

Matchingtool HalloWerk

Verslag Uthiek

Dit gespreksverslag is het resultaat van het Uthiek Assessment bij de betreffende casus. Het verslag is in lijn met de acht waarden van het Utrechts Waardenmodel (gebaseerd op het ethisch model van het Rathenau Instituut). Eerst wordt de inhoud van de casus weergegeven. Daarna wordt per waarde ingezoomd om vervolgens de ethische dilemma's in deze casus weer te geven en te besluiten met een aantal adviezen aan de projectleider.

Uit de Visie Digitale Stad:

Om op een juiste, veilige en eerlijke manier met digitalisering om te gaan, werken we vanuit acht onderstaande Utrechtse waarden. Digitalisering roept nieuwe, fundamentele vragen op. Onder andere over de bescherming van onze privacy en de toekomst van onze banen. Om een stad voor iedereen te zijn moeten we altijd en vanaf het begin de sociaal-maatschappelijke gevolgen van digitalisering betrekken in onze initiatieven en afwegingen. Daarom werken we vanuit waarden. We hanteren [het raamwerk](#) dat door het Rathenau-instituut in opdracht van de VNG opgesteld is als basis. De Utrechtse vertaling van en toelichting op deze waarden zijn:



1. Algemene informatie

Datum gesprek: 23-05-2022

Onderwerp gesprek: Matchingtool HalloWerk

Betrokken OO: Werk & Inkomen

Betrokken: 5.1.2.e (5.1.2.e), 5.1.2.e (5.1.2.e)
5.1.2.e, 5.1.2.e (5.1.2.e), 5.1.2.e (5.1.2.e), 5.1.2.e (5.1.2.e)
5.1.2.e, 5.1.2.e (Uthiek), 5.1.2.e (Uthiek), 5.1.2.e (Uthiek)

2. Inhoud casus

Doel

Het doel van HalloWerk is om werkzoekende inwoners die bekend zijn in ons dienstverleningsproces te koppelen aan een geschikte werkgever. Qua wettelijk kader hebben we binnen deze casus te maken met de Participatiewet en de AVG. Hierbij gaat het met name om het gebruik van foto's, namen en vooral om de meer medisch getinte gegevens op het platform die voor een werkgever van belang kunnen zijn; wat kan iemand wel en wat kan iemand niet?

Wat is het?

Met het matchingplatform HalloWerk is het makkelijker om werkzoekenden en werkgevers aan elkaar te koppelen. Deze kunnen vrijwillig gebruik maken van dit platform nadat zij een uitnodiging hebben ontvangen van de gemeente. Deelname is vrijwillig en er zijn geen consequenties voor werkzoekenden die na uitnodiging geen gebruik willen maken van het platform. Tot op het moment van uitvoeren van dit assessment zijn er 713 werkzoekenden die na uitnodiging een profiel hebben aangemaakt op het platform. 223 van deze mensen hebben via HalloWerk een baan gevonden.

HalloWerk is in gebruik genomen als pilot voor een vrij zelfredzame groep van werkzoekenden. Zij ontvingen digitale en telefonische ondersteuning vanuit de gemeente. Wegens succes is de pilot nu opgeschaald waarbij er meer aandacht is voor doelgroepen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Utrechters die voorkomen in het doelgroepenregister. Data op dit platform wordt voor deze kwetsbare groep geminimaliseerd. Er wordt op het platform bijvoorbeeld niet aangegeven wat voor beperking iemand heeft, maar wel of iemand voorkomt in het doelgroepenregister. Ook wordt met een ja/nee antwoord aangegeven of iemand kan staan, zitten, bukken of tillen.

