

ETHISCHE ANALYSE VAN I4SOCIAAL IN ENSCHEDE

29 november 2021

Casus behandeld in de Ethische Commissie Enschede

bestaande uit:

Peter-Paul Verbeek (voorzitter)

Michiel Heldeweg

Sophie Kuijt

Lokke Moerel

Behnam Taebi

Ellis van Dooren-Wisseborn

www.enschede.nl/ethischecommissie

Inhoud

Deel 1: Ethische analyse door de Ethische Commissie

1. Inleiding: de noodzaak van een ethische reflectie op I4Sociaal
2. Ethische vraagstelling gemeente Enschede
3. Kernwaarden voor de inzet van I4Sociaal
4. Verantwoordelijkheden van de gemeente Enschede
5. Samenvatting Deel 1 Ethische analyse door Ethische Commissie

Deel 2: Analyse door burgers en professionals

1. Kader: de methode begeleidingsethiek
2. Deelnemers
3. Stap 1: uitleg van de casus en techniek van de inkomensapp.
4. Stap 2: de dialoog (actoren, effecten, waarden)
5. Stap 3: handelingsopties (techniek, omgeving en gebruiker)?
6. Samenvatting Deel 2 Analyse door burgers en professionals

Beantwoording vragen gemeente Enschede

Deel 1: Ethische analyse door de Ethische Commissie

1. Inleiding: de noodzaak van een ethische reflectie op I4Sociaal

I4Sociaal is een samenwerking van zes gemeenten, waaronder Enschede, binnen de vereniging Dimpact. Zij ontwikkelen een online informatieportaal voor het sociaal domein. In 2017 zijn enkele gemeenten gestart om samen te werken aan het probleem dat inwoners verdwalen in het doolhof aan informatie. Met de oplossing willen de gemeenten inwoners en professionals helpen, zodat de informatievoorziening effectiever, efficiënter en naar grotere tevredenheid van iedereen wordt. De inwoner moet gaan beschikken over een online omgeving waar hij/zij 1) met behulp van technologie informatie kan zoeken en vinden en 2) daarnaast proactief informatie, voorzieningen en ondersteuning aangeboden krijgt (gevraagd en ongevraagd) en 3) kan samenwerken met professionals. Het proactief aanbieden van diensten is bedoeld als tegenwicht tegen de hoeveelheid malafide dienstverleners die nu als eerste op het pad van inwoners komen als zij online gaan zoeken naar informatie. De professional zal met deze online omgeving geholpen worden bij de ondersteuning van de inwoner. De aanbesteding voor het portaal loopt nu. Profielen zijn samen met professionals en inwoners opgesteld en vertaald naar klantreizen (service blueprints). Er wordt gestreefd naar de ontwikkeling van generieke functionaliteiten, omdat voor heel veel tools en toepassingen dezelfde informatie nodig is.

Tijdens de eerste bespreking van de casus bleek deze casus te breed om de ethische analyse goed af te kunnen ronden. Daarom heeft de Ethische Commissie zich verdiept in twee concrete pilots binnen I4Sociaal: een pilot in Deventer (overgang jongeren naar volwassenheid) en een pilot in Enschede (inkomensberekening).

De opbrengst van deze ethische analyse is daarmee geen ethische analyse van de volledige casus I4Sociaal. De Ethische Commissie beoogt met de ethische analyse van beide pilots vooral ethische handvatten mee te geven die te gebruiken zijn bij de verdere ontwikkeling van I4Sociaal.

Pilot Deventer: overgang jongeren naar volwassenheid

De werkgroep in de gemeente Deventer is momenteel bezig met de uitwerking van het ontwerp voor de inrichting van het platform dat jongeren (financieel) moet helpen bij de overgang naar volwassenheid. Er is gekozen voor de leeftijd van 17,5 tot 21 jaar. Uit casuïstiek blijkt dat vooral bij de overgang van het ene stelsel naar het andere, grote onduidelijkheid is over geldende regelgeving. Er zijn veel partijen betrokken hetgeen de integraliteit lastig maakt. Jongeren kennen een soort van 'zorg-moeite' op die leeftijd, maar blijken toch moeite te hebben om het zelf te gaan regelen.

Bij het ontwerpen van het systeem wordt gebruikt gemaakt van onder meer privacy by design en DPIA's. De tool is straks voor alle jongeren bedoeld, niet alleen voor jongeren met problemen. Er zijn drie service blue prints uitgewerkt (persoonsprofielen/klantreis), voor zowel jongeren als professionals.

Een van de dilemma's bij het ontwerpen betreft de afweging hoe jongeren zo eenvoudig mogelijk, doch veilig genoeg, kunnen inloggen. Gebruik je Social Login (Facebook e.d.) en/of DigiD?

Pilot Enschede: inkomensberekening

Recent onderzoek bevestigt opnieuw dat veel mensen moeite hebben met het verrekenen van hun financiële gegevens. Dat was bekend bij de gemeente Enschede en mede aanleiding voor deze pilot. Via een inkomensberekening op de website kunnen gebruikers anoniem laten uitrekenen wat bijvoorbeeld de gevolgen zijn voor hun uitkering als ze een deeltijdbaai aannemen. Daarnaast is er een inkomensapp ontwikkeld, waar een gebruiker zijn loongegevens in kan uploaden. In de app worden de loongegevens gecombineerd met de uitkeringsgegevens. De gebruiker krijgt direct te zien wat de uitkering is voor de

komende maand. Grootste meerwaarde voor gebruikers is dat zij veel eerder dan nu te weten komen wat ze aan het eind van de maand in totaal op hun rekening krijgen.

De gebruikers krijgen meer gemak en meer rust door inzicht in hun situatie. ZZP'ers kunnen de tool niet gebruiken, omdat zij geen bijstand kunnen aanvragen, maar een andere regeling waarvan de uitvoering niet bij de gemeente ligt. Inmiddels is ook een methodoloog betrokken bij het project, die gaat onderzoeken wat het effect is op de doelgroep. Of de tool echt helpt. De groep van 10 gebruikers die tot nu toe gevraagd is naar hun ervaringen, wordt uitgebreid naar ongeveer 100 gebruikers. Daarmee wordt een goede feedback loop aangebracht.

Door op termijn het hele proces te automatiseren, ook de betalingen, hoopt de gemeente Enschede het hele proces voor de inwoner sneller te laten lopen. Vanuit de pilot wordt nog nagedacht of uiteindelijk alle besluiten digitaal en automatisch gaan plaatsvinden (door gebruik van algoritmen), of dat er altijd een rol voor menselijke check blijft.

