

# UWV Kompas Data Ethiek

UWV is een organisatie van mensen voor mensen. Samen werken we aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Samen als collega's, samen als UWV, maar vooral ook samen met de mensen die gebruik maken van onze dienstverlening en onze ketenpartners op het terrein van werk en inkomen.

Ieder mens wil meedoen en iets bijdragen aan de maatschappij. Werk is een manier om bij te dragen. Maar ook mensen die niet (kunnen) werken, horen erbij. Dat is waar samenleven over gaat. UWV ondersteunt mensen daarom bij het vinden van passend werk. En als werken niet mogelijk is, zorgt UWV snel voor inkomen. Door een deskundige en efficiënte uitvoering van en handhaving op met name de WW, WIA, Wajong, Wazo en Ziektewet. Het hebben van inkomenszekerheid biedt bestaanszekerheid en dit draagt bij aan het hebben van een goede basis van waaruit de werkzoekende zich kan richten op het vinden van nieuw werk. Zo bouwt UWV iedere dag verder aan een maatschappij waarin iedereen kan meedoen.

De maatschappij stelt vanzelfsprekend hoge eisen aan UWV. Wij willen aan die eisen voldoen en onze taken op een manier uitvoeren die recht doet aan ieders belang. Wij willen een uitstekende publieke dienstverlener zijn, een expert op het gebied van sociale zekerheid en ons inzetten om een transparante en toegankelijke organisatie te zijn die garant staat voor kwaliteit en effectiviteit. Wij willen onze cliënten perspectief bieden door via werk aan de maatschappij deel te nemen.

Om ons werk beter en slimmer te doen, maken we gebruik van data. We verwerken data met inzet van mensen, maar ook geautomatiseerd. Dit gebeurt in diverse stadia van het proces: inlezen van data, opschonen en bewerken van data, berekeningen toepassen (bijvoorbeeld door middel van eenvoudige instructies, modellen of machine learning algoritmes) en uiteindelijk de uitkomsten gebruiken in onze processen. In de

maatschappelijke discussie worden dit ook wel algoritmes genoemd. In de rest van dit kompas gebruiken we datatoepassingen als term die alle vormen van data gebruik, met of zonder algoritmes, omvat. Met de gegevens van burgers, werkgevers en andere overheidsorganisaties die wij verwerken, kunnen wij maatwerk leveren en onze dienstverlening beter en sneller uitvoeren. De gerichte inzet van datatoepassingen helpen ons daarbij. Ook helpen datatoepassingen ons om het beschikbare budget, onze tijd en onze menskracht op een betere manier in te zetten.

Wanneer wij datatoepassingen gebruiken, doen wij dit vanzelfsprekend in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving. Maar wat ons betreft houdt het hier niet bij op. Wij vinden het namelijk belangrijk ethisch en integer met datatoepassingen om te gaan. Onze visie en ambitie en hoe wij dit willen doen, hebben wij samengevat in dit Kompas Data Ethiek. Op basis van een zorgvuldige beoordeling van de risico's en een evenwichtige afweging van maatschappelijke kosten en baten hebben wij uitgewerkt hoe wij als UWV ethisch en integer met datatoepassingen omgaan. Dit kompas en de principes erin vormen een leidraad voor de omgang met datatoepassingen voor al onze medewerkers, binnen al hun werkzaamheden. Hierbij staat steeds de (sociale) context en de invloed die het gebruik van datatoepassingen heeft op individuen, groepen, organisaties en de maatschappij centraal. Data en algoritmes zijn dan ook nooit een doel op zich, maar vormen altijd een middel dat op verantwoorde wijze zijn meerwaarde moet leveren.

## Indeling kompas

Het kompas Data Ethiek bestaat uit vier delen, elk deel is opgebouwd rond één van de vier waarden die UWV hanteert. Die vier waarden zijn respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit.

Elk van deze waarden hebben we in dit kompas uitgewerkt, en per waarde aangegeven wat het in de praktijk betekent voor het verantwoord gebruik van datatoepassingen door UWV. Deze uitwerking heeft geleid tot 12 principes.

Met de publicatie van deze principes informeren wij de burgers, werkgevers en ketenpartners, onze klanten, hoe wij op een ethische en integere manier willen omgaan met

datatoepassingen en welke eisen we daarvoor aan onszelf stellen.

