



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	28 november 2023
Agendapunt	Agendapunt 16 Nummer 23 – 439
Onderwerp	Evaluatie pilots inclusieve technologie
Directeur	Directeur SBK
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

1. Kennis te nemen van de resultaten en opbrengsten van de acht pilots met inclusieve technologie.
2. Akkoord te gaan met de publicatie van het onderzoeksrapport 'Evaluatie pilots inclusieve technologie 2021 2023' en de 8 bijbehorende 'pilotbeschrijvingen'.
3. Akkoord te gaan met de communicatie-acties waarmee we extern (stakeholders, werkgevers en cliënten) en intern communiceren over de onderzoeksbevindingen. Deze communicatie-acties zijn in nauwe samenwerking met de Directie Communicatie en Werkbedrijf opgesteld, en liggen in lijn met de opgestelde Communicatiestrategie Vergroten zichtbaarheid van kennis (stuurgroep Kennisagenda) en zijn afgestemd met het ministerie van SZW.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Het rapport 'Evaluatie pilots inclusieve technologie 2021 2023' beschrijft de resultaten en opbrengsten van 8 pilots met inclusieve technologie. Deze 8 pilots hebben gedurende de looptijd van ruim een jaar diverse technologieën geïmplementeerd in het werk- of re-integratieproces van mensen met een arbeidsbeperking. Naast een beschrijving van de 8 pilots biedt het onderzoek inzicht in:

- 1) de impact van de technologie op de kwaliteit van arbeidsparticipatie;
- 2) kosten en (potentiële) baten van de technologie;
- 3) het implementatieproces van de technologie.

Context en aanleiding onderzoek

Dit onderzoek maakt deel uit van een onderzoekslijn naar Technologie en inclusie die sinds 2016 in de Kennisagenda is opgenomen. Eerste onderzoeken uit 2017/2018 lieten zien dat technologie veel kansen biedt voor een inclusievere arbeidsmarkt, maar dat deze nauwelijks werden benut. UWV en SZW hebben als reactie hierop de Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI) opgericht en van daaruit een eerste ronde pilots gesubsidieerd om de tot dan toe ontbrekende praktijkervaringen met inclusieve technologie te stimuleren. Onderzoek uit 2020 naar deze eerste ronde pilots liet zien dat technologie op kleine schaal (bij 1 of enkele eindgebruikers) arbeidsparticipatie stimuleerde (uitbreiding taken, uren en/of werkplezier) bij mensen met voornamelijk fysieke beperkingen. Voortbordurend op deze bemoedigende resultaten is in 2021 een tweede ronde pilots geïnitieerd. Daarbij was er zowel bij de oproep als de keuze voor de winnende pilots extra aandacht voor praktijkervaringen bij reguliere werkgevers, bij grotere groepen eindgebruikers (voor eerdere geteste technologie) en bij een bredere doelgroep eindgebruikers (waaronder mensen met psychosociale belemmeringen en ook niet UWV-cliënten).

Resultaten

De pilots en technologieën uit deze tweede ronde zijn als volgt te typeren:

- Persoonsgebonden: Artificiële Intelligentie (AI) voor mensen met spraakproblemen, spraakherkenning voor doven en slechthorenden en voorleesbril voor mensen met een leesbeperking;
- Productiegebonden: slimme projector t.b.v. inpakken van tandartskoffers door mensen met cognitieve problemen en cobot in de maakindustrie voor mensen met fysieke beperking aan de arm of hand;
- Begeleidingsgericht: Know Yourself stressmonitoring, VR-bril voor mentale weerbaarheid bij mensen met stressklachten;
- Toeleidingsgericht: VR-bril voor loopbaanoriëntatie voor mensen met autisme en angst.

In totaal hebben 223 gebruikers deelgenomen aan de pilots, hiervan was 22% werkend bij een reguliere werkgever, 44% werkend bij een sociaal werkbedrijf, was 17% werkzoekend en was 16% student. Daarmee is het gelukt een bredere doelgroep te bereiken, waaronder mensen met cognitieve en/of psychosociale beperkingen. De meeste pilots richten zich op het uitbreiden/verbeteren van een bestaande (SW-) baan of werkzaamheden. Geen van de pilots heeft effecten kunnen waarnemen t.a.v. 'aan het werk komen' omdat de onderzoeksperiode hier niet lang genoeg voor was. Toekomstig onderzoek moet uitwijzen of loopbaanoriëntatie en stressmonitoring (voor werklozen of studenten) leidt tot een verhoogde en/of duurzamere toetreding tot de arbeidsmarkt.

