



Arbeidsparticipatie en technologie

Lessen uit zeven pilots en perspectieven voor groei en opschaling

Arbeidsparticipatie en technologie

Lessen uit zeven pilots en perspectieven voor groei en opschaling

- EINDRAPPORT -

Auteurs

Athena Instituut, Vrije Universiteit

Dr. Barbara Regeer
Dr. Teun Zuiderent-Jerak
Mike Grijseels, MSc

Regioplan Beleidsonderzoek

Yannick Bleeker, MSc
Mats Gorter, MSc
Ir. Hetty Vissee

Citeren als

Zuiderent-Jerak, Teun, Yannick Bleeker, Mike Grijseels, Mats Gorter & Barbara Regeer (2020). Arbeidsparticipatie en technologie: Lessen uit zeven pilots en perspectieven voor groei en opschaling. Athena Instituut, Vrije Universiteit & Regioplan Beleidsonderzoek.

Contact

Athena Instituut, Vrije Universiteit

Dr. Teun Zuiderent-Jerak
teun.zuiderent-jerak@vu.nl
020 - 5987031

Regioplan Beleidsonderzoek

Yannick Bleeker, Msc.
yannick.bleeker@regioplan.nl
020 - 5315394

Amsterdam, 9 oktober 2020

Publicatienr. 18175

© 2020 Regioplan & Athena Instituut, mogelijk gemaakt met subsidie van UWV

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inleiding

In de Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI) werken het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, UWV, de Landelijke Cliëntenraad, Jobstap, de RobotAcademie, Universiteit Tilburg en AWWN samen aan het stimuleren, coördineren en ondersteunen van de ontwikkeling en toepassing van technologie voor een inclusieve arbeidsmarkt. Eind 2018 organiseerde de CTI een challenge. In deze challenge konden onder meer technologieontwikkelaars en werkgevers pilotvoorstellen indienen. Een vakjury selecteerde vervolgens zeven voorstellen. Begin 2019 startten er zeven pilots waarin technologieontwikkelaars samen met werkgevers, werknemers en hun begeleiders nieuwe technologie toepasten om de participatie van personen met een arbeidsbeperking te bevorderen.

Het Athena Instituut en Regioplan Beleidsonderzoek richtten parallel aan de pilots een lerende evaluatie in. Het actieonderzoek bestond uit drie delen: leren binnen, leren tussen en leren van de pilots. Het leerproces binnen de pilots is ondersteund door dagbezoeken, het opstellen en bijhouden van een dynamische leeragenda, outcome mapping-sessies en meerdere interviews en formele en informele overleggen met de pilots. Om te leren tussen de pilots zijn twee praktijksessies georganiseerd en werd er gebruikgemaakt van een online platform. Zo konden pilots elkaar op de hoogte houden van de behaalde successen en (overwonnen) barrières. Om te leren van de pilots zijn een aantal praktijksessies, een werksessie op de dag van de inclusieve arbeid en een werksessie met CTI-leden en andere stakeholders georganiseerd. Het onderzoek is door een begeleidingscommissie gevolgd en gevoed. Aan de begeleidingscommissie namen UWV, het ministerie van SZW, AWWN, Onbeperkt aan de Slag, Roessingh Arbeid en Bartiméus, TNO en FNV deel. De begeleidingscommissie werd voorgezeten door Pieter Jelle Beers, werkzaam bij DRIFT en de HAS Hogeschool.

In dit verslag staan we kort stil bij de inhoud en ontwikkeling van de pilots, welke overkoepelende lessen er uit de pilots volgden en de rol van pilots in het bredere transitieproces. Ook laten we zien welke lessen voor dit transitieproces uit de pilots volgden en welke aanknopingspunten voor het vervolg we aan de CTI meegeven. Voor meer informatie over de lessen per pilot verwijzen we naar de pilotbeschrijvingen. Deze beschrijving zijn te vinden op de websites van Regioplan, UWV en het Athena Instituut.

De zeven pilots

Ebb app - communicatieondersteuning

Personen met een verstandelijke beperking, anderstaligen en mensen met psychische kwetsbaarheden kunnen moeite hebben zich verbaal uit te drukken op hun werkplek. Zij hebben bijvoorbeeld moeite met het onder woorden brengen van de uitdagingen waar zij op de werkvloer mee te maken krijgen en de ondersteuningsbehoeftes die zij hebben. Dat komt hun ontwikkeling niet ten goede. Om tegemoet te komen aan dit probleem hebben Sofie Sergeant (Disability Studies, Vrije Universiteit) en René Krewinkel (Studio Krijst) Ebb ontwikkeld: een app voor tablet en smartphone die de gebruiker kan helpen zich uit te drukken. In het kader van de pilot is een versie van Ebb ontwikkeld voor WerkSaam Westfriesland, de organisatie die in haar regio verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Participatiewet en de WSW.

OrCam – een bril die voorleest

In het oorspronkelijke pilotplan van sociale ondernemer Maak BV, technologie-ontwikkelaar Arkite, leverancier Lexima-Reinecker en professionals van UWV, Bartimeus en Koninklijke Visio stelden deze partijen voor om een Human Interface Mate (HIM) en een voorleesbril (E-sight of OrCam) in te zetten. Deze combinatie zou personen met een visuele beperking moeten helpen bij het maken van veiligheidsvesten met LED-lampjes. Door wisselingen in het projectteam en door moeilijkheden met het vinden van geschikte werknemers is het projectplan aangepast. De HIM is niet ingezet. De pilot heeft zich uiteindelijk op de voorleesbril toegespitst die is ingezet bij twee personen met een visuele beperking: een werknemer in Enkhuizen die onder meer onderhoud op begraafplaatsen uitvoert en een werknemer die in een begeleidwonenvoorziening werkt.

MyEnergy – energiemangementdashboard

Onbeperkt aan de Slag is een organisatie met als missie een genormaliseerde arbeidsmarkt; een arbeidsmarkt op basis van talent en motivatie, waar mensen met een arbeidsbeperking voor vol worden aangezien. In de dagelijkse praktijk kwamen zij vaak dezelfde uitdaging tegen; een verminderd energieniveau. Een groot gedeelte van werkzoekenden werkt niet fulltime en er wordt voortdurend gezocht naar een balans tussen belasting en belastbaarheid. Om deze uitdaging aan te pakken wil Onbeperkt aan de Slag bestaande technologieën met elkaar verbinden en combineren tot een digitaal energiemangementdashboard. Het dashboard en de te verbinden technologieën werden ontwikkeld gedurende de pilot en getest door deelnemers uit hun eigen personeelsbestand.

