

Gemeente ’s-Hertogenbosch over Schulinck AI-Desk Participatiewet:

“De AI-Desk en ik worden samen slimmer”

Sinds gemeente ’s-Hertogenbosch een abonnement heeft op Schulinck AI-Desk Participatiewet, bespaart medewerker kwaliteitszorg Lieke Mallee veel tijd. Ze hoeft niet meer zelf in wetsteksten of jurisprudentie te duiken voor de informatie die ze zoekt. Dat doet de AI-Desk voor haar. Het resultaat? Een antwoord, inclusief juridische onderbouwing én verwijzingen naar wetsartikelen of paragraafnummers uit het gemeentelijke beleid. “De AI-Desk is een geweldig hulpmiddel om mijn werk sneller en efficiënter te doen.”

Lieke is medewerker kwaliteitszorg team Inkomen bij Weener XL, het werk- en ontwikkelbedrijf van de gemeente 's-Hertogenbosch. "Ik toets de besluiten van de consulenten Inkomen en denk met ze mee als ze vragen hebben over een casus", vertelt ze. "De meeste casussen gaan over rechtmatigheid: heeft iemand recht op een uitkering of niet? Laatst kreeg ik bijvoorbeeld een vraag over een inwoner van 's-Hertogenbosch die een bijstandsuitkering wilde aanvragen. Het punt was dat deze persoon tijdelijk werd opgenomen in een instelling buiten onze gemeente. Maar je kunt alleen een bijstandsuitkering aanvragen in de gemeente waar je verblijft. Omdat deze persoon dus tijdelijk buiten 's-Hertogenbosch woont, was het voor de consulent onduidelijk of die uitkeringsaanvraag wel of niet mogelijk was."

Antwoord in een paar seconden

Vroeger gebruikte Lieke de zoekfunctie van de online kennisbank Schulinck Participatiewet om een antwoord op dit soort vragen te vinden. "Vaak krijg je heel veel hits als je een zoekwoord intypt. Het nadeel daarvan is dat je zélf alle zoekresultaten moet doorspitten om te checken of ze informatie bevatten die voor jouw casus relevant is. Met Schulinck AI-Desk Participatiewet hoeft dat niet meer. Nu stel ik de vraag in mijn eigen woorden. Na een paar seconden – en soms na een paar minuten als het een ingewikkelde vraag is – verschijnt het antwoord op het scherm. Dit bespaart me veel tijd."

"Ik vind het handig dat de AI-Desk aangeeft op welke aannames het antwoord is gebaseerd. Zo kan ik dubbelchecken of ik mijn vraag goed heb gesteld"

Lieke vindt het handig dat de AI-Desk altijd aangeeft op welke aannames het antwoord is gebaseerd. "Zo kan ik dubbelchecken of ik mijn vraag goed heb gesteld. Soms zie ik dan dat ik informatie vergeten ben of dat mijn formulering niet helemaal klopt. Dan scherp ik mijn vraag aan. Inmiddels weet ik dat het heel belangrijk is om de juiste termen te gebruiken. Om een voorbeeld te geven: in het dagelijks leven hebben de woorden 'beëindigen' en 'intrekken' bijna dezelfde betekenis. Maar binnen de Participatiewet gebruik je 'beëindigen' voor een datum in de toekomst en 'intrekken' voor een datum in het verleden. Dit onderscheid heeft invloed op het antwoord."

Voorzichtig met persoonsgegevens

Voordat Lieke een casus voorlegt aan de AI-Desk, zorgt ze ervoor dat die niet meer is te herleiden naar een persoon. "Ik noem nooit namen, maar kies altijd voor 'belanghebbende'. Soms voer ik wel een leeftijd in, omdat dit relevant is voor de beoordeling van de casus. De AI-Desk geeft dan de melding 'Het lijkt erop dat je persoonsgegevens hebt ingevoerd'. Door mijn eigen kennis en ervaring weet ik dat het geen probleem is om de leeftijd van de belanghebbende te noemen. Maar ik vind het wel goed dat de AI-Desk deze melding geeft. Zo'n herinnering maakt je extra alert."

"Ik stel de vraag in mijn eigen woorden en na een paar seconden verschijnt het antwoord op het scherm. Dit bespaart me heel veel tijd"

Lieke klikt altijd door op de bronvermeldingen die onder de antwoorden van de AI-Desk staan. "Het is niet slim om klakkeloos alles over te nemen wat de AI-Desk zegt. Ik blijf ook zelf nadenken. Daarom adviseren we nieuwe medewerkers om de AI-Desk niet meteen te gebruiken, maar zich eerst zelf te verdiepen in de Participatiewet. Daarmee bouwen ze de kennis en ervaring op die ze nodig hebben om de antwoorden van de AI-Desk straks goed te kunnen beoordelen."

Duimpje omhoog of omlaag

Wat Lieke ook regelmatig doet, is feedback geven op het antwoord van de AI-Desk door op het duimpje omhoog of omlaag te klikken. "Als je voor het duimpje omlaag kiest, dan vraagt de AI-Desk waarom je niet tevreden bent met het antwoord. Ik leg dan uit wat ik miste. Door de AI-Desk op deze manier 'op te voeden', wordt de kans groter dat de tool een volgende keer wél het complete antwoord geeft. Maar het gebeurt ook weleens dat de reactie van de AI-Desk míj juist aan het denken zet. Bijvoorbeeld omdat in het antwoord jurisprudentie of uitspraken in rechtszaken zijn opgenomen waar ik zelf niet aan gedacht had. Van zo'n sparringsessie worden we samen slimmer."

En wat was nou het antwoord van de AI-Desk op de voorbeeldcasus van Lieke? "Op basis van de ingevoerde gegevens was het voor de AI-Desk nog niet mogelijk om een definitief oordeel te geven. Dat had ik eerlijk gezegd al verwacht, maar ik vond het fijn dat de AI-Desk mijn vermoeden bevestigde. Vervolgens kreeg ik een lijstje met vragen die de consulent aan de belanghebbende kan stellen voor aanvullende informatie. Dus de AI-Desk heeft ons absoluut verder geholpen."