- Ook is het gelukt de gewenste schaalgrootte te realiseren: er zijn per technologie bij meerdere eindgebruikers in verschillende werksettings ervaringen opgedaan.
- Bij twee pilots is het testen met eindgebruikers in een werksetting niet voldoende van de grond gekomen binnen de pilotperiode. Bij de ene pilot noopten de eerste gebruikerservaringen tot technologische aanpassingen waarvoor meer tijd nodig was dan de pilotperiode bood. Bij de tweede pilot haakten deelnemende werkgevers gedurende de looptijd af (o.a. door reorganisaties).

Het onderzoek laat de volgende opbrengsten van inclusieve technologie zien:

- 1) Ten aanzien van de impact op de kwaliteit van arbeidsparticipatie (bij de 6 pilots waar werkgerelateerde praktijkervaringen zijn gerealiseerd):
 - a. Zowel bij de persoonsgebonden als de productiegebonden technologieën treden positieve effecten op wat betreft arbeidsparticipatie (taakuitbreiding, efficiënter werken) en werkplezier (bv. minder vermoeidheid, betere werkrelaties, meer zelfvertrouwen). Bij de cobot (productiegebonden) en de stressmonitoring (begeleidingsgericht) treden daarnaast verbeteringen op in de ervaren gezondheid/ fysieke belasting van het werk. Bij de VR-bril voor loopbaanoriëntatie (toeleidingsgericht) geven eindgebruikers aan beter geïnformeerde beroeps- en stage keuze te maken.
 - b. Op basis van deze waargenomen effecten tijdens de pilot periode zijn voor verschillende pilots en doelgroepen ook verwachte effecten gespecificeerd zoals: meer duurzame plaatsingen/banen, minder ziekteverzuim, minder zorgkosten en besparing op overheidsuitgaven. Toekomstig onderzoek moet uitwijzen of deze effecten ook daadwerkelijk optreden.

- 2) Ten aanzien van de kosten en (potentiële) baten:

Er is in dit rapport uiteindelijk voor gekozen om geen maatschappelijke kosten en baten te kwantificeren. Dit bleek lastig o.a. vanwege een geringer aantal waarnemingen dan verwacht, het feit dat de pilotperiode te kort was om bepaalde effecten te observeren, sommige effecten lastig in geld uit te drukken zijn en omdat de pilots erg van elkaar verschilden wat betreft relevante kosten en baten. Om recht te doen aan deze complexiteit verkennen we nu de mogelijkheid voor een separate publicatie over de kosten en baten. Hierin kan zorgvuldig en uitgebreider op deze zaken worden ingegaan en gereflecteerd worden op de methode en aannames in deze context.

De voorleesbril en het spraakherkenningssysteem (persoonsgebonden technologieën) bieden waarschijnlijk wel goede perspectieven voor een kosteneffectieve inzet omdat de aanschafkosten relatief laag zijn, een korte instructie nodig is en er weinig tot geen aanpassingen in de werkomgeving nodig zijn. Hierdoor konden medewerkers dus snel productiever worden. Bij de productiegebonden technologieën zoals de slimme projector ligt dit anders. Daar liggen de aanschafkosten bijvoorbeeld veel hoger, is veel inwerktijd nodig en zijn aanpassingen aan de werkomgeving nodig, waar ter compensatie een relatief grote productiestijging voor nodig zou zijn. Toch vinden betrokkenen uit deze pilot andere effecten (zoals werkplezier, ontwikkelkansen etc) zwaarwegend genoeg om ook na de pilot door te gaan met de inzet van de technologie.

- 3) Ten aanzien van het implementatieproces van de technologie, een greep uit de meest opvallende bevindingen:
 - a. De context speelt een belangrijke rol. Een zorgvuldige introductie en uitleg van nieuwe technologie is belangrijk, vooral omdat eindgebruikers gewend zijn aan gebruiksvriendelijke

consumententechnologie. Voor de acceptatie van de technologie door eindgebruikers is individuele ondersteuning bij de installatie/ het in gebruik nemen van de technologie van belang. Deze behoefte aan maatwerk moet worden meegewogen bij opschalingsstrategieën.