Voor de inkomensconsulent betekent dit eerst meer werk en controle, maar uiteindelijk levert het de consulent meer tijd op voor het beantwoorden van complexere vragen.

De pilot gebruikt een palet, een soort persoonlijke datakluis. Die moet steeds meer verrijkt worden.

Uiteindelijk krijgt de gemeente minder data, omdat de tool alleen de data laat zien die nodig is voor het nemen van een besluit. Nu krijgt de gemeente ook informatie, bv via de loonstrook, die niet nodig is voor dat besluit.

Binnen de beide pilots zijn in ieder geval de volgende twee ethische dilemma's gesignaleerd:

- a. *Gemak versus privacy*: hoe ver ga je als gemeente met het wijzen van inwoners in een bepaalde richting? Inwoners vullen zelf persoonlijke data in en geven toestemming om deze te gebruiken en ook om op grond daarvan informatie door gemeente en professionals aangeboden te krijgen. Maar wat is de waarde van die toestemming? Weten mensen waar ze toestemming voor geven?
- b. *Zelfredzaamheid versus (zelf)regie*: hoe voorkom je dat digitale zelfredzaamheid verwordt tot een digitaal doolhof? Zijn inwoners hier al aan toe? Binnen de overheid wordt veel gesproken over regie op gegevens door inwoners. Is dat paternalistisch gedacht? Een dilemma tussen zorgplicht en zorgzaamheid.

2. Ethische vraagstelling gemeente Enschede

De gemeente Enschede vraagt de Ethische Commissie om te reflecteren op de volgende ethische vragen:

1. *Wat zijn de ethische dilemma's en onderliggende kernwaarden waar de gemeente Enschede op moet letten bij de ontwikkeling en de inzet van het platform dat door I4Sociaal ontwikkeld wordt?*
2. *Aan welke voorwaarden moeten het platform, de gebruikers en de omgeving voldoen voordat het platform daadwerkelijk ethisch verantwoord ingezet kan worden in Enschede?*

Nadere informatie over de werkwijze en samenstelling van de Ethische Commissie Enschede is te vinden op www.enschede.nl/ethischecommissie.

3. Kernwaarden voor de inzet van I4Sociaal

De Ethische Commissie heeft zes kernwaarden geïdentificeerd die centraal dienen te staan bij de ontwikkeling van I4Sociaal.

1. Privacy

In de documentatie over de casus lijken op het eerste gezicht tegenstrijdigheden te zitten, met name rondom privacy. Het combineren van data en opstellen van profielen leidt bijvoorbeeld meestal tot een nieuwe centrale database, terwijl het de bedoeling van het platform is om de data op de plek te laten waar deze is opgeslagen. Uitgangspunt kan zijn om data te gebruiken op het moment dat je de data nodig hebt. In de specs en functionele beschrijving moeten dit soort zaken eenduidig zijn beschreven.

Het is aan te raden om klein te beginnen, door te focussen op het ontwerp van het basisdesign en een afgebakende toepassing, via 'privacy by design'. Daarna kunnen extra toepassingen ontworpen worden. Per toepassing moet een DPIA gemaakt worden met een vertaling naar beleidsrichtlijnen. De DPIA's vormen de basis voor aanbestedingen. Pas als juridisch en qua beveiliging en privacy de basis op orde is, heeft het zin om een ethische analyse te doen.

Een belangrijk aspect van privacy is de toestemming/consent die inwoners wordt gevraagd voor het gebruik van hun data, door verschillende partijen. Die toestemming moet regelmatig opnieuw gevraagd worden en met de nodige aandacht: voorkom dat mensen automatisch doorklikken, want hun toestemming kan grote impact hebben. Zorg dat mensen goed weten wat er van ze verwacht wordt en wat de gevolgen zijn van de toestemming die zij geven. Inwoners die informatie met heel veel partijen delen lopen het risico dat een fout die ze eenmaal in hun leven hebben gemaakt hen de rest van hun leven achtervolgt en nadelige gevolgen heeft, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een lening bij een bank. Veel informatie delen is niet per se positief, omdat het ook kan leiden tot oneigenlijk gebruik. Dit zou zoveel mogelijk voorkomen moeten worden. Het is in deze context ook van belang om te leren van de fouten die gemaakt zijn bij de toeslagenaffaire (2020).

Bij de ontwikkeling van het platform worden gebruikers bevraagd. Overwogen kan worden om een focusgroep samen te stellen met mensen uit de doelgroep, zodat zij betrokken zijn bij het ontwerp en de toepassing. Zij kunnen helpen bij het bepalen van de belangrijkste kernwaarden en van de randvoorwaarden die nodig zijn om de tool in te zetten. De ervaringen die zijn opgedaan met de gebruikersgroep die in 2020 heeft gekeken naar de Corona-app kunnen hierbij behulpzaam zijn.

Tot slot constateert de Ethische Commissie dat het belangrijk is om in het systeem de mogelijkheid te creëren om bepaalde gegevens te blinderen, zoals etniciteit, afkomst en gender. Dit is belangrijk om misstanden zoals bij de toeslagenaffaire te voorkomen. Maar om systematische doorwerking van vooroordelen te voorkomen (bias), of eruit te halen, is het wel nodig dat deze eerst worden ontdekt, dus voordat je gaat blinderen.

Resumerend: begin klein en breid langzaam de functionaliteiten uit, maak een DPIA bij iedere nieuwe toepassing van de tool, betrek inwoners bij het ontwerp via een focusgroep bijvoorbeeld en creëer mogelijkheden tot blinderen van gegevens.

2. *Proportionaliteit*

Toepassing van deze tool in het sociaal domein lijkt een legitiem doel, vanwege de grote (wettelijke) verantwoordelijkheden van gemeenten in het sociaal domein. Maar is deze tool zinvol? Zijn inwoners echt geholpen met deze tool als oplossing voor het doolhof aan informatie? Zijn er betere oplossingen denkbaar? Wat als de helft van de doelgroep de tool maar gaat gebruiken? Wanneer is de gemeente tevreden?