Het kompas is een hulpmiddel voor (gezamenlijk) onderzoek naar de afwegingen die ons helpen te komen tot het verantwoord gebruik van data. Het reikt ons daartoe een aantal relevante aspecten aan op basis waarvan we dat onderzoek naar die afwegingen kunnen uitvoeren. Het kompas is daarmee een hulpmiddel om systematisch en kritisch te onderzoeken waar de grenzen van dat verantwoord gebruik van data liggen. Na uitvoering van dat onderzoek kunnen we een moreel oordeel vellen over het gebruik van data in een specifieke situatie of toepassing.

# Respect

## **Wij hebben oog voor het individu**

**Wij gebruiken datatoepassingen met erkenning voor het individu of groep. Datatoepassingen zijn een middel om onze dienstverlening beschikbaar en efficiënt te houden voor grote groepen mensen. Tegelijkertijd zijn wij ons ervan bewust dat datatoepassingen niet altijd het hele verhaal vertellen. Daarom zorgen wij voor een individuele aanpak waar dat nodig is en waar dat kan.**

Datatoepassingen zijn een middel en geen doel. Wij realiseren ons dat datapunten een deelwaarneming bevatten over een persoon of organisatie. In welke vorm of hoeveelheid dan ook, datatoepassingen vormen daarom nooit een totaalbeeld of een zelfstandige waarheid. Wij zien er dan ook op toe dat datatoepassingen nooit op die manier worden gebruikt. Dit doen wij door van tevoren in te schatten wat de beperkingen van onze datatoepassingen zijn in de context van een persoon of groep, een organisatie, een situatie of een combinatie daarvan. Wij maken ruimte voor een individuele aanpak waar dat nodig is en passen onze manier van werken daarop aan.

## **Wij werken rechtvaardig en inclusief**

**Wij gebruiken datatoepassingen rechtvaardig en inclusief. Verschillen tussen individuen, groepen, organisatie of situaties bepalen wij op basis van gerechtvaardigde gronden. Wij zijn inclusief, toegankelijk en voorkomen buitensluiting van wie of wat dan ook.**

Datatoepassingen helpen ons beter en objectiever aan te sluiten op de verschillen tussen personen of groepen, organisatie of situaties. Wij zorgen ervoor dat deze verschillen gebaseerd zijn op

gerechtvaardigde gronden. In het geval van twijfel over de gronden bespreken wij dit. Deze dialoog en onze vervolgacties zijn er op gericht om de meest verantwoorde situatie te bereiken. Wij voorkomen dat datatoepassingen leiden tot ongerechtvaardigde uitsluiting van wie of wat dan ook. Daarvoor hebben wij teams met een diversiteit aan mensen die op tijd analyses maken van alle betrokkenen en hun belangen.

## **Wij gebruiken datatoepassingen altijd onder supervisie van mensen**

**Wij gebruiken datatoepassingen ondersteunend aan de mens, en wij vinden supervisie door mensen enorm belangrijk. Wanneer medewerkers gebruik maken van datatoepassingen, zorgen wij ervoor dat zij toegerust zijn om zorgvuldig en met elkaar afwegingen te maken.**

Wij vinden dat datatoepassingen het beste werken in combinatie met zinvolle menselijke supervisie. De werking van datatoepassingen zijn daarom altijd onder controle van onze medewerkers. Afhankelijk van het doel vindt deze controle soms vooraf en soms achteraf plaats. Binnen UWV geven we onze medewerkers de tijd, middelen en gelegenheid om gemotiveerd en gelegitimeerd af te kunnen wijken van een uitkomst van een datatoepassing, in alle processen waar dit wenselijk is. Wij zijn ons er bewust van dat datatoepassingen het effect kunnen hebben dat menselijke gebruikers overmatig op de uitkomsten gaan vertrouwen. Wij stellen onze medewerkers in staat om zo objectief mogelijk controle uit te oefenen door de juiste informatie en opleiding te verzorgen.

# Openheid

## Wij zijn transparant

**Wij zijn transparant over hoe, waarvoor en waarom we datatoepassingen gebruiken. Hierover communiceren wij proactief waar dat kan en reactief waar dat moet. Onze keuzes en afwegingen zijn navolgbaar en toetsbaar.**

Wij zijn transparant en open over welke data wij gebruiken en in welke toepassingen, op welk moment, voor welk doel en wie erdoor worden geraakt. Voor algoritmes registreren wij aanvullende inhoudelijke informatie (zie "Wij zijn controleerbaar"). Waar dat kan stellen wij deze registratie in begrijpelijke taal publiek beschikbaar. Waar dat niet kan, bijvoorbeeld omdat de effectiviteit van de bedrijfsvoering er schade van zou ondervinden, zijn wij controleerbaar en auditeerbaar. Publieke transparantie is de standaard.

