met duurzaamheid werd gedoeld op het milieugebruik door het gebruik van algoritmes. Het milieu impact van de PET-oplossing zou in een vervolgonderzoek als subvraag onderzocht kunnen worden. Interessant zijn autonomie en menselijkheid. Die geven een aantal aspecten weer. Mogelijk helpt een uitkering bij een autonomer en menselijker leven. In dit geval gaat het echter vooral om het systeem tegen de menselijke autonomie. Laat je het aan mensen zelf om wel of niet achter een uitkering aan te gaan, of een uitkering te weigeren, op welke grond dan ook?

Procedurele waarden

- Rechtsstatelijkheid
- Transparantie
- Openheid

Procedurele waarden gaan over de procedure, het proces. Is het allemaal netjes gegaan, kunnen we dat controleren? Open en transparant en volgens de wet? Een sessie als deze draagt ook bij aan die transparantie.

Culturele waarden

- Toewijding
- Vernieuwing
- Samenwerking
- Zorgzaamheid/dienstbaarheid
- Vertrouwen

De culturele waarden hebben hier deels te maken met het functioneren van de betrokken organisaties. Zijn mensen toegewijd, is er onderlinge samenwerking, is er bereidheid te vernieuwen?

Verreweg de belangrijkste waarde hier is vertrouwen. Er komt naar voren dat er een groot wantrouwen is ten opzichte van de uitvoerende diensten. Mensen zijn bang dat een uitkering weer terugbetaald moet worden. De toeslagenaffaire klinkt hier hard door.



Tijdens de workshop is aan de deelnemers gevraagd twee voor hun belangrijkste waarden te noemen. Niet omdat de andere waarden niet belangrijk zijn, maar om een gevoel te krijgen van wat er in deze groep het meest speelt. Deze waarden worden gebruikt bij het genereren van handelingsopties. De groep heeft de volgende waarden gekozen om verder te verdiepen:

- Bestaanszekerheid
- Vertrouwen
- Effectiviteit en efficiëntie (het op een vlotte manier goed uitvoeren van de AIO-regeling)



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 een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie

Bestaanszekerheid

- Monitoren van de actuele situatie. Mensen zijn bang om fouten te maken en ze hebben niet altijd alle veranderingen scherp. Door actiever de actuele situatie te monitoren komen deze veranderingen eerder aan het licht. Op dit moment werken de organisaties nog niet synchroon / met dezelfde actualiteit.

Vertrouwen

- Uitleggen hoe aan het 'inzicht' gekomen is. Het is een complexe technologie, dus hoe vindt de berekening plaats? Welke gegevens worden er gebruikt?
- Transparant zijn in de keuzes die gemaakt zijn en die gemaakt worden. Open, zover dat kan, de 'black box' van de technologie.
- Uitleggen met wie er gegevens uitgewisseld worden. Wie krijgt wat te zien en welke gegevens komen van welke partij?
 - De stijl en soort uitleg is afhankelijk van de doelgroep.
 - Intern beleidsmedewerker
 - Intern technisch medewerker
 - AIO-gerechtigde
 - Belangenbehartiger
 - ...
- Neem stapsgewijs mensen mee en laat het proces niet volledig automatisch gaan.
- Wees transparant over de beperkingen van de techniek en wat daaraan gedaan wordt.



Effectiviteit, efficiëntie

- Meer (gerichte) uitwisseling van gegevens van verschillende organisaties (Belastingdienst, UWV, SVB) kunnen leiden tot een betere selectie. Dit kan wel een spanning opleveren met de waarde 'vertrouwen'.
- Verbeter de berekening die op dit moment uitgevoerd wordt met de nieuwe beschikbare gegevens.
- Vereenvoudig het aanvraagproces via de techniek door bijvoorbeeld automatisch gegevens op de halen bij een aanvraag (na toestemming).
- Met de technische oplossing kunnen groepen gericht benaderd worden.

Omgeving

Bestaanszekerheid

- Zorg dat het issue van bestaanszekerheid en armoede op de agenda komt. Er zijn tienduizenden mensen in de grote steden die in armoede leven. Zorg ook dat algemeen bekend wordt hoe de overheid dat nu aanpakt. Vertel die beide verhalen in talkshows, in kranten, etc.