Het platform verbindt meerdere partijen, zoals maatschappelijke organisaties, overheid, inwoners en marktpartijen. Van inwoners vraagt het platform meerdere rollen, zoals gegevensverstrekker en gebruiker van de gegevens, waardoor de inwoner min of meer als beleidsinstrument fungeert. Die veelomvattendheid en complexiteit brengt extra risico's met zich mee die goed afgewogen moeten worden tegen de meerwaarde van de tool. Het gaat hier om een spiegel met twee kanten: de gebruikers zien alle informatie, maar de tool biedt ook de professional meer informatie over gebruikers. Cruciaal is dus dat de tool echt uitgaat van regie vanuit de gebruikers.

Gemeenten hebben de ambitie om de tool gaandeweg ook breder in te zetten, voor andere gemeentelijke taken, en om te onderzoeken of de geleidelijke inzet van algoritmen of kunstmatige intelligente (AI) in een later stadium extra mogelijkheden biedt. Op het moment dat stappen gezet worden richting die bredere inzet of toepassing van andere technologie, zal de proportionaliteit opnieuw beoordeeld moeten worden. Het vraagt nogal veel van gemeenten om algoritmen of AI te gebruiken. De vraag die vooraf beantwoord moet worden, is of die inspanning voldoende opweegt tegen de meerwaarde die het creëert. Gemeenten lijken nog niet klaar om aan alle randvoorwaarden rond te voldoen. Dus als de gemeente wil dat de tool meer service biedt aan gebruikers, is daar een grondige voorbereiding voor nodig, aldus de Ethische Commissie.

Kortom, de gemeente dient er zorg voor te dragen dat er regelmatig een scherpe weging van de proportionaliteit plaatsvindt: wanneer is de tool zinvol en is er nog een goede balans tussen meerwaarde en risico's en wanneer bieden alternatieven een betere balans tussen meerwaarde en risico's?

3. *Acceptatie*

Wetgeving in het sociaal domein regelt al veel over de (verplichte) aanlevering van informatie. In de participatiewet is bijvoorbeeld vastgelegd dat inwoners digitaal informatie moeten invoeren en als zij dat niet zelfstandig kunnen, dan moeten zij dit alsnog samen met de overheid doen. Toestemming en doelbinding zijn daarvoor dus al geregeld. De Wet schuldhelpverlening maakt het zelfs mogelijk dat de overheid ingrijpt. Maar het is wel goed om ermee rekening te houden dat mensen in een kwetsbare positie beducht zijn voor stigmatisatie en dat dit belemmerend kan werken bij de acceptatie van hulp van de overheid.

Ondanks deze wettelijke bepalingen vermoedt de Ethische Commissie dat het maatschappelijke draagvlak voor tools die veel persoonlijke informatie koppelen, momenteel nog onvoldoende is. Dit vermoeden is mede gebaseerd op wat er afgelopen periode aan onrust is geweest over een tool als SyRI. Acceptatie, zowel door inwoners als professionals, is een issue. Vooral bij de doelgroepen die Enschede en Deventer beogen, omdat deze ook nog eens minder zelfredzaam zijn en kwetsbaar.

Hoewel inwoners al ervaring hebben kunnen opdoen met vormen van digitalisering in het sociaal domein, kan niet genoeg benadrukt worden dat gemeenten recht dienen te doen aan de kwetsbaarheid van mensen. Inwoners hebben tijd nodig om te wennen aan digitale tools. Door kleine stappen te zetten en door transparantie kan vertrouwen worden opgebouwd. Bijvoorbeeld door te starten met eenvoudige

tools gericht op ondersteuning van niet-kwetsbare inwoners. Tools die gericht zijn op investeringen in collectieve voorzieningen, zoals de openbare ruimte, niet op persoonsgerichte dienstverlening.

Concluderend: om de acceptatie van de tool te bevorderen, zal de gemeente transparant moeten zijn over de werking en meerwaarde van de tool om op basis daarvan geleidelijk en met recht het vertrouwen van mensen te kunnen winnen.

4. Autonomie

In het verlengde van bovenstaande analyse constateert de Ethische Commissie dat een zorgvuldige afweging tussen moeten, mogen en willen erg belangrijk is in dit ontwikkelstadium van de tool. Hebben inwoners wel behoefte aan zo'n tool? Wat denken inwoners zelf dat zij nodig hebben, heeft de gemeente daar voldoende beeld van? Uit casuïstiek blijkt dat inwoners vaak iets anders willen dan professionals of gemeenten denken. Willen de beoogde gebruikers het liefst hun inkomen verbeteren of hebben ze misschien meer behoefte aan een eigen woning? Het is van belang dat de gemeente aansluit bij de intrinsieke motivatie van de gebruikers.

De gemeente dient er ook voor te zorgen dat inwoners weten wat de consequentie is van een weigering om de tool te gebruiken. Dat het gebruik ervan geen verplichting is, omdat ook inwoners die de tool weigeren te gebruiken alsnog aanspraak kunnen maken op voorzieningen. Dit lijkt in Enschede goed georganiseerd te zijn. Cruciaal volgens de Ethische Commissie is ook de volgorde waarin informatie wordt aangeboden, omdat daarmee de keuzes van mensen soms impliciet worden gestuurd. De autonomie en privacy van inwoners dient altijd gerespecteerd te worden, ook als de gemeente het als haar morele plicht ziet om op tijd in te grijpen als inwoners schulden hebben. Samengevat: het is van cruciaal belang dat de gemeente aansluit bij de intrinsieke motivatie van potentiële gebruikers.

5. Inclusiviteit

De voorgaande twee waarden hadden betrekking op de vraag of mensen de tool willen gebruiken en daar eventueel toe gedwongen kunnen worden. Inclusiviteit heeft betrekking op de vraag of mensen in staat zijn en worden gesteld om de digitale tools op het I4-sociaal platform daadwerkelijk te gebruiken. Eerder kwam aan de orde dat gebruikers meerdere rollen hebben, namelijk als gebruiker en als degenen die informatie verstrekken. Inclusiviteit richt zich op de vraag hoe het is gesteld met de emancipatie van de doelgroep. Kunnen mensen beide rollen aan? In hoeverre kunnen zij zich redden met de digitale middelen die hun geboden worden? En hebben ze allemaal de benodigde smartphone tot hun beschikking?

Om ervoor te zorgen dat iedereen de tool kan gebruiken, is het belangrijk dat de inkomensapp gebruiksvriendelijk en betrouwbaar is. Gebruikers moeten eenvoudig in staat zijn te snappen wat ze moeten doen en wat het effect is van hun handelingen. Ze moeten erop kunnen vertrouwen dat de informatie die wordt gebruikt en wordt terug gegeven juist is. Dat is ook belangrijk voor het vertrouwen in de tool en de acceptatie.