Exoskelet – ondersteuning bij fysiek werk

Werkzaak Rivierenland, de organisatie die in de regio Rivierenland verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Participatiewet en de Wet Sociale Werkvoorziening, ziet dat (een deel van) haar doelgroep gevoelig is voor de gevolgen van voortschrijdende automatisering en robotisering. Zij vindt het haar verantwoordelijkheid om haar doelgroep hierop voor te bereiden door in te zetten op het opdoen van ervaring met nieuwe technologie. Werkzaak hoopt zichzelf en haar doelgroep hiermee aantrekkelijk te houden voor de werkgevers waar men mee werkt. Werkzaak heeft daarom geëxperimenteerd met de inzet van een exoskelet bij diverse organisaties, waaronder de spoelkeuken van een ziekenhuis, een bedrijf in de groenvoorziening en een cv-ketelbedrijf. Met de pilot hoopte Werkzaak enerzijds hun werknemers ervaring op te laten doen in het werken met technologie en anderzijds kennis te genereren voor Werkzaak zelf en de werkgevers waarmee men werkt. Naast een exoskelet heeft Werkzaak ook drie maanden een collaboratieve robot (cobot) uitgeprobeerd.

SpeakSee – gesprekken toegankelijker maken

Voor mensen met een auditieve beperking is het lastig om gesprekken te volgen. Het voeren van informele, formele en telefonische gesprekken met meerdere personen is voor hen een uitdaging. Omdat het zowel formele als informele gesprekken betreft heeft deze uitdaging effect op zowel werk- als sociale activiteiten. Mogelijke gevolgen die genoemd worden in het projectplan zijn een verminderde toegang tot informatie, verminderde kans op doorontwikkeling, stress, vermoeidheid en gevoelens van sociaal isolement en buitensluiting. De huidige oplossing voor deze communicatie uitdagingen is de inzet van een schrijftolk. Maar hoewel een schrijftolk vergoed wordt door UWV, zorgt de administratie rond de inzet en beperkte beschikbaarheid voor een verminderde flexibiliteit van de werknemer. Daarnaast zijn er telkens terugkerende kosten verbonden aan de inzet van een tolk. Om mensen met een auditieve beperking te helpen om volwaardig functioneel en sociaal te kunnen participeren op de werkvloer is SpeakSee ontwikkeld; een systeem van microfoons en een app die real-time spraak naar tekst omzet. Binnen deze pilot wordt SpeakSee ingezet bij een werknemer op een kantoor van de Nationale Politie.

Slimme bril – ondersteuning bij magazijnwerk

Metafors, onderdeel van de Amfors Groep, is een sociaal-werkbedrijf, waar processen voor metaalbewerking en elektromontage plaatsvinden. In het magazijn van Metafors werken mensen met een psychische beperking en/of gedragsproblemen. Betrokkenen geven aan dat er binnen dit magazijn regelmatig iets misgaat; gegevens worden niet of incorrect ingevoerd, bestellingen moeten worden gecorrigeerd en communicatie verloopt stroef. Daarnaast zijn discipline en concentratie voor werknemers lastig en is er soms sprake van gedragsproblemen. Om de werknemers in het magazijn te ondersteunen in hun taken en zo hopelijk het aantal gemaakte fouten te verminderen besloot het team van Metafors om een pilot met een slimme bril te starten in het magazijn. Tijdens het project werden verschillende modellen bril overwogen en in samenwerking met studenten van de Hogeschool Arnhem-Nijmegen is er uiteindelijk een keuze gemaakt. Er is ook gekeken naar andere magazijnen waar al slimme brillen gebruikt worden. Vervolgens is de slimme bril ingezet in het magazijn bij twee werknemers met gedragsproblemen.

Groen gedragen – een slimme en lichte heggenschaar

Slechts een klein deel van de werknemers van de groenafdeling van leerwerkbedrijf WVS was voorafgaand aan de pilot in staat om heggen te snoeien. Dit resulteerde in een relatief zware fysieke belasting voor de werknemers die dat wél konden. Dit leidde tot een relatief hoog ziekteverzuim (12-13%) en had een negatieve invloed op de duurzame inzetbaarheid van deze medewerkers. Daarnaast kampte WVS

met onbenut arbeidspotentieel: veel werknemers wilden namelijk wel heggen snoeien, maar waren hier fysiek of mentaal niet toe in staat. Technologiebedrijf TSG Group bood daarom aan om WVS te begeleiden in de overgang van de zware, mechanische heggenschaar naar een lichtere, elektrische heggenschaar die bovendien inspanningsdata verzamelt, om de fysieke belasting terug te dringen. Deze lichtere heggenschaar zou tevens worden uitgerust met sensoren die de kwaliteit van het snoeien meten en feedback geven als er bijvoorbeeld scheef wordt gesnoeid. Met behulp van deze data en feedback zouden werknemers getraind kunnen worden hun werk netter te doen. Dit versterkt het werkplezier en vermindert de frustratie, waardoor ook werknemers met gedragsproblemen zouden kunnen worden ingezet. Daarnaast werd de hulp van een bedrijfsfysiotherapeut van Gardien ingeroepen om te adviseren op het gebied van fysieke belasting.

Belangrijkste overkoepelende lessen uit de pilots

Succesvolle implementatie met waarde voor de gebruiker vraagt juiste inzet van veel partijen

Het laten slagen van de implementatie van technologie op de werkvloer vraagt de juiste inzet van veel verschillende partijen. Denk dan aan de technologieontwikkelaar, de werkgever, de werknemer, leidinggevenden en andere collega's, re-integratieprofessionals zoals arbeidsdeskundigen en jobcoaches en docenten en stagebegeleiders. Maar ook personen die niet primair verantwoordelijk zijn voor de implementatie van de technologie, of het functioneren van de werknemer kunnen een stimulerende of bemerkerende rol spelen. Denk dan aan het sociale netwerk van de werknemers of patiënten, of klanten met wie de werknemer werkt. Alle personen kunnen samen gezien worden als een netwerk rond de persoon met een arbeidsbeperking. In bijlage 1 geven we dit netwerk, op basis van de pilot met de voorleesbril, schematisch weer.