Vertrouwen

- Leg goed uit hoe je mensen hebt geselecteerd, om een soort "Big Brother effect" (wantrouwen) te voorkomen. Doe dat in de brieven die je stuurt en in de contacten die er zijn. Eventueel verwijzen naar iets als een filmpje, wellicht via een QR-code.
- Leg ook heel goed uit wat de gevolgen en acties zijn. Hoe kun je iets aanvragen? Wat zijn de voorwaarden en de risico's? Is het duidelijk dat je vanaf het moment dat je je in aanmerking komt ook "controleerbaar" bent.
- Ga de wijk in. Er zijn buurthuizen in wijken waar een grote populatie van de doelgroep woont (bijv. gepensioneerde gastarbeiders) die via de huidige kanalen niet bereikt worden.
- Schakel daarvoor de hulp in van de leden van belangbehartigers zoals ANBO-PCOB, SOMNL en NOOM).
- Zet een autoriteit inzetten, zoals de autoriteit Persoonsgegevens, die bevestigt dat door het gebruik van PET-technologie er hier geen enkele mate van privacyschending plaatsvindt.
- Maak gebruik van de nieuwe mogelijkheden op het gebied van taal (generatieve AI). Op de brief kan een QR-code staan die uitkomt bij de brief in de gewenste taal.
- Inventariseer de verschillende soorten regelingen en de effecten die ze op elkaar hebben. Nu zijn zowel de grondslagen verschillend (bijv. bij fraudedetectie en toewijzing). Ook kan het voorkomen dat de definities per regeling anders zijn.



Efficiëntie, effectiviteit

- De medewerker die met iemand in gesprek is over AIO kan ook direct andere dingen regelen of suggereren. Voorbeeld: als het gesprek wordt gevoerd met een zoon of dochter, dan is het mogelijk handig dat deze persoon gemachtigd is. Stuur dan bij het eerste contact een machtigingsformulier op, zodat ze tegen de tijd van de aanvraag geen extra hobbel hebben.
- Inventariseer de verschillende soorten regelingen en de effecten die ze op elkaar hebben. Nu zijn zowel de grondslagen verschillend (bv bij fraudedetectie en toewijzing) en verschillen ook definities per regeling.
- Zorg voor warme overdracht van dossiers. Zodat ook de nieuwe dossierhouder op de hoogte is van de zaken die niet in het dossier staan. Denk aan specifiek omstandigheden, bureaucratische geschiedenis van de potentiële ontvangers van de AIO.
- Onderzoek waar de bestaande regels wringen met een specifieke doelgroep.
 - o Zo is er de eis dat de ontvanger niet langer dan 13 weken in het buitenland verblijft. Juist een deel van deze van gastarbeiders kunnen/willen na hun pensioen langere tijd bij hun familie van het geboorteland zijn. Dat maakt een aanvraag AIO risicovol. Kan die eis bijgesteld worden?
 - o Ook is het gewoner dan in autochtone gezinnen dat er familie, kleinkinderen tijdelijk in komt wonen. Ook dan vervalt het recht op AIO al snel. Deus ook een risico. Hier ligt overigens nog een relatie met beleid op het woontekort.

Mens

Bestaanszekerheid

- Overheid en betrokken organisaties moeten vastleggen dat de data alleen wordt gebruikt ter bevordering van de bestaanszekerheid en niet voor andere doeleinden. Dit leidt ook tot meer vertrouwen in het proces.
- Het bevorderen van saamhorigheid in de samenleving door middel van verschillende initiatieven bijvoorbeeld het instellen van “maatschappelijke stage/dienstplicht” bij de jeugd. Het bevorderen en normaliseren van de saamhorigheid kan leiden tot minder schaamte bij hulpvraag naar meer bestaanszekerheid zoals AIO-aanvraag.

Vertrouwen

- Geef om wantrouwen te voorkomen potentiële AIO-rechthebbende meer inzicht en grip op het proces door:
 - o Een duidelijk overzicht van het hele proces te maken zodat ze begrijpen wat er gebeurt.
 - o Het inzichtelijk maken van wat er met de data/hun gegevens gedaan wordt.
 - o Het inzichtelijk maken van de gevolgen die het ontvangen van een AIO kan hebben in verschillende situaties.
- Zorg voor vertrouwen door het delen van ervaringen met de aanvraag en het toekennen via bijvoorbeeld ambassadeurs of ervaringsdeskundigen.
- Maak ondersteuning bij het proces toegankelijker via verschillende kanalen zoals bijvoorbeeld huisbezoeken.