Kortom: inclusiviteit betekent dat de gemeente zorgt dat iedereen in staat is de tool te gebruiken.

6. Effectiviteit

De taken die bij de gemeente zijn komen te liggen binnen het sociaal domein zijn erg omvangrijk en complex. De hoeveelheid zorgaanbieders, regelingen en websites hebben een informatiedoolhof gecreëerd waar inwoners de weg niet meer altijd in weten. Vooral voor kwetsbare mensen is dit extra vervelend. Het platform moet zorgen dat de hulp aan (kwetsbare) inwoners effectiever wordt. Dit roept de vraag op wie verantwoordelijk en dus aanspreekbaar is als er iets misgaat? Is dat een nieuwe taak voor de gemeenten? In dat geval zullen gemeenten ook na moeten denken over wat er moet gebeuren als er daadwerkelijk iets misgaat, en over het eventueel creëren van een vangnet.

Een tweede vraag is hoe wordt bepaald wanneer de tool succesvol is. Wat zijn de criteria, en wie bepaalt dat, de gemeenten of de gebruikers? Is het daadwerkelijk de rol van de overheid, in het bijzonder gemeenten, om informatie voor inwoners te bundelen en ontsluiten? Of ligt daar ook een verantwoordelijkheid voor inwoners zelf?

De Ethische Commissie benadrukt dat het van groot belang is om te bepalen door wie en op welke manier de kwaliteit en effectiviteit van de tool en online dienstverlening worden bepaald en bewaakt.

Voorwaarden voor toepassing van het platform van I4Sociaal

De zes kernwaarden vormen nu basis voor een analyse van:

- a. Het ontwerp (de technologie): aan welke voorwaarden moet het online platform van I4Sociaal voldoen om ethisch verantwoord te worden ingezet?*
- b. De omgeving: wat moet geregeld zijn om te zorgen dat het online platform goed wordt ingebed in het sociaal domein?*
- c. Het gebruik: hoe moeten inwoners en professionals zijn toegerust om goed om te kunnen gaan met de technologie en informatie van het online platform?*

Als de tool ook in andere domeinen ingezet wordt, zal de bepaling van kernwaarden en de daaropvolgende analyse van ontwerp-inbedding-gebruik weer helemaal opnieuw gedaan moeten worden vanuit het perspectief van dat andere domein.

a. Ontwerp

Privacy: zorg dat bias in het ontwerp wordt voorkomen en dat blinding mogelijk is.

Proportionaliteit: zorg dat de risico's van de technologie in verhouding staan tot de meerwaarde die het oplevert voor de gebruikers en professionals.

Acceptatie: begin met een eenvoudig en makkelijk te begrijpen tool en wees transparant daarover.

Autonomie: zorg dat het ontwerp aansluit bij de intrinsieke motivatie van de gebruikers en dat zij voldoende regie ervaren.

Inclusie: zorg dat iedereen de tool makkelijk kan gebruiken, bijvoorbeeld met weinig handelingen (gebruiksvriendelijk)

Effectiviteit: zorg dat het ontwerp goed werkt, doet wat het moet doen en dus betrouwbaar is.

b. Omgeving

Privacy: borg een zorgvuldige omgang met de gegevens, door gebruikers, professionals en gemeenten.

Proportionaliteit: zorg dat iedereen de tool eenvoudig kan gebruiken en dat het geen negatieve invloed heeft op de relatie tussen gebruikers, professionals en gemeenten.

Acceptatie: gemeenten en professionals moeten zich inspannen om het vertrouwen te vergroten dat gebruikers hebben in de tool.

Autonomie: zorg dat gebruikers zich niet gedwongen voelen om de tool te gebruiken.

Inclusie: zorg dat iedereen gebruik kan maken van de tool en dat er altijd om hulp gevraagd kan worden bij het gebruik van de tool.

Effectiviteit: Zorg dat verantwoordelijkheden goed zijn vastgelegd en worden gecommuniceerd.

c. Gebruik

Privacy: overweeg om anoniem gebruik van de tool te organiseren, want dat zou het gebruik van de tool minder kwetsbaar maken voor privacy-kwesties. Het zelf kunnen bepalen welk deel van je data je deelt met je netwerk, heeft ook onbedoelde neveneffecten. Hulpverleners kunnen zelf interpreteren wat het betekent als een gebruiker ervoor kiest om bepaalde data niet te delen. Gebruik geen social media-accounts voor dergelijke tools. Door gebruik van DigiD benadruk je ook het formele karakter van de handelingen en de tool.

Proportionaliteit: zorg dat de meerwaarde van de tool groter is dan de risico's en de inspanningen waar gebruikers mee te maken krijgen.

Acceptatie, autonomie en inclusie: zorg voor transparantie, heldere uitleg en bijvoorbeeld een opt-in-mogelijkheid. Vrijwilligheid van gebruik van de tool is een must. Ten aanzien van de pilot Deventer: voor jongeren rond 18 jaar is consent/toestemming lastiger om te hanteren als manier om gebruikers regie te geven op eigen data. Die toestemming heeft op die leeftijd een ander karakter. Zou je de impact van de tool moeten beperken wellicht, om die reden, tot een meer ondersteunende rol?

Effectiviteit: zorg dat gebruikers, professionals en gemeenten over de benodigde vaardigheden beschikken om goed gebruik te kunnen maken van de tool. Zorg dat berekeningen en het onderliggende model regelmatig gecontroleerd worden op juistheid.

4. Verantwoordelijkheden van de gemeente Enschede

De gemeente Enschede heeft twee verschillende rollen ten aanzien van de casus en daarmee ook twee typen verantwoordelijkheden.

a. De gemeente als informatiemakelaar

De casus laat zien dat de gemeente Enschede in het sociaal domein wellicht ongewild een belangrijke rol krijgt om informatie te verzamelen, te ordenen en aan te bieden: de rol van informatiemakelaar.

Gemeente Enschede heeft zelf erg veel websites, evenals veel welzijnsorganisaties. Mede door de versnippering van de grote hoeveelheid informatie, de veelheid aan partijen en soms onvoldoende kwaliteit van data, krijgen inwoners niet de informatie die zij nodig hebben. Er is een informatiedoolhof ontstaan waarin inwoners de weg niet meer kunnen vinden. En dit vergroot de kwetsbaarheid van toch al kwetsbare inwoners.