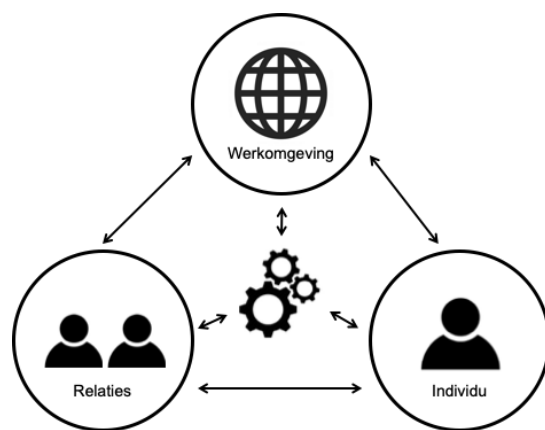
Timing en wijze van betrekken van werknemers voor veel pilots een uitdaging

Voor meerdere pilots was het betrekken van werknemers bij het ontwikkelings- en implementatieproces een uitdaging. Dat gaat bijvoorbeeld om de vraag op welk moment het betrekken van werknemers start en op welke momenten zij gedurende de pilotfase betrokken worden; de timing. Werknemers te vroeg betrekken, bijvoorbeeld als de technologie nog niet ver genoeg is, kan werknemers afschrikken en kan het vertrouwen in de oplossing schaden, vooral bij werknemers met een verstandelijke beperking. Te laat betrekken, de technologie als afgeronde oplossing presenteren, kan een beperkte mate van draagvlak en gebruik tot gevolg hebben. Dit kan leiden tot technologische oplossingen die niet aansluiten bij de problemen die gebruikers ervaren. Daarnaast is de wijze van het betrekken van de werknemers belangrijk; de participatiemethode.

Het moment en de manier waarop je beoogde gebruikers betreft, hangt af van wie je gebruikers zijn. Het betrekken van personen met een verstandelijke beperking vraagt om een andere relatie dan het betrekken van personen met (alleen) een fysieke of psychische beperking. Personen met een verstandelijke beperking kun je wellicht het beste betrekken door samen met hen het probleem te onderzoeken, de oplossing uitvoerig met ze testen en ervaringen te gebruiken om te verbeteren. Personen met (alleen) een fysieke of energetische beperking zouden ook bij het bedenken van de oplossing betrokken moeten worden. Dat past ook bij de geest van het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een handicap. De pilots die relatief succesvol waren, betrokken werknemers weliswaar niet in de keuze voor het aan te pakken probleem, maar zorgde er wel voor dat werknemers het probleem herkenden en ook echt als probleem ervoerden. Daarnaast zette, na een heldere en gedeelde probleemdefinitie, de technologieontwikkelaar de eerste stappen richting een oplossing. Zodra er een goed werkende eerste versie van de oplossing lag, werd er uitgebreid met de werknemers getest. Vanaf dat moment werd er een contante uitwisseling georganiseerd tussen de werknemer en de technologieontwikkelaar: met een heldere taakverdeling: eindgebruikers geven aan wat de ervaren problemen in de praktijk zijn en projectleiders en techniekontwikkelaars nemen het voortouw in het zorgen voor een oplossing. In de succesvolle pilots was dus veel aandacht voor de ervaringen van de werknemers en het uittesten van oplossingen; de technologieontwikkelaar, de werknemer en de werkgever hebben daarbij op een gelijkwaardige manier contact met elkaar en feedback wordt snel vertaald naar nieuwe versies van de technologie of de werkafspraken.

Implementatie niet alleen aanpassing van werkproces, maar ook van sociale normen op de werkvloer

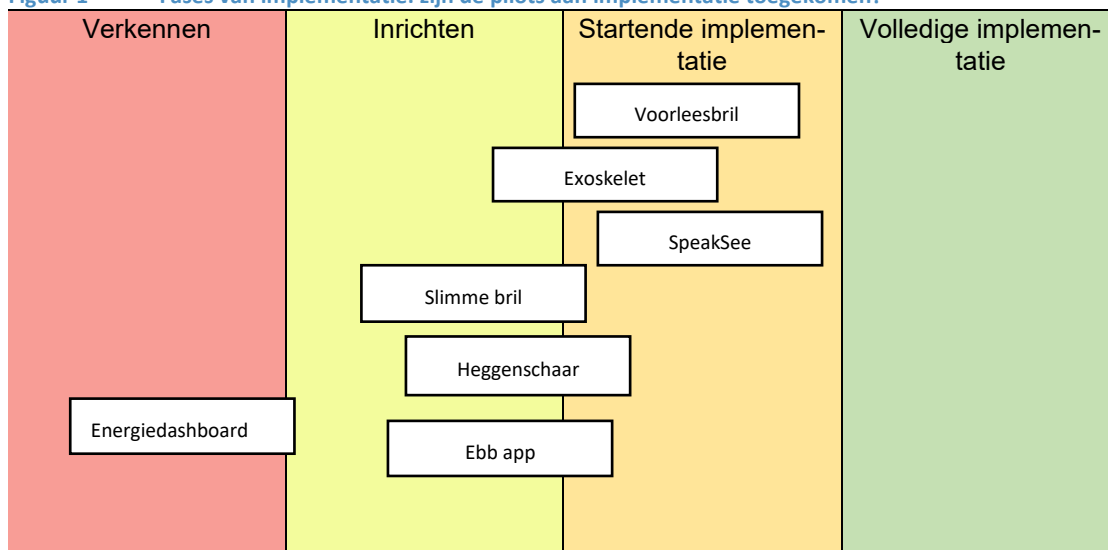
Het inzetten van technologie om inclusie te verbeteren kost tijd, zorg en moet bijgehouden worden. Het is geen kwestie van alleen de technologie in het werkproces passen. Ook de omgeving moet klaargeemaakt worden, gesprekken over technologie en beperking moeten worden gevoerd en ervaringen, resultaten en impact moeten continu gemonitord worden. Er moet, naast aandacht voor de werking van de technologie, veel aandacht zijn voor het sociale en culturele aspect van de implementatie. Zo kregen meerdere pilots te maken met (angst voor) stigmatisering door het gebruiken van de technologie. Dit zagen we bijvoorbeeld in de pilot van Werkzaam Rivierenland. Hier wilde een werknemer geen exoskelet dragen omdat dit zou benadrukken dat hij anders was, iets wat hij al zijn hele leven voelde. De projectleider van de pilot besloot toen een voorman, die veel aanzien op de werkvloer genoot, te vragen om een paar dagen het exoskelet te dragen. Op die manier kreeg het exoskelet een 'normalere' uitstraling. Andere pilots zagen interactie op de werkvloer veranderen door de implementatie van de technologie. Dit benadrukt het belang van een brede blik op het implementatieproces en laat zien dat het implementeren van technologie lokaal en individueel maatwerk vraagt; er moeten ook in de sociale context van de werknemer aanpassingen gedaan worden om de technologie zo goed mogelijk aan te laten sluiten. Een voorbeeld betreft de pilot met SpeakSee. Collega's gingen kort na de invoering sneller praten en hielden minder rekening met Samira's gehoorbeperking. Er moesten nieuwe afspraken gemaakt, zoals het regelmatig inlassen van een time-out om te kijken of Samira de vergadering goed kon volgen.