- b. Financiering van de technologie zelf¹ blijkt complex, wat een vertragende en belemmerende factor is geweest bij veel pilots. Financieringsmogelijkheden zijn vaak erg doelgroepen specifiek en onoverzichtelijk. Er is behoefte aan ondersteuning bij het wegwijs worden hierin voor werkgevers en cliënten.
- c. *Cybersecurity* en naleving van de AVG vertragen de implementatie, vooral bij organisaties die met gevoelige informatie werken. Er is behoefte aan ondersteuning en advies voor werkgevers op dit gebied.
- d. De betrokkenheid van werkgever is cruciaal bij succesvol opschalen. De aanwezigheid van een aanjager (bv inclusion officer) zoals die bij sommige grotere organisaties aanwezig was, kan het verschil maken. Het is aan te raden een dergelijke coördinerende rol ook voor het MKB te organiseren, bijvoorbeeld op branche niveau. Implementatie van technologie bij sociaal werkbedrijven lijkt makkelijker dan bij reguliere werkgevers, omdat sociaal werkbedrijven meer gericht zijn op de ontwikkeling en ondersteuning van hun medewerkers.
- e. Een risico bij opschaling is om te veel vanuit de technologie te gaan denken, terwijl het voor een succesvolle implementatie belangrijk is vanuit de behoeften van de eindgebruiker (in diens specifieke werksetting) te blijven werken. Dit kan ook om verdere doorontwikkeling van de technologie vragen.

Gevolgen voor mensen

Met het publiceren van dit rapport (en alle communicatie eromheen) genereren we bredere bekendheid voor de mogelijkheden die technologie biedt voor het versterken van de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking. Daarnaast delen we lessen over hoe dit in de praktijk vorm te geven.

We hopen hiermee zowel mensen met een arbeidsbeperking, hun ondersteuners (waaronder professionals bij UWV) en werkgevers te inspireren om de kansen van inclusieve technologie beter te benutten. Om het daadwerkelijk handelen van deze betrokkenen te veranderen is vanzelfsprekend meer nodig. Hier verwachten we in een meerjarig programma 'Technologie en Inclusie' verder invulling aan te geven (zie 'kansen en risico's').

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt bieden de resultaten van de pilots mooie kansen om de arbeidsparticipatie van mensen met een beperking verder te versterken. Zo kunnen nieuwe innovaties vanuit de pilots mogelijk hun weg vinden naar het UWV-voorzieningen aanbod, en kunnen werkgevers vanuit de UWV- werkgeversdienstverlening geattendeerd worden op de mogelijkheden van inclusieve technologie. Met de afdeling Voorzieningen en Re-integratiemiddelen (VRIM) is reeds een start gemaakt om concreet invulling aan deze mogelijkheden te geven.

De missie van de CTI is om het ontwikkelen en benutten van inclusieve technologie te stimuleren, zodat dit meer gemeengoed wordt (ook buiten pilots om). Momenteel wordt in opdracht van de directeur SBK gewerkt aan een plan voor een meerjarig programma 'Technologie en inclusie' met aandacht voor UWV als dienstverlener én samenwerkingspartner met externe partijen. Ook verdere ontwikkelingen rondom de inzet van technologie voor de preventie van arbeidsongeschiktheid kunnen daar onderdeel vanuit maken. Voor besluitvorming over en de inhoudelijke uitwerking van dit programma is tevens een stuurgroep opgericht met vertegenwoordigers vanuit de divisies Sociaal-medische zaken, Werkbedrijf (VRIM en Werkgeversdienstverlening), UWV-programma innovatie en het ministerie van SZW.