Het is van belang dat de gemeente een heldere afbakening van haar rol als informatiemakelaar realiseert. Welke aspecten van een dergelijke rol horen echt thuis bij gemeenten? En moet de gemeente een dergelijke rol vervolgens ook op andere terreinen gaan vervullen?

Welke impact heeft dit bovendien op de positie van marktpartijen? In hoeverre wil de gemeente ordenend zijn in de informatiemarkt binnen het sociaal domein? Verwordt de gemeente zodoende niet steeds meer tot een nieuw loket/portaal, vergelijkbaar met commerciële partijen als Google? En kan de gemeente als informatieportaal/platform garanderen dat het aanbod van alle dienstverleners en aanbieders gelijk en neutraal wordt gecommuniceerd en aangeboden? Of moet de gemeente dan ook onderscheid maken tussen publieke en commerciële informatieaanbieders? Wie bepaalt wat waardevolle informatie is? Sterk hiermee verbonden is de vraag hoe je als gemeente de kwaliteit van data kunt garanderen, wanneer de regie op die data bij de inwoner ligt? Als het schort aan de kwaliteit van data dan

werkt dit ver door bij bredere toepassing en combinatie van data. Het is van belang goed vast te leggen wie monitort of de tool breder ingezet wordt dan binnen het sociaal domein, en wie ingrijpt als er iets mis gaat, of wie kan ter verantwoording kan worden geroepen: de gemeente, de inwoner, of de professional?

b. De gemeente als regisseur en uitvoerder in het sociaal domein

Wettelijk is geregeld dat de gemeenten een belangrijke rol vervullen in het sociaal domein. Ook dit brengt ethische dilemma's met zich mee die serieus genomen moeten worden bij de ontwikkeling en implementatie van het platform I4Sociaal. Met name de balans tussen het vervullen van een zorgplicht en het voorkomen van paternalisme of stigmatisering is hier van belang. Als een supermarkt een klant digitaal waarschuwt dat hij of zij diabetes kan krijgen door iemands voedingspatroon, zal dat niet altijd gewaardeerd worden en ook niet altijd aanvaardbaar zijn. Het geven van suggesties voor gezondere alternatieven stuit op minder bezwaren, omdat daarmee de autonomie van mensen meer wordt gerespecteerd. Door paternalisme en stigmatisering te vermijden zal de aanvaardbaarheid en daarmee de acceptatie van tools groter worden.

5. Samenvatting Deel 1 Ethische analyse door Ethische Commissie

Een verantwoorde invoering van I4Sociaal vereist dat de volgende zes kernwaarden expliciet worden meegenomen in het ontwerp, de inbedding en het gebruik:

- De *privacy* van inwoners moet geborgd zijn;
- De impact van het systeem moet *proportioneel* zijn: de positieve effecten moeten opwegen tegen de negatieve, en er moet uitgegaan worden van doelbinding;
- Er moet aandacht zijn voor de voorwaarden voor *acceptatie* van de technologie: wat is er nodig om inwoners vertrouwen te kunnen laten hebben in het systeem?
- De *autonomie* van inwoners moet centraal blijven staan: het systeem moet de eigen keuzevrijheid van inwoners ondersteunen, niet verdringen
- De gemeente moet zorgen dat iedereen in staat is de tool te gebruiken, dus voor *inclusiviteit*.
- Het systeem moet *effectief* zijn: alleen als het systeem daadwerkelijk doet wat het geacht wordt te doen, kan het verantwoord worden ingevoerd.

De gemeente heeft op twee manieren een verantwoordelijkheid om deze waarden centraal te stellen: als informatiemakelaar en als regisseur in het sociale domein.

Deel 2: Analyse door burgers en professionals

Deze ethische analyse van de casus i4Sociaal kende twee fasen. Na de analyse door de Ethische Commissie, gericht op een advies over de voorwaarden waaronder de app verantwoord zou kunnen worden ingevoerd (zie deel 1), is op 3 juni 2021 een ethische analyse door een groep van inwoners en professionals uitgevoerd. Doel van de bijeenkomst op 3 juni was om te komen tot aanbevelingen aan de gemeente Enschede over het verantwoord omgaan met de mogelijke effecten van de inkomens-app op de samenleving.

1. Kader: de methode begeleidingsethiek

De Ethische Commissie heeft besloten de Aanpak Begeleidingsethiek te hanteren tijdens deze sessie. Drie stappen zijn doorlopen:

Stap 1: De casus. Eerst kijken we goed naar de technologie. Wat kan de app en hoe kun je ermee werken?

Stap 2: De dialoog fase. In drie stappen nadenken over wat ethisch gezien belangrijk is aan de app:

- Wie ervaren de impact van de app (actoren)?
- Wat voor effecten heeft de app op deze mensen?
- Welke waarden staan er op het spel, privacy, autonomie, etc.?

Stap 3: Handelingsopties. Bedenken welke voorwaarden het panel mee wil geven bij de ontwikkeling en inzet van de app, vanuit drie invalshoeken:

- de verdere ontwikkeling van de techniek.
- de inbedding in de omgeving.
- het gebruik van de app.

2. Deelnemers

Tijdens deze bijeenkomst is met een panel van inwoners en professionals gesproken over de inkomens-app. Met de deelnemende inwoners is vooraf afgesproken dat zij anoniem en in alle vertrouwelijkheid zouden deelnemen en dat de bespreking.

Anoniem	Inwoner van Enschede
Anoniem	Inwoner van Enschede
Anoniem	Inwoner van Enschede
Niels Klein Hegeman	Gemeente Enschede, Inkomensconsulent
Jan Minten	Gemeente Enschede, Afdelingshoofd inkomensvoorziening
Wouter van Driel	Gemeente Enschede, Jobcoach

Aanwezig maar geen lid van het panel:

Dick Laan	Gemeente Enschede, Projectleider Inkomensapp
Karin Masselink	Projectmedewerker Programma 'Toekomst gegevensuitwisseling Werk en Inkomen'
Peter-Paul Verbeek	Hoogleraar Universiteit Twente, Voorzitter Ethische Commissie Enschede (gespreksleider)
Michelle de Boer	Projectmanager Universiteit Twente (gespreksleider)

Angela Rijnhart	Adviseur Gemeente Enschede, secretaris Ethische Commissie Enschede (verslaglegging)
Simone Rodenburg	Adviseur Gemeente Enschede, secretaris Ethische Commissie Enschede (verslaglegging)

3. Stap 1: uitleg van de casus en techniek van de inkomensapp.

Dick Laan, projectleider voor de inkomen-app, heeft toegelicht wat beoogd wordt met de app. Namelijk dat inwoners meer controle krijgen over de eigen gegevens bij het berekenen van hun inkomen, dat inwoners meer en eerder zekerheid krijgen over wat ze te besteden hebben en dat inwoners uiteindelijk sneller en makkelijker uit de bijstand komen. Karin Masselink legt uit hoe de techniek van de app werkt.