Effectiviteit, efficiëntie

- Zorg dat je niet alleen investeert in technische realisatie van het vinden en het correct identificeren van niet-gebruikers, maar ook in de menselijke kant van de follow-up van het helpen aanvragen, zodat ook effectief de “oppak” door rechthebbende van AIO vergroot kan worden.
- Maak in de communicatie gebruik van kanalen die aansluiten bij de doelgroep zoals bijvoorbeeld papieren magazines of via belangenorganisaties.
- Communiceer in verschillende talen over de AIO zodat de communicatie beter aansluit bij de doelgroep.
- Zorg ervoor dat de communicatie over de AIO tweezijdig is. Maak naast het informeren van de AIO doelgroep ook ruimte voor vragen, reacties en opmerkingen vanuit de AIO doelgroep.
- Ambtenaren, medewerkers semioverheid en uitvoeringsorganisaties opleiden met oog op dienstverlening en menselijke maat in plaats van focus op handhaving.
- Creëer een wij-gevoel. We zijn allemaal rechthebbenden en daar helpen we elkaar bij.
- Het trainen en opleiden van ambtenaren om een andere taal te bezigen. Kijk niet alleen naar handhaven, maar juist ook naar dienstverlening.



Terugblik

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het een belangrijke stap is om met dit vraagstuk aan de slag te gaan. De discussie was goed en de complexiteit van situatie is ook tastbaar geworden. De verschillende perspectieven brachten vele nieuwe inzichten. Er kwam nuance in het verhaal en duidelijk is geworden waar er fundamentele keuzes gemaakt moeten worden als het gaat om het bijdragen aan de genoemde waarden. Veel sluit aan bij de verschillende acties die al uitgevoerd worden of die binnenkort opgestart worden, maar er zijn ook initiatieven geopperd die een nieuwe invalshoek laten zien. Zo is de gedachte om te kijken wie niet binnen het voorgenomen nieuwe proces valt en hoe deze groep toch betrokken en geïnformeerd kan worden.



Rode lijnen en aanbevelingen

Tijdens de sessie is de groep dieper ingegaan op de vraag “hoe de inzet van PETs op een verantwoorde manier kan bijdragen aan het niet-gebruik van de AIO-regeling?”. Met andere woorden, hoe kunnen we rechtdoen aan de verschillende belangen, normen en waarden van de betrokken stakeholders met de toepassing van PETs?

Rode lijnen

Er zijn een aantal positieve en negatieve gevolgen in kaart gebracht die samenkomen in een aantal waardebegrippen. Zo zijn bestaanszekerheid, vertrouwen en effectiviteit en efficiëntie als belangrijke waarden aangeduid. De gekozen oplossingsrichting brengt, zoals de negatieve gevolgen inzichtelijk hebben gemaakt, waardenspanningen met zich mee. Zo kunnen, door het gebruik van PETs om het niet-gebruik van de AIO-regeling tegen te gaan, mensen gericht benaderd worden en tegelijkertijd kan dit een gevoel van controle oproepen dat aansluit bij bestaand wantrouwen.

De AIO-regeling en het wantrouwen

Het belangrijkste is het wantrouwen naar overheidsinstanties en de AIO-regeling. Bij de kindertoeslag zijn grote bedragen teruggevorderd. Kan dat ook met de AIO gebeuren? Er zijn voorwaarden verbonden, zoals dat iemand niet langer dan 13 weken buiten Nederland kan verblijven. Een eis die voor gepensioneerde met een niet-Nederlandse achtergrond mogelijk makkelijk overtreden kan worden. Handelingsopties liggen bij het vormgeven van de regeling en het vertrouwen in elkaar. Kan bij AIO bijvoorbeeld terugbetaling worden afgeschaft (eens gegeven blijft gegeven)? M.a.w. kunnen een aantal van de regels minder streng gemaakt worden?

De AIO-regeling en het bereik

De regeling is ook onbekend. Het sturen van brieven aan potentiële uitkeringsgerechtigden heeft als doel meer mensen te bereiken. Er werden daarnaast veel suggesties gedaan, zoals een betere samenwerking tussen verschillende diensten, het inzetten van partijen die bekend zijn en vertrouwd worden en het inzichtelijk maken voor ambtenaren die zien wanneer iemand recht heeft op de AIO-regeling. Een mooi voorbeeld was dat er, als een zoon/dochter contact zoekt, er direct een machtigingstraject ingezet wordt om die noodzakelijk is voor het aanvragen. Denken vanuit de mens.