Strategische aspecten van het besluit

Bij het publiceren van het rapport zullen meerdere lessen rondom het inzetten van inclusieve technologie breed gedeeld worden. Daarbij komen ook zaken aan bod waarbij beleid of uitvoering binnen de sociale zekerheid een belemmerende factor zijn. Een belangrijk knelpunt bleek de financiering van de technologie zelf (zowel tijdens de pilot als naar verwachting na de pilot). Het aanbod aan financiële vergoedingen vanuit de overheid of verzekeraars voor dergelijke hulpmiddelen is versnipperd en lastig te doorgronden voor werkgevers, cliënten en technologie leveranciers. Enkele voorbeelden

- Mensen met een WSW-indicatie of laaggeletterdheid kunnen niet voor vergoedingen bij UWV terecht, maar gemeenten voeren nog nauwelijks en/of divers beleid rondom (technologische) voorzieningen.

¹ De financiering van de technologie zelf viel buiten de pilotfinanciering van UWV.

- Ook mag UWV de spraakherkenning voor doven en slechthorenden niet vergoeden omdat deze juridisch gekwalificeerd is als hoormiddel, waardoor vergoeding via de zorgverzekeraar, ook voor inzet binnen de werkomgeving, de aangewezen route is. Een recent besluit van Zorg Instituut Nederland heeft echter ook deze route geblokkeerd. Hierover zijn recentelijk Kamervragen gesteld. NB overigens zijn SZW, VWS, ZIN en UWV in gesprek over – al dan niet tijdelijke - oplossing voor het systeemknelpunt dat is ontstaan zodat burgers hier niet de dupe van worden.
- Voor de Generieke werkgeversvoorziening (GWV) geldt als vereiste dat mensen met een arbeidsbeperking in dienst moeten komen bij een reguliere werkgever. Dit zorgt ervoor dat cliënten er geen gebruik van willen maken omdat ze zekerheden moeten opgeven (ook al is de werkgever tot een dienstverband bereid). NB de GWV was een experiment waarvoor werkgevers nu geen aanvraag meer kunnen doen. De lessons learned gaan mee in eventueel nieuw te ontwikkelen beleid.

Ons voornemen is om in het voorgenoemde meerjarig programma Technologie en Inclusie een actielijn in te richten die ondersteuning biedt bij het wegwijs worden in financiële regelingen. Verder is het voornemen om binnen dit programma steviger samen te werken met gemeentes, zodat ook zij wellicht eerder tot vergoeding van technologische hulpmiddelen zullen overgaan voor SW-medewerkers en werkzoekenden.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Recentelijk is bij de begrotingsbehandeling in de Tweede Kamer een amendement aangenomen waarbij 5 mln wordt vrijgemaakt voor de inzet van inclusieve technologie bij het MKB. De uitvoering van deze 5 mln komt bij UWV te liggen. Hoe deze uitvoering door UWV vorm krijgt zal de komende periode worden uitgewerkt.

Duurzaamheid

N.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

N.v.t.

Communicatie

We zijn voornemens het rapport openbaar te maken tijdens een symposium op 27 november 2023 waar een breed publiek (+/- 100 mensen) aanwezig zal zijn (werkgevers, technologie-ontwikkelaars, beleidsmakers, onderzoekers, mensen met een beperking en hun ondersteuners). Via content-communicatie van UWV zullen de resultaten via diverse UWV-kanalen worden verspreid (intern en extern). Hiervoor is ook filmmateriaal aanwezig, waarbij in beeld is hoe de eindgebruiker de technologie toepast.

- Intern gaat het om uitingen: bericht en achtergrondinterview op DWU, delen binnen Werkbedrijf via Werkbericht en WIU
- Extern gaat het uitingen als: een UWV Kennisverslag, de Kennisnieuwsbrief, bericht op uwv.nl/overuwv, interviews en artikelen in UWV Magazine (plus nieuwsbrief), content op het inspiratieplatform voor werkgevers en cliënten met een beperking, alsmede opname in de nieuwsbrieven voor werkgevers en cliënten. Posts op LinkedIn, X en Facebook.

De externe uitingen van UWV zullen daarnaast via de leden van de CTI en begeleidingscommissie verder worden verspreid (o.a. technische universiteiten, AAVN, de LCR, CNV, TNO), waarmee een breed publiek wordt bereikt.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

1 Ja, in hun geheel.

Metadata

Omschrijving: Resultaten van pilots met inclusieve technologie op arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking.

Trefwoorden: arbeidsparticipatie, arbeidsbeperking, technologie