Vragen die door het panel gesteld worden:

- Kan de app gekoppeld worden aan Mijn Loket, de digitale omgeving van de gemeente? Dat zou iets meer overzicht geven in het oerwoud aan websites. Dit is wel de wens, maar nog niet mogelijk technisch.
- Moeten met iedere werkgever aparte afspraken gemaakt worden over de app? Nee, er wordt geprobeerd afspraken te maken met de paar grote leveranciers van salarissystemen in Nederland.
- Wat is het voordeel van de inkomens app ten opzichte van hoe het nu gaat? Dat inwoners eerder overzicht en inzicht hebben in hun inkomen. Het mooiste zou zijn als dat inkomen ook direct zou worden uitbetaald.
- Jammer dat een inwoner eerst een scan moet uploaden van een loonstrookje om het proces te starten. Kan dat niet achterweg blijven? Er zijn rechtmatigheidsredenen om dat nu nog niet te doen en de loonstrook als bewijsstuk wel op te nemen in de inkomens app. Het is de wens dat op termijn deze actie niet meer nodig is en dat de koppeling met het salarissysteem van de werkgever daarvoor voldoende alternatief biedt.
- Kan de app ook overzicht geven in de besteding van het inkomen en inzicht geven in de resterende ruimte? Nee, want daar bestaan al apps voor, bijvoorbeeld aangeboden door de banken.
- In Mijn Loket is de specificatie te zien van de ingehouden posten op de bijstandsuitkering en van eventuele aanvullende toeslagen en kun je terugkijken naar vorige maanden. Kan dat nog steeds of ook in deze nieuwe versie? Deze functionaliteiten en aanvullende posten staan ook zichtbaar in de app verwerkt. Het overzicht kon je tijdens de vorige pilot niet opslaan, kun je nu nog niet terugkijken, maar dat gaat wel worden ingebouwd.
- Als je te veel bijstand hebt ontvangen, wordt dat dan de maanden erna ingehouden? Als dat in de uitkeringsadministratie staat, dan wordt dat ook apart meegenomen en vermeld in de berekening.
- Kun je de app 'meenemen' als je verhuist naar een andere gemeente? Dat is nu nog niet mogelijk, omdat Enschede met deze pilot vooroploopt, maar het is uiteindelijk wel de bedoeling.
- Waarom wordt de zogenaamde pallet met informatie opgeslagen op de telefoon? Als je de telefoon kwijtraakt, dan ben je ook die informatieopslag kwijt. Het is de bedoeling dat de opslag uiteindelijk in de cloud gebeurt, maar dat is om veiligheidsredenen nu nog niet mogelijk.
- Waar staat de data van de pallet? De data van de pallet staat op je mobiele telefoon en kun je alleen inzien met je persoonlijke code. Als je de code kwijtraakt, kun je contact opnemen met de gemeente en kan het worden hersteld. Als je een nieuwe mobiel koopt moet er wel iets voor gedaan worden om het weer goed te laten werken.
- Is de Pallet ook breder inzetbaar, voor meer toepassingen? Dat is uiteindelijk wel de bedoeling.
- De app kan ook een melding doen als bijvoorbeeld de huur niet betaald kan worden, met het advies om contact op te nemen met de inkomensconsulent. Kan de app dan ook de naam van die consulent tonen, want veel kan eenvoudig worden opgelost via persoonlijk contact tussen inwoner, consulent en jobcoach? Dit maakt nog geen deel uit van de app, maar de suggestie wordt meegenomen.

4. Stap 2: de dialoog (actoren, effecten, waarden)

In deze stap zijn de betrokken actoren in beeld gebracht, waarna de mogelijke effecten van de inkomens-app zijn geïnventariseerd en de waarden die daarbij in het geding zijn.

a. Wie zijn betrokken (actoren)?

- Inwoners/gebruikers
- Professionals vanuit meerdere domeinen: inkomensconsulent, jobcoaches
- Werkgevers
- ICT-ers bij de gemeente Enschede
- De IT-bouwers
- Ontwerpers/ontwikkelaars
- Medewerkers klantcontactcentrum (KCC)
- Landelijke helpdesk
- Juristen
- Salarisverwerkers
- Banken
- Schuldeisers
- Managers van sociale professionals
- Ministerie van sociale zaken
- VNG en de andere Nederlandse gemeenten

b. Wat zouden de effecten op hen kunnen zijn?

- Inwoners krijgen meer financieel inzicht/overzicht, dat geeft meer rust, betere planning en voorkomt financiële problemen.
- Inwoners krijgen meer verantwoordelijkheid, meer zeggenschap, zelfredzaamheid/empowerment. Gevoel van eigenwaarde groeit. Maar met de kanttekening dat een financiële berekening niet de enige factor voor mensen is om uit de bijstand te komen. De mogelijkheid om een opleiding te volgen speelt ook een rol bijvoorbeeld.
- Inwoners kunnen zelf bepalen welke gegevens ze doorsturen. Meer regie op eigen data.
- Minder menselijke fouten en 24/7 werkzaam (sneller) door automatisering. Dat is voor inwoners prettig: betrouwbaarheid neemt toe.
- Minder persoonlijk contact kan ook vervelend zijn.
- Vooral een rekentool die veel informatie kan verbinden. Sneller en makkelijker.
- Rol van inkomensconsulenten verandert. Meer werk wordt automatisch gedaan, waardoor meer tijd en aandacht ontstaat voor complexe zaken en voor persoonlijk contact. Meer tijd voor persoonlijk contact is alleen mogelijk met de app, mits de app niet gebruikt wordt voor bezuiniging op inkomensconsulenten.
- Relatie professional-inwoner verandert bij kleinere gemeenten wellicht, bij grotere gemeenten is wellicht al weinig persoonlijk contact. Verandert de zorgrelatie?
- Minder impact op jobcoaches.
- Professionals moeten kunnen vertrouwen op de gegevens en de uitkomsten van de app.
- Zorgen over privacy. Bijvoorbeeld over het inzicht dat werkgevers krijgen in datastromen.
- De pallet app met informatie kan misbruikt worden, door personen die zich voor doen als expert.