Voor het gebruik van dit platform wordt er rekening gehouden met de geldende wet- en regelgeving, maar ook met een bepaalde vorm van pragmatiek die met elkaar wringen. In de startfase van dit project is een DPIA uitgevoerd waar drie risico's naar boven kwamen die bewust zijn geaccepteerd. De spanning zit hem in het feit dat de gemeente een wettelijke taak heeft in het ondersteunen van inwoners bij arbeidsinschakeling, maar dat tegelijkertijd de gemeente geen gegevens van inwoners aan werkgevers mag verstrekken. De Participatiewet gaat uit van geheimhouding vanuit de gemeente en maakt alleen uitzonderingen voor het delen van gegevens met bepaalde partijen. Voor werkgevers geldt deze uitzondering niet. De minimale hoeveelheid gegevens die in bovenstaande paragraaf worden benoemd, mogen dus juridisch gezien niet worden gedeeld, terwijl die voor werkgevers juist van belang kunnen zijn om zeker te zijn van een goede match. Zelfs wanneer het de werkzoekende zelf is die deze informatie invoert op het platform mag dit niet vanuit de Participatiewet.

Op individueel niveau zou de verstrekking van deze gegevens niet direct een probleem zijn, maar op deze schaalgrootte telt het anders. Omdat de huidige grondslag van HalloWerk is verschoven sinds de pilotfase, is de DPIA aangevuld. Gemeenten Den Haag en Rotterdam werken ook op eenzelfde soort manier met HalloWerk.

Fase

Het matchingplatform is sinds november 2020 in gebruik. Destijds is het als pilot ontstaan voor een kansrijke, zelfredzame en digitaal vaardige groep die door de coronapandemie wat hulp kon gebruiken. Nu wordt het uitgebreid naar een platform voor bredere doelgroepen.

3. Vragen en verwonderingen team Uthiek

Werkzoekenden en werkgevers kunnen alleen deelnemen aan HalloWerk na uitnodiging van de gemeente. Hoe worden zij uitgenodigd?

Inwoners moeten een bijstandsuitkering ontvangen en bekend zijn in ons dienstverleningsproces. Tijdens een intakegesprek wordt samen bepaald of je als werkzoekende meegenomen kan worden in HalloWerk. Belangrijk uitgangspunt hierin is dat de inwoner eigen regie heeft en medewerkers hen ondersteunen en begeleiden in het opstellen van een persoonlijk plan. Hier wordt bijvoorbeeld ook samen gekeken of een werkzoekende naar de zelfservice van HalloWerk kan, of dat we de werkzoekende wat begeleiding moeten bieden.

Voor iedereen bieden we een workshop aan die je helpt om een profiel aan te maken. Zeker ook voor de minder digivaardige mensen. Deze workshop vindt klassikaal plaats op het Stadskantoor, en daar word je meegenomen in wat het doel is, wat je in je profiel zet en hoe je op zoek kunt naar werk.

Werkgevers worden geselecteerd door het WerkgeversServicepunt. Daar hopen we langdurige samenwerkingen op te zetten met werkgevers in de stad. We geven eerst voorlichting bij een werkgever, en mochten beide kanten enthousiast worden over een samenwerking, dan kunnen zij vacatures op het platform plaatsen. Ook gaan we met de doelgroep langs bij de werkgever om er scherp op te blijven dat we bemiddelen vanuit de inwoner.

Er hangen geen consequenties voor een werkzoekende aan het weigeren van een uitnodiging. Kan er niet alsnog een gevoel van impliciete dwang ontstaan om mee te doen? Zeker bij iemand uit deze doelgroep?

Er zit een risico in de afhankelijkheid dat iemand een uitkering ontvangt. Dan zou je jezelf inderdaad gedwongen kunnen voelen om iets met deze uitnodiging te doen. Vanuit Werk & Inkomen (W&I) proberen we geschikte arbeid voor iemand te vinden en daarin zijn we anders dan een uitzendbureau. Wel hebben werkzoekenden op dit platform de eigen keuze om vacatures te bekijken of misschien zelf benaderd te worden door werkgevers. Zonder HalloWerk worden vacatures aangedragen door werkmatchers. Daarbij bestaat mogelijk hetzelfde risico voor een opgejaagd gevoel wanneer deze een optie aandraagt.

Werkgevers kunnen soms subsidie ontvangen wanneer zij mensen met een beperking in dienst hebben. Kunnen zij hier op selecteren via HalloWerk?