De PETs

Via MPC zijn gegevens op een privacyvriendelijke manier aan elkaar gekoppeld, zodat mensen gericht benaderd konden. Ook hierover zou wantrouwen kunnen ontstaan: Hoe komt de overheid aan mijn gegevens? Uit de pilot bleek dat dit niet zo sterk werd beleefd. Handelingsopties zijn vooral gericht op transparantie. Hoe maken we het de verschillende doelgroepen duidelijk wat er gebeurt. Het bestaande filmpje doet dat al aardig goed, maar kan worden aangepast voor de doelgroep die geïnformeerd moet worden.

Aanbevelingen/vervolgstappen

In het verslag staan veel aanbevelingen. In de rode draden zijn er een aantal bij elkaar gezet. Voor de vervolgstappen zijn er een aantal aanbevelingen, die nog een korte analyse vragen en vooral heldere keuzes. Niet alles kan tegelijkertijd. Wat is belangrijk en wat is haalbaar?

Betrokkenen:

- Welke van de betrokkene zijn rondom deze case onvoldoende betrokken en hoe kun je ze wel betrekken?
- Hoe kan de samenwerking tussen betrokkenen (aan tafel en in de lijst) worden versterkt?

Effecten:

- Loop de effecten nog eens goed langs. Zijn er effecten waar nu te weinig rekening mee wordt gehouden. Hoe kun je die versterken (positief) of mitigeren (negatief). Mogelijk zijn er ook effecten waar te veel aandacht naar uit gaat, nu je het hele spectrum van effecten ziet (tunnelvisie).

Waarden:

- Ook hier de vraag om te kijken welke waarden eigenlijk een beetje ondersneeuwen in dit project en hoe je deze in de uitwerking kan versterken?
- Tussen een aantal waarden zit spanning, zoals ook blijkt uit het model. Wees je daarvan bewust. Wees transparant en leg uit wanneer je een bepaalde waarde boven een andere laat prevaleren.



Handelingsopties

- Er zijn allerlei handelingsopties genoemd. Die kunnen nog worden aangevuld door vanuit de waarden die niet tot de top-drie behoorden te denken.
- Cluster de handelingsopties. Welke lijken op en/of horen bij elkaar en welke zouden in de vervolgpilot meegenomen kunnen worden.
- Werk de handelingsopties (iets) uit. Maak ze concreter, zodat het acties worden die echt gedaan kunnen worden. Deze kunnen ook worden meegenomen in de voorgenomen pilot zodat bij het ontwerp van de nieuwe processtroom een gedeelte van de handelingsopties al vormgegeven kunnen worden.
- Maak twee soorten prioritering
 - o Vanuit waarde: Wat vinden we echt belangrijk en welke handelingsopties horen daarbij? De uitgewerkte waarden geven al richting aan het project.
 - o Vanuit haalbaarheid: Wat kunnen we op welke termijn: bv binnen 5 dagen, 5 weken, 5 maanden, 5 jaren.
- Beleg de acties bij de juiste personen

Communicatie

- Communiceer door het verslag te delen
- Communiceer over vervolgstappen
- Communiceer via presentaties, nieuwsbrieven, artikelen etc.

Begeleidingsethiek

- Herhaal de sessie op een ander moment
- Herhaal de sessie met een andere groep
- Doe de sessie op een nieuw onderwerp
- Richt een brede community in
 - o die begrijpt hoe ABE werkt (een gezamenlijke training o.i.d.)
 - o die daarmee cases aan kan reiken
 - o die meedenkt en -doet over het vervolg en een deel van de acties op kan pakken



De deelnemers

1. **Kerstel Nijland** SVB
2. **Thom Koekkoek** SZW
3. **Mildo van Staden** BZK
4. **Lex Bekkens** SVB
5. **Freddy May** Netwerk Ouderen Migranten
6. **Femke Bartelds** ECP
7. **Peter Broeders** SVB
8. **Martin Jonker** Belastingdienst
9. **Alex Corra** SVB
10. **Bart Kamphorst** TNO
11. **Erik Brendel** ANBO-PCOB
12. **Lucia Lameiro** SOMNL
13. **Dirk Cazemier** SVB
14. **Janine Baal** Belastingdienst

Moderatoren:

Daniël Tijink (ECP | Platform voor de informatiesamenleving),
Gerald Munters (Belastingdienst)





Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Bevorderen gebruik AIO met PET- Technologieën

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

www.begeleidingsethiek.nl