Technologische voorlopers zijn het eenvoudigst om te implementeren

Het tempo van het implementatieproces van pilots en waar zij aan het einde van onze evaluatieperiode stonden, verschilde sterk. Hieronder geven we het eindstadium van de pilots schematisch weer. Het tempo waarin de pilots erin slaagden om de technologie op de werkvloer te implementeren verschilde sterk tussen pilots. Een veel gevallen bleek een jaar te kort te zijn. Maar zelfs met verlenging van enkele maanden waren pilots nog niet op het beoogde eindpunt. Dit had te maken met de COVID-19-crisis, maar ook met het feit dat het selecteren of doorontwikkelen van technologie langer duurde dan beoogd. Hieronder geven we schematisch weer tot welke fase van implementatie de pilots zijn gekomen.¹

Figuur 1 Fases van implementatie: zijn de pilots aan implementatie toegekomen?



¹ Bertram, R. M., Blase, K. A., & Fixsen, D. L. (2015). Improving programs and outcomes: Implementation frameworks and organization change. *Research on Social Work Practice*, 25(4), 477–487.

De fase van implementatie waarin de pilots zich aan het einde van onze evaluatie bevonden, heeft veel invloed op de geleerde lessen. Over het algemeen geldt dat de pilots die technologie op de werkvloer hebben ingezet ook meer geleerd hebben. De pilots die een gedeelte van de pilotduur voor ontwikkeling hebben gebruikt, hebben minder leervragen en stellen ook andere vragen; in de verkennende fase stelt men vragen over de geanticipeerde problemen van voornamelijk leidinggevend, in de inrichtingsfase worden meer procesvragen gesteld zoals waar moet de technologie aan voldoen en hoe past deze in werkprocessen, en in de startende implementatie worden meer leervragen gesteld over de relaties op de werkvloer tussen collega's, werknemers en leidinggevend. Het valt op dat de pilots die starten met een technologie die al redelijk gevorderd is, sneller kunnen implementeren dan pilots die bij de start van de evaluatieperiode nog geen werkende technologie voorhanden hadden. Bovendien is in deze pilots meer geleerd over de dynamiek rond het komen tot inclusieve arbeid met behulp van deze technologie.

Met technologie een bijdrage leveren aan de participatie van personen met een psychische of (licht) verstandelijke beperking relatief ingewikkeld

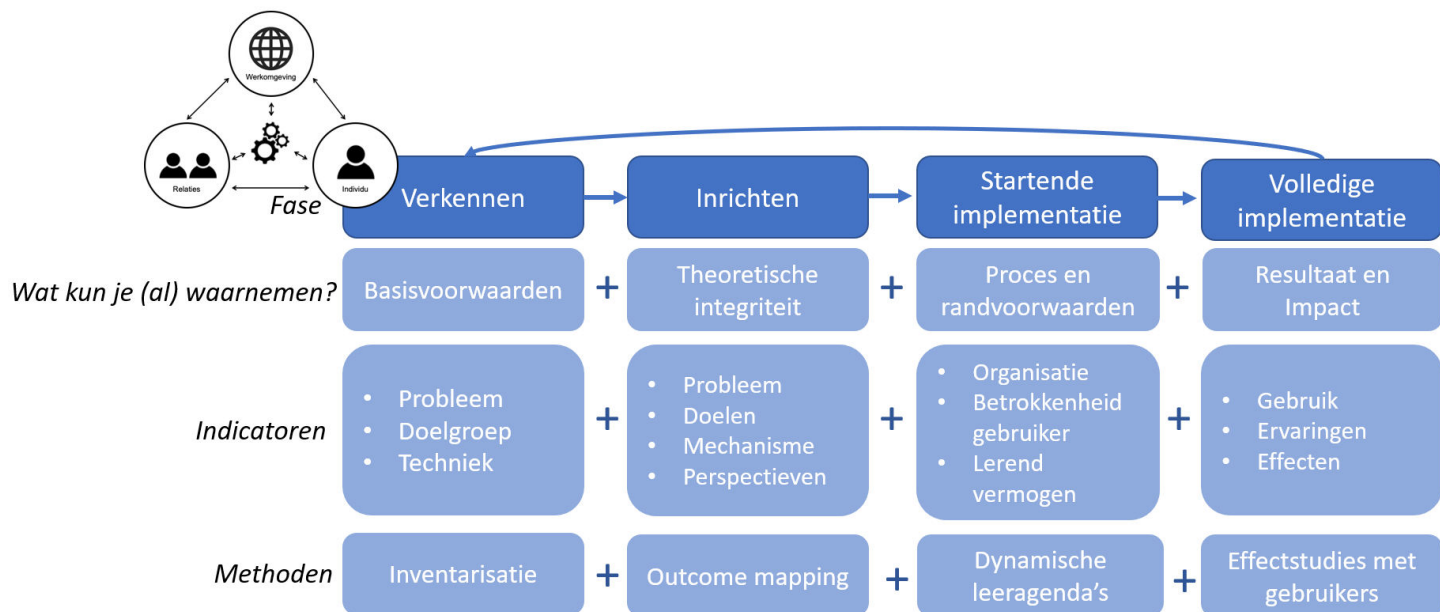
Er lijkt een verschil te zitten in de mate waarin pilots erin slaagden om een oplossing te vinden voor de uitdagingen van personen met een psychische beperking, tegenover de uitdagingen voor personen met een fysieke beperking. In pilots met werknemers met een fysieke beperking waren de resultaten voor werknemers beter zichtbaar dan in pilots met werknemers met een psychische of (licht) verstandelijke beperking en waren de zorgen over de stigmatiserende effecten van technologie ook iets minder bepalend. In pilots waarbinnen de betrokken partijen zich zowel richtten op psychische als op fysieke belemmeringen, verdween de aandacht voor de psychische belemmeringen gaandeweg naar de achtergrond. In het geval van psychische en (licht) verstandelijke beperkingen lijken het probleem en de