Werkgevers kunnen zien of iemand tot het doelgroepenregister behoort of niet. Zij krijgen geen indicatie van de aard van iemands beperking, wel of iemand kan staan, zitten, bukken of tillen. De gegevens worden zodanig geminimaliseerd dat een werkgever de aard van een beperking niet buiten

HalloWerk om kan uitzoeken. Er is dus geen mogelijkheid tot cherry-picking. Werkzoekenden met een beperking maken we bewust van de mogelijkheden die dit platform biedt en we merken uit eigen observaties dat diegenen die hieraan meedoen daadwerkelijk beter zichtbaar zijn voor werkgevers. Mensen worden gewild en hebben zelf wat te beslissen.

Vroeger kreeg W&I vacatures binnen en deed de werkmatcher de bemiddeling; mensen zoeken en nabellen. Wat verandert er voor hen met het uitbreiden van HalloWerk?

We merken dat sommige matchers huiverig waren omdat er wel iets in hun rol verandert. Ze verschuiven van bemiddelaars meer richting een coachende rol voor werkzoekenden, en dat vraagt wel om andere kwaliteiten. We willen matchers de kans bieden om daar comfortabel in te worden.

Helpen we onze werkzoekenden sneller aan een baan dankzij HalloWerk? En hebben we daar cijfers van?

Ja, het blijkt uit de praktijk dat de match sneller gemaakt wordt m.b.v. HalloWerk. Dat komt doordat het voor veel werkzoekenden laagdrempeliger is om via het platform te kijken naar vacatures, dan dat ze schakelen met de werkmatcher als tussenpersoon. Plus het feit dat de tussenpersoon soms zelf een bepaalde gedachte, mening of inkleuring heeft bij de juiste match. Terwijl dit in sommige situaties niet bevorderlijk is om een werkzoekende duurzaam aan het werk te krijgen. We hebben geen concrete cijfers over hoe lang een werkzoekende met of zonder HalloWerk aan het werk komt. De ervaring van alle betrokkenen laat zien dat HalloWerk duidelijk bijdraagt aan het effectief en duurzaam matchen van werkzoekenden aan een baan. En werkzoekenden die hier gebruik van maken zijn positief over deze dienstverlening, zoals blijkt uit ons tevredenheidsonderzoek.

4. Analyse m.b.v. Utrechts waardenmodel

Privacy

- Gebruikers van het platform vullen een minimale hoeveelheid persoonsgegevens in. Profielen zijn lastig herleidbaar naar een persoon. We kiezen ervoor om niet met anonieme profielen te werken.
 - De meeste profielen zijn lastig, maar niet onmogelijk te herleiden naar een persoon. Een werkgever zou dus mogelijk een profiel naar een persoon kunnen herleiden en diegene zelf buiten het platform om opzoeken. Die kans zien wij echter als zodanig klein – zeker nadat deze werkgever via intake en vooronderzoek van het WerkgeversServicepunt pas kan meedoen op dit platform – dat we hier in goed vertrouwen kunnen samenwerken. W&I heeft ook een visie Werkgevers Dienstverlening in de maak die hieraan bij kan dragen.
- De meeste werkzoekenden zijn via HalloWerk direct benaderbaar voor werkgevers. Sommige profielen worden gemarkeerd als niet-direct benaderbaar, en in deze gevallen wordt er zorg gedragen dat deze mensen niet te gemakkelijk buiten het platform om te vinden zijn.
- Verder is het alleen mogelijk om op uitnodiging gebruik te maken van deze matchingservice. Het platform is niet te benaderen zonder account.
- Ook maken werkzoekenden zelf een account aan. De gemeente heeft geen toegang tot dezer accounts.

We zien hier niet het risico dat privacy reëel gezien in het geding komt, zeker aangezien deelname aan het platform op vrijwillige basis is. Ook kan een werkgever zich ook niet zomaar inschrijven op het platform. Ook dit gaat via uitnodiging en vooronderzoek van het WerkgeversServicepunt. Wel

gaat de inzet van HalloWerk op de huidige manier in tegen de Participatiewet zoals eerder in dit verslag is benoemd.