## Wij geven uitleg

**Wij begrijpen de uitkomsten van onze datatoepassingen en kunnen die uitleggen in begrijpelijke taal. Onze uitleg past bij de behoeftes van het individu of groep, een organisatie of de maatschappij. We staan open voor vragen en bezwaren over deze uitleg.**

Wij maken alleen gebruik van datatoepassingen wanneer wij de uitkomsten en hoe deze beslissingen beïnvloeden, kunnen uitleggen. Uitlegbaarheid verkiezen wij boven

doeltreffendheid, dat betekent dat we een onvoldoende uitlegbare toepassing niet zullen inzetten, ook als deze toepassing wel doeltreffend lijkt. Wij begrijpen de manier waarop een datatoepassing tot een resultaat komt en wat dit betekent voor ons uiteindelijke besluit. Wij maken deze uitleg toegankelijk en begrijpelijk voor de ontvanger. We staan open voor vragen en bezwaren over deze uitleg.

## Wij zijn controleerbaar

**Wij zorgen dat onze datatoepassingen daadwerkelijk kunnen worden gecontroleerd. Onze vastleggingen zijn correct, volledig, actueel, navolgbaar en toegankelijk voor interne en externe onafhankelijke controleurs.**

Wij documenteren zorgvuldig welke datatoepassingen wij gebruiken, op welk moment, voor welk doel en wie erdoor worden geraakt. Voor algoritmes documenteren wij ook welke data wij als input hebben gebruikt, het technisch ontwerp en keuze voor specifieke technologie, de aannames die wij hebben gedaan, de afwegingen en ontwikkelkeuzes die wij hebben gemaakt en welke dilemma's daarbij hebben gespeeld. Onze documentatie is juist, volledig, actueel, en navolgbaar en toegankelijk voor interne en externe onafhankelijke controleurs. Wanneer alleen documentatie niet voldoende blijkt, zullen wij de controleur van de gewenste extra informatie voorzien.

# Eigen Verantwoordelijkheid

## Wij zijn verantwoordelijk

Wij zijn verantwoordelijk voor onze datatoepassingen. Wij beleggen eigenaarschap van datatoepassingen bij de juiste functionaris binnen UWV, ook voor het gebruik van datatoepassingen van derden. Eigenaren zijn aanspreekbaar en verantwoordelijk.

Wij zijn verantwoordelijk voor het gebruik van onze datatoepassingen. Bij het eerste gebruik bepalen wij binnen UWV een eigenaar met bijpassende verantwoordelijkheden, ook wanneer wij gebruik maken van data of datatoepassingen van derden. De aangewezen eigenaar is altijd het eerste aanspreekpunt.

## Wij zijn aanspreekbaar

Wij zijn aanspreekbaar op de manier waarop wij datatoepassingen gebruiken. Wij reageren correct, tijdig en gericht op vragen, zorgen, twijfels en klachten.

Het gebruik van datatoepassingen kan leiden tot vragen, zorgen, twijfels of klachten zowel door externe individuen, groepen of organisaties, maar ook intern door onze medewerkers. Voor alle situaties bieden wij een laagdrempelig loket dat is toegerust om hierop per situatie een informatieve, tijdige en gepaste reactie te geven. Deze reactie

omvat onder andere de manier waarop wij opvolging geven aan het gegeven signaal. In het geval van twijfel bij de ontvanger is er ruimte om op onze reactie in te gaan.

## Wij zijn alert

Wij zijn onze datatoepassingen steeds aan het monitoren. Bij signalen van ongewenste of onbedoelde uitkomsten ondernemen wij actie om deze te repareren. Wij zorgen ervoor dat we datatoepassingen kunnen stopzetten in uitzonderlijke situaties en zorgen dan voor een geschikt alternatief om onze dienstverlening te kunnen voortzetten.

Op basis van een risico- en effectbeoordeling onderzoeken wij voor onze datatoepassingen wat de mogelijke ongewenste of onbedoelde uitkomsten kunnen betekenen voor individuen of groepen, organisaties of situaties. Vervolgens nemen wij maatregelen om deze ongewenste of onbedoelde uitkomsten te signaleren en zoveel mogelijk te voorkomen. Wij ondernemen actie wanneer de uitkomsten daar om vragen. Voor uitzonderlijke situaties zorgen wij voor een mogelijkheid om het gebruik van één of meerdere datatoepassingen direct te stoppen. In deze situaties zorgen wij voor een geschikt alternatief om onze dienstverlening te kunnen voortzetten.