Impact voor werknemers nog niet altijd duidelijk

Op basis van deze pilots is het niet mogelijk om iets te zeggen over de (langdurige) impact van de technologieën op de arbeidsparticipatie van mensen met een beperking (in termen van werkkansen, werkbehoud, duurzame inzetbaarheid, werkkwaliteit of werkplezier). Wel hebben we werknemers gezien die met enthousiasme en nieuwsgierigheid reageren op het gebruik van de technologie, laten meerdere werknemers weten positieve effecten op hun werk te ervaren zijn er enkele voorbeelden dat de technologie bijdraagt aan de participatie van werknemers met een beperking. Dus hoewel er van duurzame impact nog geen sprake kan zijn, zijn er wel degelijk positieve ervaringen opgedaan. De signalen van impact betroffen vooral vormen van impact die op de korte termijn waarneembaar zijn, zoals werkplezier, minder vermoeidheid en meer openheid voor leren. In mindere mate gaat het om langetermijneffecten baanbehoud, grotere toegankelijkheid van taken of duurzamere inzetbaarheid. We benadrukken echter dat kortetermijneffecten veelal voorwaarden zijn voor langetermijneffecten.

Kansen van technologie

In gesprekken over de borging van technologische hulpmiddelen ontstaat de vraag: hoe bepalen we of een technologisch hulpmiddel bewezen effectief is? Dit is nu nog een lastige vraag. Inclusieve technologie wordt nog niet op zodanige schaal toegepast dat kwantitatief effectonderzoek mogelijk is. Wel kunnen er op basis van de zeven pilots in dit onderzoek manieren worden geformuleerd om te bepalen of een technologisch hulpmiddel (in ieder geval in een specifieke werkomgeving) kansrijk is. De wijze waarop dit kan beoordeeld, hangt af van de mate waarin de technologie daadwerkelijk is ingezet en van het aantal gebruikers dat met de technologie heeft gewerkt. In het volgende schema geven we per implementatiefase weer wat je al zou kunnen waarnemen, welke indicatoren daarbij passen en welke methoden kunnen worden gebruikt om die indicatoren vast te stellen. We benadrukken dat dit slechts een eerste aanzet is. Het verdient aanbeveling om dit denkkader verder te ontwikkelen.

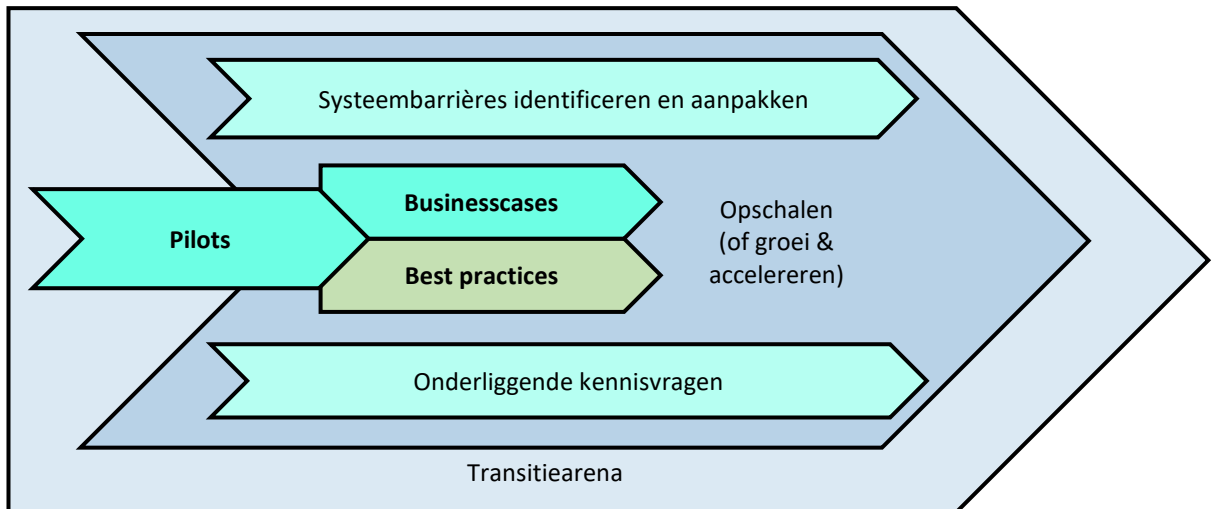


Dit kader helpt om onderscheid te maken tussen pilots waarvan we kunnen stellen dat ze rijp zijn voor groei (door de werkzaamheid en impact ervan te testen met andere personen en in andere werkomgevingen) of voor opschaling (het structureel toegankelijk maken).