Autonomie

- Deelname aan het platform gaat op vrijwillige basis en er hangen geen consequenties aan het weigeren van een uitnodiging tot deelname. Meedoen is echt een eigen keuze. Dat gezegd hebbende, kan de uitkeringsafhankelijkheid potentieel zorgen voor een gevoel van dwang.
- Werkzoekenden kunnen zelf hun profiel inrichten zoals zij willen. Om ervoor te zorgen dat dat iedereen dit kan biedt de gemeente de mogelijkheid om een workshop te volgen waarmee de autonomie wordt aangesterkt.
- De inzet van HalloWerk verandert de rol die werkmatchers te vervullen hebben. Werk matchen en coachen komen in dit geval vanuit dezelfde intrinsieke motivatie, maar het werk verandert wel. Coachingsvaardigheden worden al gevraagd van werkmatchers en daar komt nu zwaarder de nadruk op te liggen.

De autonomie van werkmatchers komt hier mogelijk in het geding aangezien de aard van hun werk lijkt te veranderen. Van hen wordt gevraagd om hierin mee te gaan, steunend op de capaciteiten die zij al grotendeels bezitten

Veiligheid

- Er is een DPIA uitgevoerd terwijl HalloWerk in de pilotfase zat. De drie risico's die daarin aan het licht kwamen, zijn bewust geaccepteerd. Met de nieuwe grondslag is de DPIA aangevuld. De drie te accepteren risico's liggen nu op autorisatie, grondslag en reisafstand.
- Doordat er inzicht is in fysieke beperkingen, kan de werkgever een betere inschatting maken of het werk veilig is voor diens lichamelijke gesteldheid.

De waarde veiligheid komt hier niet in het geding.

Controle op technologie

- Er wordt gewerkt met twee modules die beide in beheer zijn van SaaS leveranciers (Software as a Service). Dit bevindt zich op Nederlandse servers op Nederlands grondgebied. De volledige dossiers zijn in beheer van de gemeente zelf.
- Alleen de werkmatcher heeft toegang tot deze dossiers om hun werk goed uit te kunnen voeren.

Controle op technologie komt binnen deze casus niet in het geding.

Rechtvaardigheid

- Niet iedereen is digivaardig genoeg om het platform comfortabel te gebruiken. Daarom wordt voor iedereen die wil een workshop aangeboden om hier vaardig in te worden.
- Mocht er na een succesvolle doorstroom naar een baan toch blijken dat het geen echte match is, dan kan een werkzoekende weer deelnemen aan HalloWerk wanneer diegene een nieuwe uitkering heeft aangevraagd.

- Uitnodiging voor het platform gaat voor werkzoekenden via een intakegesprek. Hierin wordt ook bepaald of iemand de capaciteit heeft om zelf het platform te betreden of dat zij hierin mogelijk ondersteuning van de gemeente nodig hebben.

In de huidige opzet komt rechtvaardigheid niet in het geding.

Menselijke waardigheid

- Van werkzoekenden die voorkomen in het doelgroepenregister wordt zo min mogelijk prijsgegeven over de aard van hun beperking. Verder dan een ja/nee antwoord op enkele functionele criteria, zoals kunnen staan, zitten, bukken of tillen gaat het niet. Hiermee wordt cherry-picking niet mogelijk voor een werkgever die een bepaalde subsidie wenst te ontvangen.

Menselijke waardigheid komt hier als waarde niet in het geding.

Gezondheid

- Via HalloWerk worden mensen met soms best een flinke afstand tot de arbeidsmarkt zelf door werkgevers benaderd. Ze zijn zichtbaarder, worden gewild en hebben zelf wat te beslissen. Er wordt gezien dat dit echt een positief effect heeft op iemands zelfvertrouwen.
- Er is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd die ontzettend positieve resultaten laat zien.
- De financiële gezondheid van werkzoekenden kan erop vooruitgaan. Men ontvangt geen uitkering meer, maar krijgt inkomsten uit werk.

Gezondheid komt hier als waarde niet in het geding.