c. *Welke waarden blijken relevant te zijn?*

De groep stelt vast dat achter de geïnventariseerde effecten een reeks van waarden schuilgaat. Na discussie wordt geconstateerd dat de volgende 3 kernwaarden centraal zouden moeten staan bij een verantwoorde inbedding van de app in de samenleving:

- I. Vertrouwen (dat het goed gaat)
- II. Betrouwbaarheid (van de app)
- III. Gebruiksgemak (van de app)

Overige waarden die ook relevant zijn:

- IV. Aandacht (hulp en zorg vanuit de professional naar inwoners)
- V. Duidelijkheid
- VI. Eigenwaarde
- VII. Verantwoordelijkheid kunnen nemen (zegenschap)
- VIII. Privacy (van de data)
- IX. Veiligheid
- X. Vrijwilligheid

5. Stap 3: handelingsopties (techniek, omgeving en gebruiker)?

Hoe kunnen de geïdentificeerde kernwaarden vertaald worden naar concrete handelingsopties ten aanzien van de technologie, de omgeving en de gebruiker? Die vraag stond centraal in het laatste deel van de bijeenkomst.

I. *Vertrouwen, in(het gebruik van) de app*

- **Technologie:** mensen willen graag vertrouwen op de technologie, omdat deze zorgt dat er minder menselijke fouten gemaakt (kunnen) worden. Zorg voor heldere uitleg over de wijze waarop de app informatie verwerkt, zodat je daar ook met een gerust hart op kunt vertrouwen (bijvoorbeeld qua privacy). Zorg dat je de berekening die met behulp van de technologie wordt gemaakt kunt controleren en op die manier kunt zien dat je de app en de technologie kunt vertrouwen.
- **Omgeving:** zorg dat duidelijk is wie garandeert dat de app goed functioneert en wie aansprakelijk is voor eventuele fouten. Denk aan de toeslagenaffaire waar niet duidelijk van is wie verantwoordelijk is voor de gemaakte fouten. Zorg dat contact met de consulent mogelijk is, als je vragen of twijfels hebt. Een keurmerk kan extra vertrouwen geven.
- **Gebruik:** zorg voor heldere uitleg en instructies over het gebruik, zodat je erop kunt vertrouwen dat je de app goed gebruikt. Een dummyversie (online) om droog te oefenen kan zorgen dat je vertrouwen krijgt in de app en in jouw gebruik van de app. De app zorgt dat inwoners minder afhankelijk zijn van gemeente en professionals voor het beheer van hun data. De inwoner heeft zelf meer regie op eigen data. Zorg dat de app inclusief is: voor iedereen te begrijpen (niet te veel eisen stellen aan taalbeheersing en digi-vaardigheid van de gebruiker) en door iedereen te gebruiken (bijvoorbeeld met alle toestellen). Het gebruik van de app is en moet vrijwillig zijn.

II. *Betrouwbaarheid, van de (werking van de) app*

- **Technologie:** de technologie kan ervoor zorgen dat er minder menselijke fouten worden gemaakt, bijvoorbeeld bij het maken van berekeningen. Zorg wel dat informatie goed (deugdelijk) verwerkt wordt door de app. Klopt het rekenmodel? Je moet inzicht hebben in waar je data zijn en dat deze goed en veilig beheerd worden. Zorg dat er een back up mogelijkheid is, voor het geval je device gestolen wordt of stuk gaat, want anders ben je je pallet kwijt en moet je deze opnieuw aanmaken.

- **Omgeving:** je moet persoonlijk contact kunnen opnemen met iemand in het geval je twijfelt over de (betrouwbaarheid van de) berekening of uitkomsten.
- **Gebruik:** zorg dat iedereen in staat wordt gesteld om de data goed te uploaden en alle stappen goed te doorlopen. Instructies daarover zijn belangrijk.

III. Gebruiksgemak

- **Technologie:** zorg dat de app makkelijk te snappen en te gebruiken is, ondanks de spanning die dit kan opleveren met de toepassing van privacyregels. Het is jammer dat je eerst zelf een scan van je loonstrookje moet uploaden, voordat je met de app kunt starten. Zorg voor een goede integratie van pallet en app. Maak het visueel ontwerp zo inclusief mogelijk, bijvoorbeeld door gebruik van iconen. Gebruik cookies. Zorg dat de app mee te nemen is als je verhuist naar een andere gemeente.
- **Omgeving:** zorg voor een helpdesk waar je vragen kunt neerleggen als je iets niet snapt. Nu is het Klant Contact Centrum Enschede betrokken. De app kan het advies geven om contact op te nemen met de inkomensconsulent, bijvoorbeeld als de situatie dreigt dat je de huur niet kan betalen. Het zou makkelijk zijn als de app dan ook de naam van die consulent toont.
- **Gebruik:** met heldere iconen kan het gebruik makkelijker gemaakt worden en ook met heldere uitleg en instructies.

6. Samenvatting Deel 2 Analyse door burgers en professionals

Inwoners en professionals zijn van mening dat drie kernwaarden centraal zouden moeten staan bij een verantwoorde inbedding van de app in de samenleving.

Vertrouwen

Je moet kunnen vertrouwen op de technologie en de uitkomsten van de app en op een goed gebruik van de app, door inwoners, professionals, werkgevers en andere betrokkenen. Het geven van heldere uitleg over de werking kan bijdragen aan dat vertrouwen en ook instructies voor het gebruik van de app. Het vertrouwen groeit ook als misbruik wordt voorkomen, als er een keurmerk komt en een mogelijkheid tot het controleren van de app. Het gebruik van de app moet gegarandeerd vrijwillig zijn.

Betrouwbaarheid

Je moet erop kunnen vertrouwen dat de (technologie van de) app goed werkt. Informatie moet goed beheerd en verwerkt worden. Geef inzicht in de manier waarop dit gebeurt en zorg voor een back up. Ook moeten alle gebruikers met heldere instructies geholpen worden, zodat zij de app op de juiste manier gebruiken en er geen menselijke fouten in sluipen.

Gebruiksgemak

De app moet eenvoudig door iedereen te snappen en te gebruiken zijn. Het moet duidelijk zijn wat je aan het doen bent en wat je moet doen. Het gebruiksgemak wordt groter als je zelf zo min mogelijk handelingen hoeft te verrichten, als het ontwerp op het eerste gezicht meteen voor iedereen makkelijk te begrijpen is en als er heldere instructies komen en een helpdesk.