# Professionaliteit

## Wij zijn kundig

**Wij gebruiken datatoepassingen met kennis en kunde. Onze mensen en hun competenties zijn leidend in onze omgang met technologie: wij gebruiken datatoepassingen alleen als wij die begrijpen en kunnen uitleggen. Wij zijn steeds gericht op leren en verbeteren.**

Wij beschikken over de juiste kennis en kunde om gebruik te maken van de datatoepassingen die in ons werk een rol spelen. Wij monitoren, verbeteren en ontwikkelen deze kennis en kunde steeds door training en opleiding. Daarnaast creëren wij een werkcultuur met voldoende bewustzijn en kennis van datatoepassingen. Wij gebruiken datatoepassingen alleen als wij die begrijpen en ook kunnen uitleggen.

## Wij voeren dialoog

**Wij ontwikkelen en gebruiken datatoepassingen in een actieve interne en externe dialoog. Wij zorgen voor diversiteit in onze teams bij de ontwikkeling en het gebruik van datatoepassingen, en stimuleren een kritische houding bij onze medewerkers. Wij staan open voor maatschappelijke discussie en andere perspectieven, en zoeken deze actief op.**

Burgers en (partner)organisaties evenals medewerkers van UWV hebben een belangrijke stem in de discussie over ethisch datagebruik. Wij zoeken actief met hen de dialoog en kennisontwikkeling. Intern doen we dit door onze teams zo divers mogelijk samen te stellen op basis van hun professionele en persoonlijke

achtergrond. Diverse teams zorgen voor een breder, veelzijdiger inzicht in de impact en de risico's van datatoepassingen. Extern zorgen wij ervoor dat wij oog hebben voor maatschappelijke ontwikkelingen en die integreren in nieuwe versies van dit kompas. Ook investeren wij in de maatschappelijke collectieve kennis over datatoepassingen en algoritmes doordat wij ons actief inzetten bij landelijke of lokale initiatieven voor kennisdeling met betrekking tot algoritmes.

## Wij borgen ons Kompas Data Ethiek voor het gebruik van datatoepassingen in onze hele organisatie.

**Wij borgen het kompas doordat in processen en procedures expliciet plaats wordt gemaakt voor ethische afwegingen. Waar nodig wordt dit in werkinstructies afgedwongen. Een commissie data ethiek is ingericht om de naleving van dit kompas te toetsen.**

Ons kompas geeft ons richting bij het maken van ethische overwegingen bij het gebruik van datatoepassingen. Wij hebben voldoende ruimte en gelegenheid om dit op zorgvuldige wijze te kunnen doen. Dit betekent onder andere dat wij in onze processen en procedures rekening houden met het ethisch gebruik van datatoepassingen. Daarnaast hebben wij een commissie data ethiek die ons begeleidt bij het maken van ethische keuzes. Ook zien zij erop toe dat het kompas wordt nageleefd en op basis van nieuwe inzichten en ontwikkelingen wordt geactualiseerd.

# Voorbeelden van algoritmen in gebruik bij UWV

## 1. Beslisboom externe meldingen - Handhaving

Burgers hebben de mogelijkheid om meldingen te doen bij UWV over mogelijk misbruik van de regelingen die UWV uitvoert. De beslisboom externe meldingen helpt om deze meldingen om te zetten naar signalen waar UWV eventueel onderzoek naar kan doen. Denk aan het geautomatiseerd zoeken van een BSN-nummer en toetsen of er een actieve uitkeringsrelatie bestaat. Het signaal wordt daarna door een medewerker van Handhaving in behandeling genomen, die vervolgens bepaalt of een onderzoek naar de melding zinvol is.

## 2. Keuzehulp - WERKbedrijf

De Keuzehulp is een middel om de Adviseur Werk te ondersteunen om evidence based te werken. Op basis van leeftijd, opleidingsniveau en belemmerende factoren vanuit de Werkverkenner (een vragenlijst die elke klant krijgt aan het begin van de WW-uitkering), ontvangt de Adviseur Werk een advies over passende dienstverlening bij de klant. De klant krijgt hiermee de juiste evidence based dienstverlening aangeboden, die hoogstwaarschijnlijk resulteert in een snellere uitstroom naar werk.

## 3. Personalisatie op website - K&S

Op basis van eerder door de anonieme bezoeker vertoond gedrag op de website van UWV, wordt content aangeboden die past bij de eerder getoonde interesse van deze bezoeker met als doel dat deze bezoeker sneller relevante content vindt.