Machtsverhoudingen

- Doordat werkgevers en werkzoekenden op het platform direct met elkaar in contact kunnen komen, staat de gemeente minder sterk tussen deze twee partijen in. Waar voorheen de werkmatcher als een soort tussenpersoon fungeerde, ligt er nu meer macht bij werkzoekenden en werkgevers.
- Een kanttekening bij dit bovenstaande punt is wel dat de gemeente bepaalt welke werkzoekenden en werkgevers gebruik kunnen maken van dit platform. Deelname gaat alleen op uitnodiging. Anderzijds is dit geen verandering op de oude situatie waarin deze twee partijen elkaar niet direct benaderde, maar een werkmatcher daar tussenin zat.

Het inzetten van HalloWerk met deze nieuwe grondslag heeft een positief effect op de bestaande machtsverhoudingen.

5. Uthiek dilemma's

- Het grote spanningsveld binnen deze casus ligt, zoals eerder benoemd, in de juridische opvatting van de persoonsgegevens (privacy) die op profielen van werkzoekenden met een beperking worden weergegeven. Dit komt tegenover een aantal andere waarden te staan. Deelname is namelijk vrijwillig en een werkzoekende richt zelf het profiel in (autonomie). Daarnaast is ondanks het delen van deze informatie, cherry-picking door werkgevers niet mogelijk (menselijke waardigheid). De resultaten van het tevredenheidsonderzoek

(gezondheid) geven ook geen indicatie dat het delen van deze gegevens een verminderd gevoel van privacy oplevert. Mocht de gemeente besluiten om de huidige juridische opvatting vast te houden kan deze doelgroep met juist een grote afstand tot de arbeidsmarkt mogelijk geen gebruik maken van dit platform waar ze juist zo zichtbaar op zijn. Is het op de letter naleven van de Participatiewet in dit geval daadwerkelijk rechtvaardig voor degenen die we vanuit deze zelfde wet juist proberen te ondersteunen (rechtvaardigheid)?

- De grote vraag is hier wat voor stelling de gemeente wil innemen. Wordt de wet op de letter nageleefd, of wordt hier bewust van afgeweken? Vanuit onze ethische analyse valt er wat voor te zeggen om HalloWerk met de nieuwe grondslag te gebruiken. Het platform levert een ontzettend groot voordeel op voor de doelgroepen die hier actief op zijn. Deze digitale toepassing verbetert onze dienstverlening en wordt ook als verbetering ervaren door de gebruikers. Zowel gemeente als werkzoekenden hebben hier profijt van. De privacy risico's zijn bekend bij de werkzoekenden en worden door hen bewust geaccepteerd. Sterker nog, de persoonsgegevens worden zelf door de gebruiker gedeeld. Vanuit het waardenmodel gekeken hebben we met HalloWerk een fatsoenlijk uitlegbaar verhaal.

6. Adviezen

- Neem de resultaten van dit assessment en de cijfers uit het dashboard mee om een case te maken om HalloWerk ook met deze overtreding van wetgeving in te zetten.
- Stem goed af met de Functionaris Gegevensbescherming wat voor andere stappen er eventueel nog genomen moeten worden om HalloWerk verantwoord te gebruiken.
- Benadruk in de uitnodiging naar werkzoekenden dat deelname écht vrijwillig is en maak ze ook bewust van hun opties wanneer zij deze uitnodiging weigeren.
- Zorg voor voldoende begeleiding voor werkmatchers die moeilijk met de verandering van hun rol mee kunnen komen.
- Deel het Uthiek assessment en de risico acceptaties uit de aangevulde DPIA met betrokken collega's, manager, IRM-er, FG en wethouder.
- Deel het Uthiek assessment ook met Rotterdam en Den Haag. Mogelijk helpt het hen ook in het gebruik van HalloWerk.

LET OP: met dit verslag is (digitaal) ethisch denken niet afgerond. Het assessment is een momentopname. De projectleider en diens managers blijven verantwoordelijk voor de ethische uitlegbaarheid van het project en eventuele vervolgacties.