Pilots als onderdeel van een transitie

De pilots van de Coalitie Technologie voor Inclusie kunnen worden gezien als onderdeel van een transitiearena. In grote lijnen moet deze transitiearena leiden tot een situatie waarin technologie een geborgde en structurele bijdrage levert aan duurzame arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking. De contouren van deze arena werden geschetst in een eerder onderzoek van het Athena Instituut over de kansen van technologie voor de participatie van personen met een arbeidsbeperking.² In dat onderzoek werd de arena geschetst als een dynamisch proces waarin experimenteren met de relatie tussen technologie en arbeidsparticipatie leidt tot goede voorbeelden en businesscases. Deze voorbeelden en businesscases kunnen vervolgens bijdragen aan groei, acceleratie en opschaling bijdrage van de technologieën. Dit proces wordt geflankeerd door het identificeren en aanpakken van systeembarières en onderliggende kennisvragen. De transitiearena is hieronder schematisch weergegeven.

² E.V. Syurina, P. Klaassen, A. Fraaije, M.C.A. Klein, B.J. Regeer (2017). *Technologie & Inclusie: De rol van technologie in arbeidsparticipatie van mensen met een licht verstandelijke beperking*. Subsidieonderzoek met subsidie van UWV.



Hoe nu verder?

De pilots hebben, op kleine schaal, geleid tot businesscases en best practices. De businesscases (voor de OrCam en SpeakSee) maken helder wat investeringen zijn en schetsen in grote lijnen de baten. In de businesscases wordt duidelijk dat de baten voor SpeakSee, afhankelijk van verschillende scenario's, fors zijn. De businesscase van OrCam, laat zien dat baten vooral neerslaan bij de werkgever (doordat hij of zij niet opnieuw hoeft te werven) of de verantwoordelijke uitkeringsinstantie (doordat de werknemer geen aanspraak maakt op een uitkering).

We stellen nadrukkelijk dat de tijd van experimenteren niet voorbij is. Tegelijkertijd is ook het moment aangebroken om na te denken over hoe we op grotere schaal mensen met een arbeidsbeperking kunnen laten profiteren van de kansen van inclusieve technologie. In de denkrichtingen hieronder richten we ons op de stap van lokale naar regionale impact, de stap van regionale impact naar borging en de doorontwikkeling van het CTI.

Van lokaal naar regionaal

De pilots in het kader van de challenge van de CTI, maar bijvoorbeeld ook de initiatieven van de Kennisalliantie Inclusie en Technologie, boeken met name maatschappelijke resultaten op lokaal niveau. Het regionale niveau is door meerdere stakeholders genoemd als een logische vervolgstap. De pilots in dit project waren essentieel om de randvoorwaarden en lessen voor implementatie en impact in kaart te brengen. Maar voor de volgende stap is het belangrijk dat de regelgeving en infrastructuur ook kunnen meebewegen en dat het bereiken van grotere doelen centraal komt te staan. Daarnaast zal experimenteren op regionale schaal weer leiden tot nieuwe lessen en de identificatie van nieuwe systeembarrrières. Het zal dus geen kwestie zijn van het simpelweg uitrollen van goede ideeën, maar vanuit de regionale behoefte ideeën en plannen ontwikkelen. Waar de focus op pilots rond specifieke technologie meer weg heeft van een 'technology push' model van de transitie naar inclusieve arbeid, achten stakeholders het ook van belang om 'pull' factoren te gaan genereren en versterken, waarbij het behalen van een specifieke doelstelling rond het aantal mensen met een arbeidsbeperking in duurzame arbeid wordt nastreefd.

Tijdens de handelingsperspectievensessie die aan het einde van het project met de CTI en aanverwante stakeholders is gehouden, is het voorstel ontstaan om op het niveau van arbeidsmark regio's een structuur in te richten die zowel van onderaf (bottom-up) initiatief stimuleert, als van bovenaf (top-down) de bredere ambitie stuurt. Dat kan bijvoorbeeld middels een stimuleringsbudget en -programma met de volgende contouren:

- Vanuit haar faciliterende rol nodigt de rijksoverheid arbeidsmark regio's uit om een plan in te dienen en stelt regelvrije zones in waarbinnen deze regio's de ruimte krijgen om te doen wat nodig is om

- een doel te realiseren; bijvoorbeeld dertig procent van de mensen met een arbeidsbeperking in regulier werk. Afstemming met brancheverenigingen andere landelijke stakeholders wordt hierdoor mede afgedwongen en er moet over verkokerde structuren heen gewerkt worden.
- Werkgeversservicepunten identificeren samen met VSO/PrO-scholen, Mbo-instellingen en technologieontwikkelaars kansrijke sectoren en doelgroepen, formuleren een ambitie en maken een concreet plan.
- Arbeidsmarktregio's worden gestimuleerd om van elkaar te leren en de impact van de plannen wordt gemonitord. Leren tussen arbeidsmarktregio's wordt gefaciliteerd.

Tijdens de bespreking van deze vervolgstap met de begeleidingscommissie van het onderzoek, is tevens opgemerkt dat het binnen deze regionale structuur verder van belang is dat:

- Er expliciet aandacht is voor de groep mensen met een arbeidsbeperking die geen werk maar ook geen uitkering heeft. Deze groep wordt vaak over het hoofd gezien maar leidt wel tot een onderbenut arbeidspotentieel. Voor deze groep zouden expliciete inclusiedoelen moeten worden geformuleerd.
- Er dient expliciet aandacht te blijven voor de inzet van technologie om te zorgen dat er door wordt geëxperimenteerd met technologie voor met name personen met een verstandelijke beperking en technologie voor mensen met een lichamelijke beperking breder wordt benut.
- De institutionele kaders voor het slechten van ervaren systeembarrrières dienen helder te worden ingericht, inclusief het mandaat om ervoor te zorgen dat belemmeringen binnen de regelvrije zones worden weggenomen en het waar mogelijk structureel aanpassen van regelgeving die opschaling op langere termijn in de weg zit.

De bovenstaande aanknopingspunten lijken op de Aanpak Jeugdwerkloosheid die het ministerie van SZW enkele jaren geleden ontwikkelde. In deze aanpak kregen arbeidsmarktregio's aanvullende budgetten om, tot op zekere hoogte naar eigen inzicht, tegen de stijgende jeugdwerkloosheid in te zetten.³ In de praktijk betekende dit bijvoorbeeld dat er bij werkgeversservicepunten of bij gemeenten medewerkers werden aangesteld met meer aandacht en tijd voor jongeren of dat er enkele banenmarkten werden georganiseerd. De budgetten zorgden voor meer aandacht voor jeugdwerkloosheid en waren een instrument om uitwisseling tussen arbeidsmarktregio's te organiseren.

