Big Data voor gepersonaliseerde dienstverlening

Gemak dient de mens. Ik vind het handig dat mijn telefoon altijd weet hoe ik op de snelste manier van A naar B kan komen en indrukwekkend dat gepersonaliseerde medicatie onze kwaliteit van leven verbetert. Dat kan allemaal dankzij Big Data. Kunnen die ons ook helpen in het domein van werk en inkomen?

Bij Big Data wordt er vaak gesproken over (ten minste) drie v's: high-volume, high-velocity en high-variety. In het domein van werk en inkomen is het volume van de data toegenomen. In de afgelopen tien jaar zijn steeds meer data over bijvoorbeeld arbeid, uitkeringen, gezondheid en criminaliteit anoniem beschikbaar gekomen voor onderzoek over de hele Nederlandse bevolking. Het volume ervan is echter nauwelijks 'big' in vergelijking met een zelfrijdende auto die met camera's en een radarsysteem per uur zo'n vijf terabytes aan data genereert en consumeert. Ook de snelheid ('velocity') is bij een zelfrijdende auto hoger dan in het domein van werk en inkomen. Wat betreft de derde v, de high-variety, geldt dat we naast gestructureerde data afkomstig uit administraties tegenwoordig ook ongestructureerde data kunnen analyseren om de dienstverlening te verbeteren. Denk aan tekstanalyse, webanalyse en het analyseren van telefoongesprekken.

AbodeStock

Navigeren

Hoewel de data in het domein werk en inkomen dus niet altijd heel `big' zijn, kunnen ze wel 'big impact' hebben op beleid. De mogelijkheden om mensen anoniem te volgen met administratieve data zijn voor onderzoekers[1] enorm toegenomen. Dat biedt kansen om dienstverlening beter te evalueren. Dankzij big data kunnen meer vragen betrouwbaar beantwoord worden, zoals: wat zijn de lange termijn effecten van een bepaalde dienstverlening? Is de uitstroom naar werk duurzaam? Of: hoe ontwikkelt het verdienvermogen van mensen zich na een bepaalde dienstverlening? Effecten van dienstverlening in verschillende gemeenten kunnen we vergelijken, zonder dat aanvullende dataverzameling nodig is.[2] Ook kunnen we steeds makkelijker naar uitkomsten in verschillende domeinen kijken. Een zoekperiode voor jongeren tot 27 jaar die een bijstandsuitkering aanvragen[3] bijvoorbeeld, verlaagt het aantal bijstandsgerechtigden, maar blijkt ook criminaliteit te verhogen.[4] Tot slot maken data over veel mensen het mogelijk om in te zoomen op specifieke groepen: heeft dienstverlening X bijvoorbeeld een ander effect op gezonde mensen dan op mensen met bepaalde beperkingen? Zo komen we er achter wat werkt voor wie en kunnen we beleid personaliseren.[5] Organisaties kunnen dan beter maatwerk bieden.

Zo navigeert Big Data ons niet alleen van A naar B, maar ook naar effectieve, gepersonaliseerde dienstverlening, waar professionals en cliënten baat bij hebben. ■

Effecten van dienstverlening in verschillende gemeenten kunnen we vergelijken, zonder aanvullende dataverzameling.

Marike Knoef,
Hoogleraar Universiteit Leiden en directielid Netspar

Noten

1. Van universiteiten, onderzoeksinstellingen en/of onderzoeksafdelingen van gemeenten.
2. Knoef en Van Ours (2016), How to stimulate single mothers on welfare to find a job: evidence from a policy experiment, *Journal of Population Economics*, 29(4): 1025-1061.
3. Tijdens de zoekperiode van 4 weken waarin ze geen uitkering ontvangen.
4. Stam, Knoef en Ramakers (2018), The effect of welfare receipt on crime: A regression discontinuity and instrumental variable approach. Te verschijnen.
5. Onderdeel van het ZonMw project "Re-integratie in BOLD cities" (https://www.trots-op-je-vak.nl/big-data-in-het-sociaal-domein)