Andere waarden die ook van belang zijn om in de gaten te houden zijn: aandacht, duidelijkheid, eigenwaarde, verantwoordelijkheid, privacy, veiligheid en vrijwilligheid.

Beantwoording vragen gemeente Enschede

De gemeente Enschede heeft de Ethische Commissie gevraagd om te reflecteren op de volgende ethische vragen:

1. *Wat zijn de ethische dilemma's en onderliggende kernwaarden waar de gemeente Enschede op moet letten bij de ontwikkeling en de inzet van het platform dat door I4Sociaal ontwikkeld wordt?*
2. *Aan welke voorwaarden moeten het platform, de gebruikers en de omgeving voldoen voordat het platform daadwerkelijk ethisch verantwoord ingezet kan worden in Enschede?*

Beantwoording van beide vragen betekent niet dat er een ethische analyse is gedaan van de volledige casus I4Sociaal. Daarvoor omvat het online informatieplatform te veel verschillende onderdelen, die ieder vragen om een aparte analyse. De Ethische Commissie beoogt vooral ethische handvatten mee te geven die te gebruiken zijn bij de verdere ontwikkeling van het platform I4Sociaal en diens afzonderlijke onderdelen.

Beantwoording vraag 1

In bestaande wetgeving is al het een en ander geregeld voor het gebruik van data en technologie met inachtneming van publieke waarden. Daar moet het platform I4Sociaal in ieder geval aan voldoen. Vooral rondom privacy is veel geregeld, maar dat geldt niet voor veel andere waarden die wellicht net zo relevant zijn voor deze casus. De Ethische Commissie heeft daarom alle kernwaarden geïdentificeerd die ten opzichte van elkaar gewogen moeten worden bij de verdere ontwikkeling en inzet van I4Sociaal:

- De *privacy* van inwoners moet geborgd zijn;
- De impact van het systeem moet *proportioneel* zijn: de positieve effecten moeten opwegen tegen de negatieve, en er moet uitgegaan worden van doelbinding;
- Er moet aandacht zijn voor de voorwaarden voor *acceptatie* van de technologie: wat is er nodig om inwoners vertrouwen te kunnen laten hebben in het systeem?
- De *autonomie* van inwoners moet centraal blijven staan: het systeem moet de eigen keuzevrijheid van inwoners ondersteunen, niet verdringen
- De gemeente moet zorgen dat iedereen in staat is de tool te gebruiken, dus voor *inclusiviteit*.
- Het systeem moet *effectief* zijn: alleen als het systeem daadwerkelijk doet wat het geacht wordt te doen, kan het verantwoord worden ingevoerd. Dit is geen morele waarde, maar meer een functionele waarde.

Inwoners en professionals voegen daaraan toe:

- *Vertrouwen* is nodig, in de technologie en de uitkomsten van de app en op een goed gebruik van de app, door inwoners, professionals, werkgevers en andere betrokkenen.
- *Betrouwbaarheid* van de technologie en van het databeheer moet geregeld zijn.
- *Gebruiksgemak* moet voor iedereen optimaal geregeld zijn.

Deze kernwaarden kunnen gezien worden als een verdieping van de kernwaarden van acceptatie en effectiviteit.

Bij de weging van deze kernwaarden zal de gemeente Enschede geconfronteerd worden met enkele dilemma's en genoodzaakt zijn een goede balans te bepalen:

1. *Privacy versus autonomie*: de hoeveelheid persoonlijke informatie die gebruikers inleveren in ruil voor meer regie op de financiën.
2. *Proportionaliteit versus effectiviteit*: de meerwaarde van de tool in verhouding tot de inspanningen en risico's die het met zich meebrengt.
3. En wellicht zijn er meer dilemma's die gaandeweg boven komen drijven bij de verdere ontwikkeling?

Beantwoording vraag 2

De Ethische Commissie heeft in Deel 1, hoofdstuk 3 beschreven welke voorwaarden de tool zou moeten voldoen. Gebruikers en professionals hebben dat gedaan in Deel 2, hoofdstuk 5.

In de kern komt het erop neer:

- Dat de gemeente moet zorgen dat **het PLATFORM I4Sociaal** gericht is op de behoeften van de inwoners: inhoudelijk, qua eenvoud en betrouwbaarheid. De gemeente kan inwoners bijvoorbeeld betrekken bij het ontwerp en de ontwikkeling, kan zorgen dat er altijd een back-up is en de mogelijkheid om iemand te bellen als er iets mis gaat.
- De gemeente moet ook zorgen dat alle potentiële **GEBRUIKERS** in staat worden gesteld om gebruik te maken van het platform en dat dit alleen gebeurt op basis van vrijwilligheid en vertrouwen. Transparantie over het platform draagt bij aan dat vertrouwen. Heldere instructies kunnen zorgen dat iedereen de app op de juiste manier gebruikt.
- De gemeente moet tot slot zorgen dat voor iedereen duidelijk is hoe het platform ingebed is in haar **OMGEVING**. Het platform zou bijvoorbeeld alle standaard handelingen kunnen regelen, zodat professionals meer tijd over houden voor persoonlijk contact met inwoners. De Ethische Commissie benadrukt dat de gemeente Enschede ook duidelijk moet vastleggen hoe zij aan kijkt tegen de twee verschillende rollen en verantwoordelijkheden die zij zelf heeft ten aanzien van deze casus. Daarbij komen ook de eerder geschetste morele dilemma's aan bod.
 - * De gemeente moet vastleggen wat zij beschouwt als haar rol en verantwoordelijkheid als informatiemakelaar en waar de grenzen daarvan liggen. Dat betekent ook dat vastgelegd moet worden wie in de gaten houdt of het platform I4Sociaal goed functioneert, wie in grijpt als het platform blijkt niet goed te functioneren en wie ter verantwoording kan worden geroepen daarvoor: de gemeente(n), de inwoner(s), of de professional(s)?
 - * De gemeente Enschede moet, in haar rol als regisseur en uitvoerder in het sociaal domein, bepalen welke balans zij wenselijk vindt, tussen enerzijds het vervullen van een zorgplicht en anderzijds het voorkomen van paternalisme of stigmatisering. Anders gezegd: hoe combineert de gemeente Enschede haar verantwoordelijkheid om op tijd in te grijpen als inwoners in de problemen dreigen te komen met het respecteren van de privacy en autonomie van inwoners?