

Beleidsadviseur Boudien Janssen over de Schulinck AI-Desk:

“Dankzij de AI-Desk houden we meer tijd over voor onze inwoners”

Een ingewikkelde Wmo-vraag die vroeger uren uitzoekwerk vergde, kost gemeente Súdwest-Fryslân nu met de Schulinck AI-Desk nog maar 5 minuten. De AI-Desk brengt juridische informatie bij elkaar én helpt hen de volgende stap te bepalen: wat moet de gemeente onderzoeken voordat ze een besluit neemt? “Zo kunnen we vragen duidelijker beantwoorden en onze besluiten nog beter onderbouwen.”

De gemeente Súdwest-Fryslân was er vroeg bij met de Schulinck AI-Desk. Al tijdens de testfase in mei 2025 dachten medewerkers mee over de antwoorden en het gebruiksgemak. Een van hen is Boudien Janssen, beleidsadviseur en procesregisseur binnen het sociaal domein. Zij vertaalt beleid naar de dagelijkse praktijk en helpt consulenten bij ingewikkelde vragen, waarvoor ze inmiddels vooral de AI-Desk Wmo gebruikt.

“In de testfase werd ons gevraagd aan te geven welke antwoorden nog niet helemaal klopten, wat er ontbrak en wat prettiger kon in de vormgeving”, vertelt Boudien. “Ook ben ik, net als een aantal van mijn collega’s, een paar keer geïnterviewd over mijn ervaringen en mogelijke verbeteringen. Zo konden we tijdens de ontwikkeling meedenken. Ik heb dat als heel positief ervaren, er is echt iets gedaan met onze feedback.”

“Een ingewikkelde vraag kon me soms wel 4 uur tijd kosten. Met de AI-Desk heb ik binnen 5 minuten een antwoord waarmee ik verder kan”

Hulp bij het onderbouwen

Boudien zorgt er samen met haar collega’s voor dat gemeentelijk beleid zijn weg vindt naar de uitvoering. Wat betekent een wetswijziging voor de werkwijze van consulenten? Welke informatie hebben inwoners nodig? Boudien werkt dit uit in werkprocessen, aanvraagformulieren, brieven en informatie op de website. Daarnaast zit ze werkoverleggen voor, waar vragen uit de dagelijkse praktijk op tafel komen.

“Als een consulent een ingewikkelde vraag heeft of een uitzonderingssituatie tegenkomt, denken wij mee. Mijn werk gaat vooral over de Wmo, maar ik houd me ook bezig met minima-regelingen en een kleiner deel Jeugdwet en Participatiewet. We zijn met 4 collega’s, die ieder hun eigen aandachtsgebied hebben. Maar omdat we elkaar moeten kunnen vervangen, raadpleeg ik soms ook de Schulinck AI-Desk Jeugd en de Schulinck AI-Desk Participatiewet.”

Naast het antwoord op ingewikkelde vragen, helpt de AI-Desk Boudien ook om duidelijker uit te leggen waarom de gemeente een bepaald besluit neemt. “Je krijgt een stevigere basis om je besluit in een beschikking te onderbouwen. Soms heb je ook hulp nodig om dat goed te formuleren. Dan kun je de AI-Desk vragen om een brief op taalniveau B1.”

Binnen 5 minuten een antwoord

Hoe de AI-Desk haar ondersteunt, laat Boudien zien aan de hand van een vraag over elektrische deuropeners in een appartementencomplex. Een inwoner had daarvoor eerder een persoonsgebonden budget gekregen, maar de vereniging van eigenaren (vve) plaatste vraagtekens bij het functioneren ervan. De gemeente moest uitzoeken hoe daarmee om te gaan: mochten de deuropeners zomaar worden verwijderd?

Boudien vertelt hierover: “Voorheen zocht ik in de kennisbank op elektrische deuropeners en bekeek ik welke informatie relevant was. Daarna zocht ik verder op andere trefwoorden of raadpleegde ik collega’s, andere gemeenten of de juridische helpdesk. Bij zo’n ingewikkelde vraag kon dat 2, 3 of soms zelfs wel 4 uur tijd kosten. Nu heb ik binnen 5 minuten een antwoord waarmee ik verder kan.”

Zelf blijven nadenken

Ook hielp de AI-Desk in deze casus om de vraag vanuit verschillende kanten te bekijken en te bepalen wat de gemeente eerst moest onderzoeken. “Naast een antwoord helpt de AI-Desk om de casus snel inzichtelijk te maken. Het is prettig als een tool met je meedenkt.” Boudien blijft daarbij kritisch, klakkeloos vertrouwen op een antwoord doet ze nooit. “Je moet altijd vanuit je eigen kennis beoordelen of een antwoord logisch is. Je kunt de AI-Desk niet zomaar op zijn blauwe ogen geloven.”

De AI-Desk stelde Boudien ook aanvullende vragen, bijvoorbeeld: was de vve destijds geïnformeerd over de plaatsing? Wat had de inwoner nodig en hoe moesten we rekening houden met de andere bewoners? Ook kwam de vraag naar voren of het gebouw specifiek bedoeld was voor ouderen of mensen met een beperking. Zo bood het antwoord ook houvast voor het vervolg: welke informatie ontbrak nog en wie moest de gemeente bij de oplossing betrekken? De gemeente gebruikt die aandachtspunten in het vervolg-onderzoek. “We zijn nu in overleg met de vve en onderzoeken of de deuropeners goed functioneren”, vertelt Boudien. “Als ze inderdaad ondeugdelijk blijken, zetten we een ander systeem in.”

Meer tijd voor inwoners

De AI-Desk bespaart Boudien veel uitzoekwerk. De tijd die daarmee vrijkomt, vindt ze de grootste winst:
“Uiteindelijk gaat het erom dat we mensen goed helpen, daar doen we het voor. Dat vraagt tijd en aandacht. Dankzij de AI-Desk houden we meer tijd over voor onze inwoners.”
Ze moedigt collega’s daarom aan om de AI-Desk zelf te gebruiken. “Als een consulent mij een vraag stelt, antwoord ik regelmatig: heb je die vraag al aan de AI-Desk gesteld? Vaak is dat nog niet gebeurd. Dan wijs ik ze daar weer op. We bevelen het systeem binnen onze organisatie aan en delen onze ervaringen ook met andere gemeenten.”