Van regionaal naar structurele borging

Hoewel harde impact niet is vastgesteld, schatten we op basis van de basisvoorwaarden, de theoretische integriteit, het proces en randvoorwaarden, individuele ervaringen en de werking en overdraagbaarheid van de technologie dat er vooral kansen liggen voor de OrCam en SpeakSee. Dat betekent niet dat de andere technologieën niet kansrijk zijn, slechts dat we dat in dit onderzoek niet vast hebben kunnen stellen. Dat betekent niet dat de OrCam en SpeakSee simpelweg uitgerold kunnen worden, maar wel dat al nagedacht moet worden over hoe we deze middelen kunnen gaan borgen. Al tijdens onze evaluatie bleek het niet eenvoudig om de financiering voor zeer kansrijke technologische hulpmiddelen te structureren. Er moet dus nagedacht worden over de routes die technologische hulpmiddelen moeten afleggen voordat ze gemeengoed zijn geworden. De volgende vragen dienen zich aan:

- Welke (kennis)vragen moeten er worden beantwoord voordat er kan worden gewerkt aan structurele borging?
- Zijn technologische hulpmiddelen een werk- of een zorgvoorziening?
- Wie (zorgverzekeraars, UWV, gemeenten) bepaalt in welke gevallen of een technologie werkzaam genoeg is om structureel vergoed te worden?
- Welke heldere criteria kunnen we bedenken om vast te stellen of een technologie werkzaam is? Zie hiervoor ook het bovenstaande denkkader.
- Hoe kunnen we de routes die technologische hulpmiddelen moeten afleggen om erkend te worden bij technologieontwikkelaars bekend maken?

³ Deze aanpak is door RegioPlan in opdracht van het ministerie van SZW geëvalueerd. Zie Oostveen et al. (2017). *Monitor Matchen op Werk*.

- Hoe worden deze technologieën bekend bij arbeidsdeskundigen en professionals in onder meer het onderwijs, zodat mensen met een arbeidsbeperking ook deze technologieën kunnen proberen?
- Hoe kunnen we het belang van het sociaal-culturele aspect van succesvolle implementatie koppelen aan de borging van de toegankelijkheid van bewezen werkzame technologische hulpmiddelen?

Naast structurele financiering door UWV, gemeenten of zorgverzekeraars zien we mogelijkheden voor de inrichting van publiek-private samenwerkingsverbanden zoals Social Impact Bonds of andere vormen van cross-financiering.

Richting de structurele borging moet in het achterhoofd worden gehouden dat groei en opschaling van technologie veel van verschillende actoren vraagt. In de re-integratie- of arbeidstoeleidingspraktijk zullen het vooral re-integratieprofessionals, stagebegeleiders, werkgevers en mensen met een arbeidsbeperking zijn die de eerste stap moeten zetten. Dat betekent dat vooral bij hen de mogelijkheden van technologie bekend moeten zijn.

Ook het creëren van een bekende ambassadeur kan aan de bekendheid van de mogelijkheden van technologie bijdragen.

Van coalitie naar breed platform

De afronding van deze evaluatie is ook een goed moment om de positie en rol van de Coalitie Technologie en Inclusie te herijken. De drie kernelementen van de rol blijven overeind. Mogelijk krijgt de focus op kennisdeling een regionaal karakter, wordt uitproberen vervangen door het stimuleren van groei en komt er meer aandacht voor het wegnemen van barrières. We stellen voor dat de CTI overweegt om haar coalitie uit te breiden met stakeholders vanuit het onderwijsveld. Het zou de kansen op de arbeidsmarkt immers ten goede kunnen komen als scholieren en studenten al tijdens de schoolcarrière kennismaken met inclusieve technologie en er al tijdens de stage mee wordt geëxperimenteerd. Scholen in het voortgezet speciaal onderwijs hebben een wettelijke taak (Wet kwaliteit Vso) om scholieren naar arbeid toe te leiden. Praktijkonderwijs-, mbo- en hbo-instellingen hebben van oudsher een sterke link met de werkpraktijk. Dit vormt een goede bodem om het gesprek met koepelorganisaties als het LECSO en de MBO Raad, en het ministerie van OCW aan te gaan.

We plaatsen hierbij de kanttekening dat de samenwerking en de afstemming met de Kennisalliantie Inclusie en Technologie beter kunnen. Het is niet erg, of juist zelfs goed, dat er twee samenwerkingsverbanden zich met hetzelfde thema bezighouden. Wel moet voorkomen worden dat er twee met elkaar concurrerende domeinen gaan ontstaan. Het ligt voor de hand dat KIT en CTI in ieder geval kennis uitwisselen, visie en doelen afstemmen en samen aan een landelijk ecosysteem werken. Beide kunnen uiteindelijk wel hun eigen visie, strategie en acties blijven ontwikkelen.



Uitproberen



Kennisdeling



Barrières wegnemen

Onderzoeksmethode

Het Athena Instituut en Regioplan Beleidsonderzoek richtten parallel aan de pilots een lerende evaluatie in. Het methodologische kader van deze lerende evaluatie is Reflexive Monitoring in Action.⁴ Dit kader biedt onderzoekers de mogelijkheid om niet alleen impact te meten, maar lessen ook direct in de praktijk te brengen. Onze lerende evaluatie bestond uit drie delen: leren binnen, leren tussen en leren van de pilots. Het leerproces binnen de pilots is ondersteund door dagbezoeken, het opstellen en bijhouden van een dynamische leeragenda (een document met concrete ontwikkelvragen per fase van het implementatieproces), outcome mapping-sessies (waarin een logisch mechanisme tussen het probleem en doelen van de pilot werd geschetst) en meerdere interviews en formele en informele overleggen met de pilots. De precieze activiteiten per pilot hingen af van de leerbehoefte en het tempo van de pilots. In ieder geval zijn er per pilot meerdere interviews en een dagbezoek uitgevoerd.

