

Gemeente Maashorst over Schulinck AI-Desk Wmo:

“Dankzij de complete antwoorden van de AI-Desk kan ik consulenten nóg beter adviseren”

Gemeente Maashorst was betrokken bij de pilot van de Schulinck AI-Desk Wmo. Een paar weken lang deden kwaliteits-adviseurs, consulenten en beleidsmede-werkers ervaring op met deze nieuwe AI-oplossing van Wolters Kluwer Schulinck. Een van hen was Manon Stassen, kwaliteitsadviseur Sociaal Domein. Zij en haar collega’s waren zó enthousiast dat de gemeente direct besloot een abonnement te nemen. “De AI-Desk helpt ons om slimmer te werken en kennis sneller toegankelijk te maken. Daardoor kunnen we meer tijd besteden aan het ondersteunen van inwoners en goede dienstverlening.”

De Wmo is Manons voornaamste aandachtsgebied. Daarom werkt ze vooral met Schulinck AI-Desk Wmo. Maar soms maakt ze een uitstapje naar de Schulinck AI-Desk Jeugd. “Dat komt omdat de gemeente Maashorst wil dat we als kwaliteitsadviseurs allround zijn en waar nodig vraagstukken van collega’s met een ander werkveld kunnen overnemen. Een andere reden is dat de Jeugdwet en de Wmo soms in elkaar overlopen. Bijvoorbeeld als een inwoner 18 wordt en een voorziening nodig heeft. Hij of zij valt dan niet meer onder de Jeugdwet, maar onder de Wmo. Er komen regelmatig consulenten bij mij met vragen over dit ‘overgangsgebied’.”

De gemeente Maashorst heeft er bewust voor gekozen om niet alleen kwaliteitsadviseurs, maar ook beleidsadviseurs en consulenten toegang te geven tot de AI-Desk. “Beleidsadviseurs kunnen de AI-Desk bijvoorbeeld gebruiken om een eerste opzet voor een beleidsaanpassing te toetsen en aan te scherpen”, legt Manon uit. “Consulenten kunnen vragen die ze eigenlijk aan ons als kwaliteitsadviseurs willen stellen, eerst voorleggen aan de AI-Desk. Wij stimuleren ze ook om dat te doen. Vaak zijn ze dan al zo goed geholpen dat ze ons niet meer nodig hebben. Daardoor houden wij meer tijd over voor andere belangrijke taken en vergroten we de zelfredzaamheid van de consulenten.”

“Het uitgebreide antwoord van de AI-Desk hielp mij om mijn advies aan de consulent heel zorgvuldig te formuleren”

Samen achter de AI-Desk

Toch gebeurt het regelmatig dat een casus zo complex is dat de consulenten er ondanks de hulp van de AI-Desk toch niet uitkomen. Manon: “Soms twijfelen ze of ze de juiste vraag hebben gesteld. Of ze weten niet hoe ze het antwoord moeten interpreteren. In dat soort situaties gaan we samen achter de AI-Desk zitten en laat ik zien hoe ik het zou aanpakken en welke vragen ik zou stellen. Een groot voordeel van de AI-Desk is dat deze de vraag altijd samenvat, voordat je antwoord krijgt. Daardoor kan ik nog een keer extra checken of ik de vraag goed gesteld heb. Als het antwoord nog niet helemaal voldoet, scherp ik mijn vraag aan.”

Het antwoord van de AI-Desk is meestal vrij uitgebreid en opgebouwd uit verschillende onderdelen, mét bronvermelding. “De AI-Desk laat stap voor stap zien hoe die tot een bepaalde conclusie komt”, vertelt Manon. “Dit helpt om het antwoord en de denkrichting goed te begrijpen. Daarom neem ik de structuur van het AI-Desk-antwoord ook mee in mijn eigen advies aan de consulent. Soms komt de AI-Desk met suggesties waar ik zelf niet aan had gedacht. Zo leer ik weer nieuwe dingen. Natuurlijk check ik wel altijd de bronvermeldingen, want ik vind het belangrijk om ook zelf te blijven nadenken.”

Hulp bij besluit over auto-aanpassing

Op de vraag of ze een voorbeeld heeft van een casus waarvoor ze de AI-Desk Wmo heeft ingeschakeld, antwoordt Manon: “Onze gemeente had de auto-aanpassing van een inwoner vergoed vanuit de Wmo. Een aantal jaar later vroeg die inwoner opnieuw om een vergoeding voor een auto-aanpassing, omdat hij een nieuwe auto had gekocht. De consulent wist niet wat zij daarmee aan moest. In ons gemeentelijke beleid staat niet hoelang inwoners met een auto-aanpassing moeten doen. Dus we konden de aanvraag niet zomaar afwijzen. Goedkeuren voelde ook niet goed, omdat de eerder verstrekte voorziening nog passend was, maar zonder overleg met de gemeente was vervangen.”

Manon vroeg de AI-Desk Wmo wat er nodig was om een goed besluit over deze casus te nemen. “De tool adviseerde om aanvullende informatie bij de inwoner op te halen: wat was de reden dat hij een nieuwe auto had gekocht? Waarom had hij de gemeente niet geïnformeerd over zijn plannen? En had hij kunnen voorzien dat hij op korte termijn een nieuwe auto zou kopen? De AI-Desk raadde ook aan om de partij die de auto-aanpassing had uitgevoerd, te vragen hoelang zo’n aanpassing meegaat. Het uitgebreide antwoord van de AI-Desk hielp mij om mijn advies aan de consulent heel zorgvuldig te formuleren. Zij gaf vervolgens aan dat het helder was en dat ze mijn hulp voor het vervolg niet meer nodig had. Toen kon ik het loslaten en me weer op andere zaken concentreren.”

“De AI-Desk laat stap voor stap zien hoe die tot een bepaalde conclusie komt”

Completere antwoorden

Dankzij de AI-Desk bespaart Manon veel tijd. “Vroeger had ik voor een goed advies over deze casus zelf in de kennisbank moeten duiken. Bovendien is het dan nog maar de vraag of je écht alle informatie over een bepaald onderwerp vindt. Want je weet niet wat je niet weet. Dankzij de AI-Desk krijg ik nu veel completere antwoorden, waardoor ik consulenten nóg beter kan adviseren. Ik merk wel dat ik nu veel minder gebruikmaak van de juridische helpdesk. Toen ik net met de AI-Desk werkte, dacht ik dat ik het menselijke contact zou gaan missen. Maar dat is niet zo. Ik vind het juist fijn dat de AI-Desk me snel verder helpt en ik weer dóór kan.”