Om te leren tussen de pilots zijn twee praktijksessies georganiseerd en werd er gebruikgemaakt van een online platform. Zo konden pilots elkaar op de hoogte houden van de behaalde successen en (overwonnen) barrières. De eerste praktijksessie draaide rond knelpunten en succesfactoren in de implementatie van de technologie op de werkvloer. In de tweede werksessie ging het vooral om het ophalen van resultaten uit de pilot en deze inzichtelijk maken voor stakeholders die bij konden dragen aan de borging op opschaling van de pilots. Alle pilots waren met minstens één betrokkene bij de praktijksessies aanwezig.

Alle activiteiten rond leren binnen en leren van, geven input om te leren van de pilots. Daarnaast zijn er middels twee bijeenkomsten met de CTI en een werksessie met de CTI en andere stakeholders (MBO Raad, Ieder(in), gemeente Utrecht) lessen tijdens het onderzoek met systeemverantwoordelijken gedeeld en hebben we nagedacht over het wegnemen van barrières. Ook organiseerden we een werksessie op de dag van de inclusieve arbeid en tijdens het congres De Kracht van Inclusieve Technologie. Het onderzoek is door een begeleidingscommissie gevolgd en gevoed.

De activiteiten met betrekking tot dataverzameling zijn uitgevoerd tussen april 2019 en april 2020. Van april 2020 tot en met oktober 2020 is er gewerkt aan de eindopbrengsten. Alle eindopbrengsten, businesscases, pilotbeschrijvingen en dit rapport zijn te vinden op de websites van Regioplan, het Athena Instituut en de CTI.

Dankwoord

De onderzoekers van het Athena Instituut van de Vrije Universiteit en Regioplan zijn veel mensen veel dank verschuldigd. Ten eerste willen we alle werknemers, werkgevers, re-integratieprofessionals, technologie-ontwikkelaars en alle andere betrokkenen bij de pilots van harte bedanken voor hun openheid, inspirerende verhalen en enthousiasme. Het was een genot om met zulke energieke en innovatieve personen samen te werken. Daarnaast willen we alle leden van de begeleidingscommissie bedanken voor hun constructieve feedback. Zij hebben met hun uiteenlopende expertise en perspectieven een waardevolle bijdrage aan het onderzoek geleverd.

Athena Instituut, Vrije Universiteit

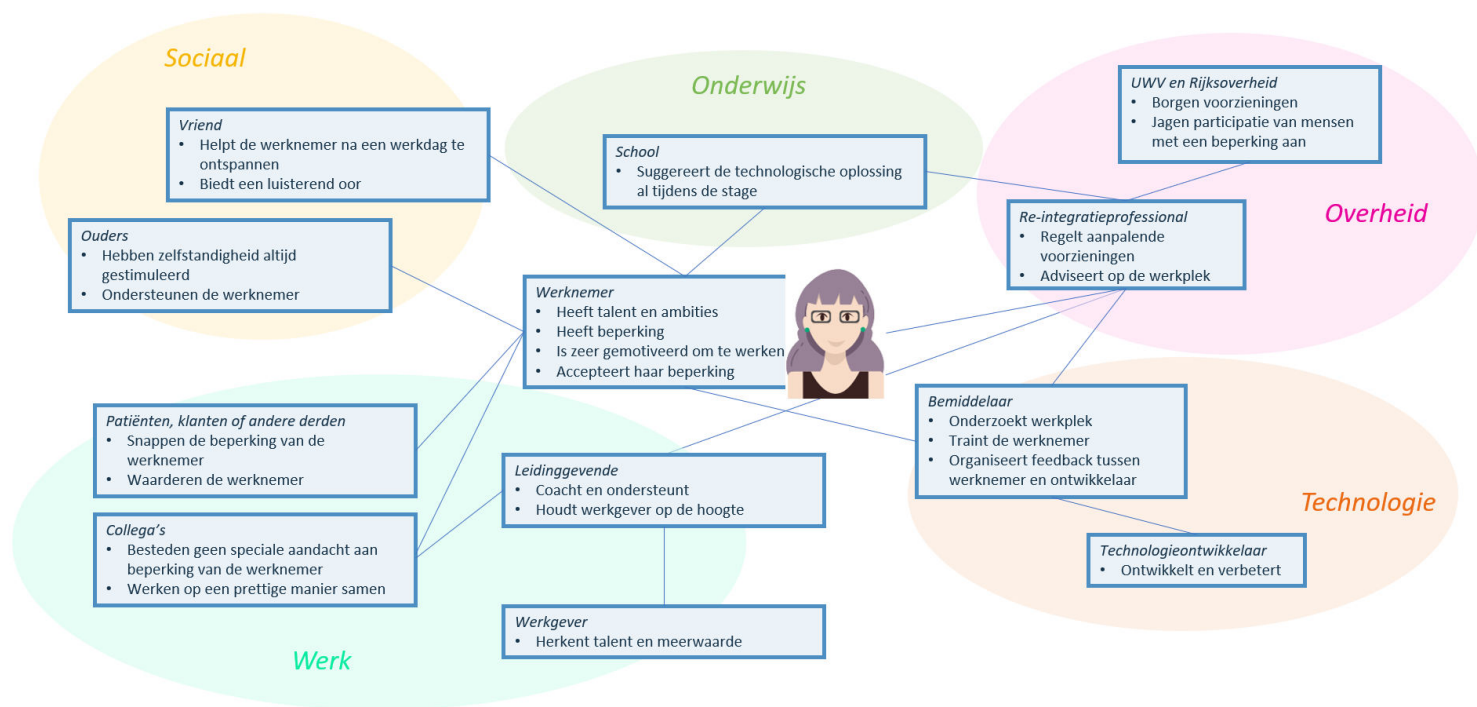
Dr. Teun Zuiderent-Jerak
teun.zuiderent-jerak@vu.nl
020 - 5987031

Regioplan Beleidsonderzoek

Yannick Bleeker, Msc.
yannick.bleeker@regioplan.nl
020 - 5315394

⁴ Van Mierlo et al. (2010). *Reflexive Monitoring in Action. A Guide for Monitoring System Innovation Projects*.

Bijlage 1



Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl