

ZICHT OP

artificiële intelligentie (AI)

**Met innovatieve technologie
werken aan een mooiere wereld**

Column Kim Putters
Kansen, keuzes
en uitdagingen

Reportage Den Haag Werkt
Technologie geeft visueel beperkte
Nour El Arkoubi zelfvertrouwen

SER | 1950
75
2025

04

De toekomst van AI bepalen we zelf

De AI-revolutie gaat razendsnel. Wereldwijd worden er miljarden in artificiële intelligentie geïnvesteerd. De vraag is niet langer óf we AI gebruiken, maar vooral hoe we dat verantwoord doen. Waar liggen de kansen, wat zijn de risico's? Drie experts geven hun visie.



22

AI in Nederland De stand van zaken

Feiten & cijfers



En verder

- 10 Voorzitter aan het woord**
Kansen, keuzes en uitdagingen
- 12 Dubbelinterview Vanessa Hofland en Anne Marie Koper**
Onmisbaar of toch niet: de menselijke hand
- 17 Column Jessica Workum**
AI in de zorg: 'Implementatie begint bij betrouwbare validatie'
- 18 Zo doen wij dat**
IBM-tool adviseert bij salarisverhoging
- 20 Interview August de Vocht**
'Voor mkb'ers zijn er legio toepassingen'
- 24 Interview Ruben Smit**
'Wees ook binnen de jongere generaties alert op een tweedeling'
- 26 Reportage**
Slechtziende Nour El Arkoubi 'ziet' weer met innovatieve bril
- 31 Column Michel Vos**
'Een waanzinnige upgrade voor je professionele toolbox'
- 32 Uit de praktijk**
'Bij ons is jong oud gaan helpen; mooi om die verbinding te zien'

Coverbeeld
Shutterstock

SER

SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Denkwerk Draagvlak Dialoog

Colofon

Zicht op is een uitgave van de Sociaal-Economische Raad en verschijnt vier keer per jaar. Met de verhalen in dit blad wil de SER de overlegeconomie en de sociale dialoog bevorderen. Een jaarabonnement is gratis. Opgave jaarabonnementen en adreswijzigingen graag via zichtop@ser.nl. **Redactie** Thomas Blom, Liesbeth Breeveld, Axioma (coördinatie & eindredactie) **T** (0)70 3499 655 **E** zichtop@ser.nl **Aan dit nummer werkten mee** Ton Bennink, Berber Bijma, Nicole Gommers, Dirk Hol, Dorine van Kesteren, Corien Lambregtse, Hans Vissers **Redactieraad** Jules Beelen, Lieselotte Callebaut, Jos de Groen, Diana Lettink, Niels Lucas Luijckx, Marijn Meijer, Lisanne van 't Riet, Anne Sophie Stoop, Marion Winnink, Roland Zwiers **Klankbordgroep** Yasmin Ait Abderrahman, Eva Buwalda, Annette de Groot, Paul te Grotenhuis, Nic van Holstein, Wibo Kusters, Manon Krol, Maarten Lindeboom, Guido Rijnja, Alex Tess Rutten, Bram Verkerke **Illustraties** BIMA, SER, Vecteezy.com **Vormgeving** Riccardo van der Does, Robby Gajadien **Productie** De Bink Opmeer

Meer Zicht op ...

SER 75 jaar

Dit jaar viert de SER zijn 75^e verjaardag. Sinds 1950 hebben de sociale partners en kroonleden samengewerkt om via de weg van consensus tot oplossingen te komen die ons land verder brengen. Hun kracht is niet alleen te kijken naar de korte, maar ook naar de langere termijn. Een duurzame groei en een rechtvaardige samenleving zijn nodig voor een toekomstbestendig Nederland. De SER blijft daarom adviseren, agenderen, verbinden en besturen. Ons doel is het versterken van een brede welvaart, waarbij samenleving, economie en ecologie met elkaar in balans zijn. Zowel hier en nu, als elders en later.



Vergadering van de SER in de begintijd (circa 1954). De SER was destijds al gevestigd op het huidige adres in Den Haag, maar was toen nog gehuisvest in een pand dat later is gesloopt.



Podcast: Impact in de Polder

Waarom is brede welvaart de sleutel tot een duurzame en rechtvaardige samenleving? In een nieuwe aflevering van Impact in de Polder gaat interviewer Marnix Kluiters in gesprek met experts over de betekenis van brede welvaart en de mogelijkheden voor het aanpakken van de grote uitdagingen van deze tijd. Marnix doet dit samen met SER-voorzitter Kim Putters, spreker Aniek Moonen, universitair hoofddocent Rutger Hoekstra en Richard van Zwol die staatsraad is (een lid van de Raad van State zonder institutioneel mandaat). "Ik kijk naar brede welvaart als het in balans brengen van ecologie, economie en sociale vraagstukken", aldus Kim Putters. "De keuzes die we nu maken voor de economie, hebben ook ecologische en sociale gevolgen voor later. Daar moeten we goed over nadenken."



De toekomst van AI bepalen we zelf

De AI-revolutie gaat razendsnel. Wereldwijd worden er miljarden in artificiële intelligentie geïnvesteerd. De vraag is niet langer óf we AI gebruiken, maar vooral hoe we dat verantwoord doen. Waar liggen de kansen, wat zijn de risico's? Drie experts geven hun visie.

Tekst Corien Lambregtse Beeld Shutterstock, ANP/Berlinda van Dam

Aan het woord



Justin Hoegen Dijkhof
kwartiermaker
AI & Mensenrechten,
College voor de Rechten
van de Mens



Wouter van Haaften
oprichter-eigenaar
Gen AI Strategy



Nanda Piersma
wetenschappelijk directeur
Centre of Expertise
Applied AI, Hogeschool
van Amsterdam (HvA)
en SER-kroonlid

Volgens het *Future of Jobs Report 2025* van het World Economic Forum staat de mondiale arbeidsmarkt een grote transformatie te wachten. Het rapport, gebaseerd op een enquête onder 1.000 internationaal toonaangevende werkgevers, voorspelt dat er de komende vijf jaar wereldwijd 92 miljoen banen verdwijnen, vooral door digitalisering en AI. Computers en robots nemen het werk over van administratief en secretariael personeel. Bankmedewerkers, datatypisten, postkamerpersoneel en vele anderen zien hun banen verdampen.

Justin Hoegen Dijkhof

‘Wees kritisch op het gebruik van onderliggende data, onderzoek of het systeem niemand uitsluit’

Daartegenover staat dat er 170 miljoen banen bijkomen. Denk aan AI-specialisten, software-ontwikkelaars en experts op het gebied van de energietransitie. Dus ook al wordt steeds meer werk door computers en robots overgenomen, per saldo komen er volgens het rapport meer banen bij dan er verdwijnen. De stormachtige opkomst van AI leidt hiermee aan de ene kant tot enthousiasme en optimisme, aan de andere kant tot onzekerheid en zorg.

Verschillende perspectieven

Wouter van Haaften, ondernemer en AI-strateeg, richt zich vooral op de kansen en mogelijkheden van digitalisering. Zijn twee jaar geleden opgerichte bedrijf, Gen AI Strategy, adviseert en ondersteunt bedrijven bij het implementeren van generatieve AI. “Ik ben

inmiddels bij meer dan 150 verschillende bedrijven over de vloer geweest: van voedselproductiebedrijven tot verzekeraars. Ik ben ervan overtuigd dat de inzet van AI-tools bedrijven en organisaties tien keer zo efficiënt maakt. Elke baan verandert door AI, maar dat geeft mensen juist ook ruimte om dat te doen waarmee zij waarde toevoegen.” Hij verwacht dat AI de komende jaren grote sprongen blijft maken: “De ontwikkeling is exponentieel. Ik zie elke week wel een nieuwe doorbraak waar ik met ongeloof naar kijk.”

Justin Hoegen Dijkhof, kwartiermaker

Nanda Piersma houdt zich al haar hele loopbaan met digitalisering en AI bezig. Zo gaf ze in de jaren negentig aan de Erasmus Universiteit Rotterdam colleges over *deep learning & neural network*. Ze is nu wetenschappelijk directeur van het Centre of Expertise Applied AI aan de Hogeschool van Amsterdam. Als kroonlid werkte ze het afgelopen jaar mee aan het SER-advies over AI. Zij is vooral van de nuchtere benadering. “AI is een slimme manier om historische data te raadplegen om vervolgens een advies te krijgen over wat je naar de toekomst moet doen. Het is geen magie, het is data, stroom en rekenkracht. Juist daarom moeten we goed nadenken hoe en waarvoor we AI inzetten. Het moet niet alleen de arbeidsproductiviteit, maar ook de kwaliteit van werk verhogen. Daar ligt een taak voor de overheid, voor bedrijven en maatschappelijke organisaties, voor werkgevers en werknemers. Het SER-advies heeft een positieve insteek. We hebben het over drie pijlers: kansen grijpen, risico’s aanpakken en mensen meenemen.”

Kansen grijpen

Kansen pakken is helemaal de lijn van Van Haaften. Hij maakt daarbij een groot verschil tussen AI en generatieve AI. “AI is er al heel lang. Denk aan navigatiesystemen die op basis van gps-data voorspellen hoelang je erover gaat doen om naar huis te rijden. Of onderzoekssystemen die op basis van bestaande data mogelijke fraude signaleren, bijvoorbeeld binnen een toeslagensysteem. Generatieve AI, zoals ChatGPT, gaat een stap verder. Generatieve AI leert op basis van data en kan zelf nieuwe content creëren: tekst, audio, video of codes bijvoorbeeld. Het wordt nu vooral ingezet voor digitale toepassingen, maar zal in de toekomst ook een rol gaan spelen in de fysieke wereld, bijvoorbeeld door de toepassing van robots in de landbouw of de zorg.”

Over een paar jaar is AI volgens Van Haaften gemeengoed. Niet alleen voor



“Er zijn al veel voorbeelden van AI die bijdragen aan *the greater good*. Zo kunnen blinden en slechtzienden met de app *Be My Eyes* horen wat er in hun omgeving te zien is.”

bedrijven, die daarmee de arbeidsproductiviteit verhogen, maar ook voor *the greater good*. “Daar zijn nu al mooie voorbeelden van. Zo kunnen ALS-patiënten met een generatief AI-model hun stem klonen en in de laatste levensfase met hun echte stem met hun naasten praten. Blinden en slechtzienden kunnen met de app *Be My Eyes* horen wat er in hun omgeving te zien is. Taalbarrières worden volledig opgeheven. Ik kan nu al een AI aanzetten die alles wat ik zeg direct in een andere taal omzet, compleet met mijn intonatie. En straks heeft iedereen een AI-agent: een assistent die zelfstandig taken uitvoert en daarbij meerdere AI-tools combineert. Dan kun jij je intussen richten op taken die echt belangrijk voor je zijn.”

Daar sluit Piersma bij aan: “Kansen pakken betekent AI gericht inzetten om vraagstukken op te lossen, de werkdruk te verlichten en de kwaliteit van werk te verhogen. AI heeft meerwaarde als het mensen helpt om zinvol werk te doen, om dingen te doen waar zij

Wouter van Haaften
‘Leren omgaan met AI is net als leren autorijden; je moet oefenen en ervaring opdoen’

goed in zijn. Als administratieve taken van zorgmedewerkers worden overgenomen, blijft er als het goed is meer tijd over voor echte zorg. Caissières verdwijnen, maar daar komen controleurs of misschien wel hosts en hostesses namens de supermarkt voor terug. Over alle toepassingen van AI moet worden nagedacht. Er is geen *one-size-fits-all*-oplossing. We moeten in elk domein met AI leren omgaan.”

Risico's aanpakken

Maar hoe voorkomen we dat AI verkeerd of voor de verkeerde dingen wordt ingezet? Volgens Justin Hoegen Dijkhof is daar toezicht voor nodig. “Het College voor de Rechten van de Mens heeft een overkoepelende, signalerende en corrigerende taak. We werken samen met markttoezichthouders die in verschillende sectoren bij bedrijven en organisaties controleren of zij maatregelen hebben genomen om de schending van grondrechten bij toepassing van AI te voorkomen.” →

Een van die grondrechten is rechtsbescherming. Hoegen Dijkhof: “De data waarop een AI-systeem is gebaseerd, kunnen een vertekening of bias bevatten die de uitkomsten beïnvloedt. Zo kunnen algoritmes worden getraind op basis van data die bewust of onbewust vooroordelen bevatten, wat kan leiden tot discriminatie. We kennen dat bijvoorbeeld vanuit de criminologie. In het verleden zijn er vaker mensen met een bepaalde etnische afkomst opgepakt en als verdachte aangemerkt. Als je die informatie gebruikt om criminaliteit in de toekomst te voorspellen, is de kans groot dat het systeem die groep mensen

als potentiële criminelen aanwijst. Het risico is dat AI zichzelf leert op basis van data waarin al een bias zit, zonder dat iemand dat weet of daarop stuurt. Daarmee wordt die bias zelfs versterkt. Als één persoon op basis van vooroordelen keuzes maakt of selecteert, kan dat al grote gevolgen hebben. Als een systeem dit doet, wordt de schaal nog vele malen groter.”

Een belangrijk grondrecht is ook het recht op gelijke behandeling. “Als je cv’s of sollicitatiebrieven door een AI-systeem laat screenen op geschiktheid, moet je weten welke keuzes in dat systeem zijn gemaakt om discriminatie en uitsluiting

te voorkomen. De belofte van AI is dat het procedures efficiënter en eerlijker maakt, omdat het systeem onbevooroordeeld is. Maar dat is dus niet zo. Niet iedereen krijgt een gelijke kans. Wellicht vind je via AI een aantal goede kandidaten die precies voldoen aan de criteria, maar iemand die een beetje afwijkt, valt al snel buiten de boot.”

Een ander grondrecht is de bescherming van privacy en persoonsgegevens. “Alle informatie die je in een chatbot stopt, is niet meer van jou. Die informatie ben je kwijt. Dus stop er vooral geen patiëntdossiers of cv’s in, want dan heb je in feite gewoon een datalek.”



“Als administratieve taken van zorgmedewerkers worden overgenomen, blijft er als het goed is meer tijd over voor echte zorg.”

Hoegen Dijkhofs advies: “Overschat de mogelijkheden van AI niet, bedenk waarvoor je AI inzet. Wat is het probleem dat dit AI-systeem belooft op te lossen? Wees kritisch op de keuzes die in AI-systemen worden gemaakt door gebruik van onderliggende data. En onderzoek actief of het systeem voor iedereen goed werkt en niemand uitsluit.”

Daar is Piersma het mee eens. Zij onderstreept het belang van goede wet- en regelgeving om de juiste randvoorwaarden te creëren. “We willen in Europa niet de situatie zoals in de Verenigde Staten, waar *big tech*-partijen ongebreidel data kunnen verwerven, in de strijd om de grootste, sterkste en rijkste te worden of te blijven. De Europese AI-verordening heeft als doel de ontwikkeling en toepassing van AI op een verantwoorde en veilige manier te reguleren. Wij hechten aan de bescherming van grondrechten en een eerlijke verdeling van inkomen en welvaart. We moeten voorkomen dat AI de ongelijkheid vergroot.”

Mensen meenemen

Volgens het *Future of Jobs Report 2025* vraagt werk in de toekomst om vaardigheden als digitale geletterdheid, analytisch denken en probleemoplossend vermogen. Maar kan iedereen met AI leren omgaan? En wordt AI gaandeweg niet slimmer dan de mens?

“AI is geen hogere intelligentie, het is een machine die op een slimme manier kennis uit data haalt. Mensen blijven verantwoordelijk voor de beslissingen die worden genomen”, zegt Piersma. “We moeten mensen voorbereiden op de veranderende eisen van de arbeidsmarkt. Naast alle technologische innovaties moet er ook aandacht zijn voor training en scholing, zodat mensen worden ondersteund om de kansen van AI te benutten. We kunnen enorm investeren in uitbreiding van de rekenkracht, maar als we die rekenkracht vooral gebruiken om TikTok-filmpjes te

maken, is dat verspilling van energie. Er zijn programma’s nodig om mensen vertrouwd te maken met en te leren werken met AI.”

Van Haften is daar al hard mee bezig: bedrijven en hun werknemers leren wat AI is en kan en hoe ze dat in hun bedrijf kunnen toepassen.

Nanda Piersma

‘AI is geen magie, het is data, stroom en rekenkracht’

Hij snapt de vrees van mensen dat de ontwikkelingen op het gebied van AI niet bij te benen zijn en ook de vrees dat AI werk overneemt en functies overbodig maakt. Hij heeft er één oplossing voor: trainen, leren en blijven innoveren.

“Zoals we met z’n allen hebben leren omgaan met internet en mobiele telefoons, zo zullen we ook met AI moeten leren omgaan. Vergelijk het met leren autorijden. Dat leer je alleen door te oefenen en ervaring op te doen. Geef mensen en bedrijven ruimte om te leren en te innoveren. Natuurlijk is daar regelgeving bij nodig, maar het ergste dat we in Nederland en Europa kunnen doen, is de innovatiekracht inperken. Dan duwen we bedrijven en mensen naar landen waar ze wel meer innovatieruimte hebben. En daar hebben we vervolgens helemaal geen controle op. Stimuleer bedrijven en organisaties om te investeren in educatie, training en innovatie. Leer mensen met AI om te gaan.”

De toekomst van AI biedt in de ogen van alle drie experts enorme kansen en uitdagingen. Door in te zetten op de drie genoemde pijlers, is het mogelijk om AI verantwoord in te zetten. Want de toekomst van AI ligt niet in de technologie zelf, maar in hoe we ermee omgaan. ●

Dit artikel is mede tot stand gekomen met behulp van Teams, ChatGPT, HappyScribe en Fireflies. Meer weten over AI en AI-toepassingen? Luister de podcast ‘AI, je nieuwe collega’ van Wouter van Haften.



SER-advies over AI

Het SER-advies over artificiële intelligentie en werk dat later dit jaar verschijnt, gaat over de kansen en risico’s van AI voor de arbeidsproductiviteit, de kwaliteit van werk, de werkgelegenheid en inkomensongelijkheid. De nadruk ligt op het grijpen van kansen, het beheersen van risico’s en het meenemen van mensen, zodat iedereen met AI leert omgaan. De uitdaging is om AI in te zetten voor de oplossing van complexe vraagstukken en voor de verhoging van de kwaliteit van werk.

Kansen, keuzes en uitdagingen

Digitalisering is een fundamentele transitie. Artificiële intelligentie (AI) speelt daarin een hoofdrol. De vraag is niet of, maar hoe en waarvoor we AI inzetten en of dat de brede welvaart dient.

De inzet van AI kan tot discriminatie leiden als een systeem getraind is op data met vooroordelen. Maar AI kan juist ook helpen om discriminatie zichtbaar te maken door patronen te herkennen. AI kan worden gebruikt om nepnieuws te verspreiden, maar ook om feiten te checken. AI zal banen verdringen, maar ook nieuwe banen creëren.

Voor ondernemend Nederland biedt AI enorme kansen. Met een heldere innovatie-agenda, scherpe keuzes en een stimulerend investeringsklimaat kunnen bedrijven de concurrentie aangaan, zowel in Europa als wereldwijd. Daarbij hebben ondernemers de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het gebruik van AI positief uitpakt, voor henzelf, maar ook voor werknemers en klanten.

Voor heel Nederland is het cruciaal dat mensen zich voorbereiden op een arbeidsmarkt die nieuwe digitale vaardigheden vraagt. Het is een grote uitdaging dat iedereen leert omgaan met AI en profiteert van de mogelijkheden die AI biedt. Dat vraagt om een leven lang ontwikkelen.

Voor de overheid is het van belang om ondernemers en burgers te stimuleren om gebruik te maken van de nieuwe technologische mogelijkheden, maar ook oog te hebben voor wat dit betekent voor bijvoorbeeld privacy, transparantie, gelijke behandeling en andere grondrechten.

Technologische innovatie moet samengaan met sociale innovatie. Dat is een van de belangrijke boodschappen in het advies over AI waar de SER momenteel aan werkt. Het wordt een oproep om niet alleen de mogelijkheden van AI te benutten, maar ook de risico's aan te pakken. Want de inzet van AI mag niet ten koste gaan van brede welvaart, maar moet die juist verhogen.

Wat de SER zelf betreft, ook voor ons ligt er een uitdaging om te onderzoeken hoe we digitalisering en AI op een positieve manier kunnen inzetten. Dit betreft zowel de effectiviteit van onze adviezen als van onze organisatie en werkwijzen. AI biedt bijvoorbeeld kansen om grotere groepen mensen en organisaties te betrekken bij onze adviezen en daarmee vorm te geven aan (burger)participatie.

We weten niet hoe de wereld er over tien jaar uitziet, maar we kunnen ons wel op die toekomst voorbereiden. Als we kiezen voor een toekomst waarin technologische innovatie hand in hand gaat met sociale vernieuwing en menselijkheid, kunnen we de digitale transitie in goede banen leiden.



Kim Putter

Voorzitter Sociaal-Economische Raad

Beeld ANP/Daniel Ingold





Kunnen we zonder de menselijke hand of toch niet?

Beleidsstukken samenvatten, een marketingplan maken of slogan bedenken: artificiële intelligentie (AI) maakt het mogelijk om voorheen menselijke taken door een computer te laten doen. De een vindt het fantastisch, de ander maakt zich zorgen. Vanessa Hofland van Monks en vertaler Anne Marie Koper gaan in gesprek.

Tekst Dorine van Kesteren **Beeld** Monks, Auteursbond, Shutterstock



Vanessa Hofland, managing director Monks NL (links) en literair vertaler Anne Marie Koper

"Stel...", Vanessa Hofland, directeur van Monks, een wereldwijd opererend digitaal marketingbedrijf, denkt even hardop. "Ik wil een commercial waarin een paard door de branding rent, met drie mensen op zijn rug en op de achtergrond een fantasiemonster dat oprijst uit de golven." Lachend: "Niet mis hè. Vroeger was het een hele toer om zo'n idee uit te werken. Het kostte weken om fysieke locaties te zoeken, te filmen en de beelden na te bewerken. Nu, met AI, kunnen we de gekste ideeën testen en weten we in een mum van

tijd of iets werkt of niet. Ik merk dat dit bij onze medewerkers een katalysator is voor creativiteit en vrijdenken. Alles is mogelijk – alle tijden, alle plaatsen, alle figuren – en je kunt allerlei opties tegelijk onderzoeken."

Clichématig

Anne Marie Koper snapt de voordelen van zo'n wereld zonder fysieke beperkingen en praktische bezwaren, vooral als het gaat om beeld. In haar vak ligt het anders, vindt ze. Koper vertaalt fictie- en non-fictieboeken uit het Engels en Duits. "Tekst die door AI-modellen wordt

gegenereerd, is vaak pover, clichématig en voorspelbaar. Ook als het grammaticaal deugt, zijn er veel betere formuleringen denkbaar. Zeker het schrijven en vertalen van romans en poëzie is echt nog een brug te ver. Dat is een vorm van scheppen waarbij de menselijke hand onmisbaar is."

"Nuances, woordgrapjes, originaliteit: dat kan AI nog niet goed genoeg", beaamt Hofland. "Maar het duurt niet lang meer voordat AI foutloze gebruiksaanwijzingen en beleidsstukken aflevert." Koper erkent dat voor zakelijke teksten de lat lager ligt dan voor literatuur.



Door AI gegenereerd beeld

“Hoewel het doel van alle teksten is dat ze gelezen worden en dat de boodschap overkomt. Als je dat goed wilt doen, heb je in mijn ogen altijd een menselijke schrijver of vertaler nodig.” Is er dan geen enkele AI-toepassing die het leven van vertalers makkelijker maakt? “Ja hoor. De spellingcontroles, bijvoorbeeld. En de middelen om spraak om te zetten in tekst en vice versa.”

Dankzij AI kan Monks meer doen in minder tijd. Die toegenomen snelheid is prettig voor de klanten van het bedrijf. Tijd is immers geld. Ook in de vertaalwereld verwachten opdrachtgevers dat het werk sneller en goedkoper kan, merkt Koper.

Vanessa Hofland

‘AI is een extreem handig Zwitsers zakmes dat erbij is gekomen in onze gereedschapskist’

“Terwijl het corrigeren van een AI-vertaling evenveel of zelfs meer tijd kost dan het helemaal zelf doen. Tegelijk verandert de perceptie van ons beroep bij klanten en het publiek. ‘Vertalen, ach, dat doet de computer, jullie hoeven alleen nog maar wat punten en komma’s te zetten.’ Dit ondermijnt ons gezag en vakmanschap.”

Monks gebruikt AI op allerlei manieren. Onder meer bij het brainstormen, het bewerken van beeld en het creëren van persona’s, fictieve personen die gelden als afspiegeling van de doelgroep van een bedrijf. Hofland: “Ik zie AI als een extreem handig Zwitsers zakmes dat erbij is gekomen in de gereedschapskist. Vervolgens is het aan onze strategen, data-analisten en creatieven hoe ze ermee omgaan. Bij ons werken mensen en AI samen. Een voorbeeld: de vertalingen van campagneteksten die AI maakt, hebben altijd nog een menselijke blik nodig. Gewoon, om het optimaal te krijgen.” Al met al is er bij Monks minder menselijke arbeid nodig dan pakweg vijf jaar geleden. “Er zijn banen veranderd en er zullen nog meer banen veranderen. Zo hebben beeld-

bewerkers nu vijftig procent meer tijd om andere taken te doen. Of om bij te leren, bijvoorbeeld op AI-gebied.”

Gespannen voet

Is AI dan enkel positief? “In onze branche wel”, zegt Hofland beslist. “Er valt nog zoveel te ontdekken en te leren, de ontwikkelingen gaan zo hard. Neem bijvoorbeeld de AI-tool die een filmpje maakte van de Amerikaanse acteur Will Smith die spaghetti at. De eerste beelden waren schokkerig en weinig waarheidsgetrouw. Nu zijn we één jaar verder en lijkt het bijna echt. Ook Agentic AI biedt enorme kansen. Dat is AI die verder gaat dan een gewone

men tegenaan, consumenten online beschermen en meer concurrentie creëren op de Europese digitale markt. “De technologische ontwikkelingen zelf zijn niet te stoppen, maar we moeten met elkaar de grenzen stellen. Persoonlijk vind ik dat de politiek erg langzaam reageert”, zegt Hofland. Koper: “Dat ben ik niet helemaal met je eens. Het uitwerken van regelgeving moet zorgvuldig gebeuren en dat kost tijd.”

Brug slaan

Op bedrijfsniveau probeert Monks de risico’s zelf in te perken. “Onze juristen hebben de beslissende stem als het gaat

chatbot: niet alleen vragen beantwoorden, maar ook zelfstandig acties ondernemen, zoals vergaderingen plannen en de agenda bijhouden.”

“Maar”, vervolgt ze, “ik ben ook burger, volg het nieuws en zie de bredere risico’s wel degelijk. Het systematisch verzamelen en opslaan van data staat op gespannen voet met de privacywetgeving. De macht van de grote tech-bedrijven neemt toe.” “AI is ook een bedreiging voor het klimaat, omdat datacentra ongelooflijk veel energie en (koel)water verbruiken”, vult Koper aan. “En, wat mij daarnaast zorgen baart: mensen verliezen steeds meer vaardigheden en kennis als alles wordt gedigitaliseerd. Dat geldt ook voor taalvaardigheid. Als je zelfs Sinterklaasgedichten door AI laat schrijven, als je nooit meer een vreemde taal hoeft te spreken of te schrijven ... *Use it or lose it*. Zo creëren we een enorme afhankelijkheidspositie van technologie.”

Koper en Hofland pleiten voor meer democratische controle. Zij vinden het belangrijk dat Europa het voortouw neemt en de richtlijnen handhaaft die desinformatie op sociale mediaplatformen

om de toepassing van AI. Verder zitten wij aan tafel met de techbedrijven onder onze klanten en oefenen we ook langs die weg invloed uit.” “Als zpz’er heb ik die mogelijkheid natuurlijk niet”, reageert Koper. “Het is zaak dat burgers en het midden- en kleinbedrijf meer te zeggen krijgen over de technologie die ze gebruiken.”

Het zou goed zijn als de SER een visie opstelt op eerlijke en inclusieve AI, zeggen ze allebei. Koper: “Ik zie voor de SER een voorlichtende rol over de voor- én nadelen van AI. Als ze dat afgewogen doen, komen ze vanzelf bij onderwerpen als transparantie, medezeggenschap en eerlijke beloning. En bij een plan voor de mensen die door AI hun baan verliezen en omscholing, ander werk of een uitkering nodig hebben.” Hofland: “De SER kan een brug slaan tussen sectoren die veel en sectoren die niet of nauwelijks met AI te maken hebben, zodat zij ervaringen kunnen delen.” (In het SER-advies dat later dit jaar verschijnt, ligt de nadruk op het pakken van kansen, het voorkomen van misstanden en het meenemen van mensen in het gebruik van AI. →



“Tekst die door AI-modellen wordt gegenereerd, is vaak pover en voorspelbaar. Zeker het schrijven en vertalen van romans en poëzie is echt nog een brug te ver. Dat is een vorm van scheppen waarbij de menselijke hand onmisbaar is.”

Anne Marie Koper

‘Mensen verliezen steeds meer vaardigheden en kennis als alles wordt gedigitaliseerd’

Zo wordt bijgedragen aan brede welvaart. Zie ook het themaverhaal vanaf pagina 4 en de bijdrage van kroonlid Nanda Piersma hierover, *red.*)

Ervaringen delen, net zoals Hofland en

Koper in dit gesprek ook hebben gedaan. Wat nemen ze mee naar huis? “Het was interessant om te horen hoe AI werkt als bron van inspiratie. Ik had ook niet verwacht dat juristen zo’n belangrijke rol

spelen bij Monks”, zegt Koper. Hofland: “Ik vind het erg dat AI leidt tot inflatie van het beroep van vertaler. Daardoor realiseer ik me nog meer dat de medaille twee kanten heeft.” ●

CV



Vanessa Hofland

managing director van Monks in Nederland. Eerder was zij daar hoofd van The Marcom Engine – een samenwerking van Monks, communicatiebureau Serviceplan en Berylls, een consultant voor de autoindustrie – dat campagnes maakt voor BMW en MINI. Voordat ze in 2022 bij Monks startte, was Hofland bij Ahold Delhaize in verschillende functies verantwoordelijk voor merk, content en creative services.



Anne Marie Koper

literair vertaler vanuit het Engels en Duits. Daarnaast is ze docent aan de Vertalersvakschool en lid van de AI-werkgroep van de Auteursbond. Tijdens haar studie Engels aan de Universiteit van Amsterdam kwam ze terecht in de uitgeverijwereld, waarin ze werkte als rechtenmanager, redacteur en opleidingsadviseur.

Implementatie begint bij betrouwbare validatie

De zorg kampt met een toenemende vraag en een tekort aan handen, terwijl zorgverleners dertig tot veertig procent van hun tijd kwijt zijn aan administratie. Generatieve artificiële intelligentie (AI), zoals grote taalmodellen (LLMs), kan deze last verminderen. Zo kan een LLM een samenvatting genereren van een medisch dossier in vijftien seconden, terwijl een arts hier zeven minuten over doet, zonder kwaliteitsverlies. Daarom is het gewenst dat deze technologie snel – maar verantwoord – naar de zorg komt.

‘Educatie: sleutel tot verantwoorde AI-implementatie in de zorg’

Implementatie van generatieve AI lijkt laagdrempelig, omdat het onderliggend AI-model reeds is ontwikkeld en alleen aangeroepen hoeft te worden voor verschillende toepassingen. Dit brengt echter nieuwe uitdagingen met zich mee, zoals hallucinaties (fictieve informatie toevoegen), misinterpretaties (onterechte verbanden leggen) of het missen van kritieke informatie. Een praktijkproef met spraaksoftware had zeventig procent relevante fouten, meestal het missen van belangrijke informatie.

Een manier om deze fouten tegen te gaan is het *human in the loop*-principe, wat wil zeggen dat de zorgverlener de informatie altijd nog controleert en accordeert. Het probleem is dat er *automation bias* optreedt (de neiging om AI-uitkomsten kritiekloos te vertrouwen of niet te controleren), waardoor deze fouten ertussendoor glippen. Bovendien staat dit principe haaks op het doel van de implementatie van generatieve AI, omdat de administratieve last daarmee niet vermindert. Daarom is een *human in the loop* onvoldoende borging van veiligheid.

Een essentiële stap voor verantwoorde implementatie is educatie van zorgverleners, waarin zowel kansen als valkuilen van AI besproken worden. Hiermee worden adoptie en vertrouwen vergroot. Daarnaast verplicht de AI Act zorginstellingen hiertoe. Helaas is het effect op vermindering van *automation bias* beperkt.

Verantwoorde implementatie begint daarom bij betrouwbare validatie. Hoeveel fouten maakt het model, en zijn deze klinisch acceptabel? Het RIGH:T consortium – een sectoroverstijgend samenwerkingsinitiatief van het ETZ, UMCG en Erasmus MC – ontwikkelt hier een maatschappelijk gedragen validatieframework voor, en borgt de stappen na betrouwbare validatie: waardevolle implementatie en duurzame opschaling.

Generatieve AI snel naar de zorg? Ja! Maar do it RIGH:T!



Jenica Workum

intensivist en AI-specialist in het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis in Tilburg. Zij is medeverantwoordelijk voor de visie en strategie van AI in het ziekenhuis en promoveert momenteel op het gebied van Verantwoorde Implementatie van Generatieve AI in de zorg. Workum is oprichter van het RIGH:T consortium ter bevordering van verantwoorde implementatie van generatieve AI in de zorg.



‘We moeten waakzaam blijven’

Dat AI helpt bij het toekennen van declaraties is geen geheim meer. Maar bij IBM helpt *Watson Compensation Advisor (WCA)* leidinggevenden inmiddels bij het al dan niet toekennen van salarisverhogingen. Namens de Centrale Ondernemingsraad van het internationale techbedrijf stemden or-secretaris Marc Born en -voorzitter Martin Vuijk in 2019 onder voorwaarden in met de toepassing. Maar waakzaamheid blijft. “We zouden graag bij de SER een gebruikersgroep starten met ondernemingsraden van bedrijven die AI voor HR gebruiken.”

Tekst Ton Bennink Beeld Dirk Hol

Geef je medewerkers salarisverhoging? En zo ja hoeveel? IBM's WCA ondersteunt leidinggevenden door veertig datapunten voor salarisverhoging te combineren. Born: “IBM gebruikt eigen data en voegt daar cijfers uit openbare, betrouwbare bronnen als het CBS aan toe. IBM kijkt onder andere naar salarissen bij vergelijkbare bedrijven, de prestaties van de medewerker, kennis en vaardigheden, groeipotentieel en het risico op vertrek. Dan rolt er een advies uit.”

WCA adviseert en neemt geen beslissingen. De manager hoeft dat advies niet over te nemen. Born: “De helft van de Nederlandse IBM-managers gebruikt WCA. AI is het maar om het eigen oordeel te toetsen. De rest gebruikt deze vorm van AI nog niet. Die varen hun

eigen koers en dat kan gewoon, want het gebruik is vrijwillig.”

WCA is zelflerend. Born: “IBM past WCA wereldwijd toe en in bijvoorbeeld Amerika heerst veel meer het *winner takes all*-principe. Alles of niks. In Nederland hebben wij een meer egalitaire cultuur. Sommige managers weken af en gaven een kleine salarisverhoging. Het systeem ziet de lokale afwijkingen, leert daarvan en past zich aan. Een voordeel is dat WCA objectief is en geen vriendjespolitiek kent. Mensen krijgen geen salarisverhoging op basis van hun blauwe ogen.”

Meer transparantie

De medezeggenschap wil nog meer transparantie over de evolutie van het systeem. Het is voor Born en Vuijk

onduidelijk welke datapunten het algoritme jaarlijks toevoegt of juist weer afvoert. Vuijk: “Neem risico op vertrek. Is het erger dat een projectmanager vertrekt dan een ondersteunende, niet-technische collega? En hoe weeg je prestaties? Je moet ook kijken hoe een medewerker functioneert bij een klant. Dan kan het best zijn dat hij of zij een tijd niets verkoopt, maar wel investeert in een relatie. Een clubje mensen van de hoofdvestiging in Amerika bepaalt jaarlijks al die datapunten en weegt ze ten opzichte van elkaar. Wij willen als or graag weten hoe dat tot stand komt.”

De or wil ook meer transparantie over WCA voor de werknemer. Born: “Nu moet de medewerker zijn leidinggevende zelf vragen om de uitkomst in WCA. Wij willen dat iedere collega automatisch

een 'foto' uit WCA krijgt van zijn beoordeling door AI. Want als je begrijpt wat het AI-systeem doet, dan ontstaat inzicht en vooral vertrouwen.”

Vuijk en Born benadrukken dat IBM garant staat voor ethisch AI-gebruik en dat de gebruikte data altijd van de klant zijn en blijven. Ook als WCA de markt op gaat. “IBM verkoopt geen data en heeft een zeer strenge internationale ethische commissie die daarop toeziet”, aldus Born.

Dode paarden

AI neemt niet alleen een deel van de advisering rond salarisverhogingen over. Ook elders op het werk wint het terrein. Zoals bij de ondernemingsraad zelf. IBM's medezeggenschap kent

'Als je weet wat AI doet, geeft dat inzicht en vertrouwen'

inmiddels een forse interactieve databank rondom diverse thema's met onder andere jurisprudentie van de Ondernemingskamer en de nieuwste wet- en regelgeving in de medezeggenschap.

Vuijk en Born snappen dat IBM AI toepast bij salarisverhoging, maar denken ook aan een oude les van HR-goeroe Kilian Wawoe. Born: “Die zei tegen ons dat alle paarden moeten eten. Niet alleen de renpaarden, maar ook de werkpaarden en oude paarden. Anders gaan die dood. Heb dus waardering voor alle werknemers in elke baan of rol en zorg via AI voor passende salarisverhogingen.” Vuijk: “Wij zouden graag over deze vragen bij de SER een gebruikersgroep starten met ondernemingsraden van bedrijven die AI gebruiken.” ●





'Met inspirerende voorbeelden proberen we de angst weg te nemen'

Midpoint Brabant helpt mkb-ondernemers in Midden-Brabant op weg, onder meer met kunstmatige intelligentie. AI kan bijvoorbeeld bedrijfs- of productieprocessen efficiënter maken of zorgen voor nieuwe of verbeterde producten. August de Vocht, directeur Midpoint Brabant Services, over de kansen die AI biedt aan kleine en middelgrote ondernemers.

Tekst Berber Bijma **Beeld** Jules van Iperen

Leeft het onderwerp ‘kunstmatige intelligentie’ bij mkb-ondernemers?

“Absoluut. Voor een bijeenkomst over cybercrime hebben we nog weleens moeite om de zaal vol te krijgen, maar sessies over kunstmatige intelligentie zijn meteen overtekend. Iedereen is ervan doordrongen dat je als ondernemer niet meer om kunstmatige intelligentie heen kunt. Dus iedereen wil er iets mee. De grote vraag is alleen: wát? Dat is de belangrijkste vraag die wij op dit moment van ondernemers krijgen: wat kan ik met AI, hoe kan het mijn bedrijf helpen? Grote bedrijven hebben daar zelf mensen voor in dienst. Het mkb, waar wij ons op richten, heeft daar simpelweg de middelen niet voor.”

Hoe helpen jullie mkb-ondernemers bij die vraag?

“Dat doen we in een soort trechtvorm: we beginnen algemeen en komen uiteindelijk uit bij specifieke vragen. Het brede begin is vaak een inspiratiesessie van een landelijke spreker. Zijn of haar verhaal kan een zaadje planten om in je bedrijf met AI aan de slag te gaan. Vervolgens organiseren we seminars voor ondernemers die al met AI werken en daarover vertellen. Die seminars trekken vaak ondernemers uit verschillende sectoren. De volgende stap is een workshop voor bijvoorbeeld tien bedrijven over een meer specifieke vraag, zoals: wat kun jij met ChatGPT? De laatste, meest specifieke stap, is één-op-één-begeleiding door een coach.”

Hoe helpt zo’n coach een bedrijf verder?

“We hebben coaches voor digitalisering, verduurzaming, talentontwikkeling, de maakindustrie en logistiek. Daarnaast hebben we algemene coaches. Een coach

is geen AI-specialist, maar iemand die begrijpt wat een ondernemer nodig heeft en daarmee kan helpen. Voor bedrijven met een beperkt budget zetten wij studententeams in van diverse onderwijsinstellingen uit ons netwerk. Zij kunnen een toepassing voor de ondernemer ontwikkelen. Als er iets meer budget is, kunnen we een expert inschakelen voor een ondernemer en stappen wij er zelf tussenuit. De derde mogelijkheid is dat een onderneming lid wordt van een van onze ‘lerende netwerken’: groepen ondernemers met vergelijkbare vragen.

met 23 verkeerslichten in Tilburg die door een AI-toepassing in het dashboard van vrachtwagens op groen springen. Daardoor kunnen de vrachtwagens vloeiend doorrijden over een ringbaan. Dat bespaart tijd en brandstof. Het aantal toepassingen is onbeperkt. Vrijwel altijd is er een oplossing te bedenken bij de specifieke vraag van een ondernemer.”

Zou iedere ondernemer iets met AI moeten?

“Niemand móét. Wij proberen de angst voor AI weg te halen door inspirerende

‘Iedereen wil er iets mee. De grote vraag is wát’

Bijvoorbeeld: hoe maak ik de productie van mijn bedrijf in de maakindustrie duurzamer? AI is een van de oplossingsrichtingen die in die netwerken voorbijkomt.”

Wat zijn aansprekende voorbeelden van AI-toepassingen in het mkb?

“Die toepassingen zijn ontzettend breed. In de maakindustrie kun je denken aan een AI-gestuurd systeem dat onderhoud op tijd aangeeft en storingen voorspelt, waarmee je stilstand van machines voorkomt. Een studententeam heeft een toepassing ontwikkeld voor een sportschool om abonnementsfraude op te sporen. Een ander studententeam heeft een tool ontwikkeld waarmee je je voet kunt scannen om je precieze schoenmaat op te nemen, die per merk kan verschillen. Dan zijn er diverse ondernemers die baat hebben bij een AI-systeem voor voorraadbeheer. Voor de transportsector is een test gedaan

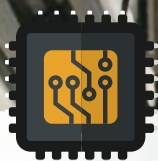
voorbeelden te laten zien. AI lijkt soms duur of moeilijk. Wij proberen mensen ervan te overtuigen dat AI extreem veel kansen biedt om je bedrijf te optimaliseren of je bereik te vergroten. Dat laatste kan bijvoorbeeld met het aanpassen of laten genereren van je posts op social media. Ook in de ondersteunende processen is winst te behalen. Denk aan het opstellen van contracten, het genereren van gespreksvragen voor functioneringsgesprekken, het vastleggen van afspraken. In recent onderzoek gaf het mkb in onze regio nog aan behoefte te hebben aan het automatiseren van de productie, om zo de efficiëntie te verhogen en de concurrentiepositie te versterken. Dat is precies waar AI bij kan helpen. We richten ons in Hart van Brabant op mensgerichte innovatie die bijdraagt aan het ondernemersklimaat en de brede welvaart in onze regio.” ●

AI in Nederland

De stand van zaken

Schrijvers, chauffeurs, belastingadviseurs: vroeg of laat kan een deel van hun werk worden gedaan door de computer. Welke sectoren in Nederland gaan aan kop als het gaat om het inzetten van kunstmatige intelligentie? Om welke toepassingen gaat het dan? De belangrijkste feiten en cijfers op een rij.

Tekst Dorine van Kesteren Beeld Shutterstock
Door AI gegenereerd beeld



Investeringsruimte

Tussen de 45 en 82 procent van de bedrijven met meer dan 250 medewerkers gebruikt AI. Bij de bedrijven met 10 tot 50 mensen liggen deze percentages een stuk lager: tussen de 8 en 27 procent. Uitzonderingen zijn kleine bedrijven in de ict-sector (56 procent) en zakelijke dienstverlening (37 procent). Het verschil tussen grote en kleine bedrijven komt doordat grote bedrijven meer investeringsruimte, data en digitale infrastructuur hebben.



Toepassingen

De ict-sector staat bovenaan: daar gebruikt 58 procent van de bedrijven AI. Daarna komt de specialistische zakelijke dienstverlening met 37 procent. Bouw en horeca zijn de hekkensluiters met ieder 9 procent.



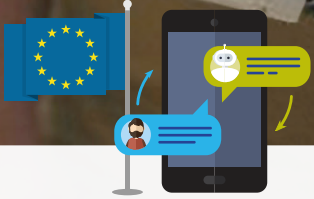
Meest ingezette toepassing

Text mining wordt het meest ingezet (14 procent). Daarbij haal je waardevolle informatie uit lange lappen tekst. Met 12 procent staat *natural language generation* - nieuwe tekst creëren - op twee. Onderaan staan zelfrijdende auto's en servicerobots, bijvoorbeeld in winkels of ziekenhuizen.



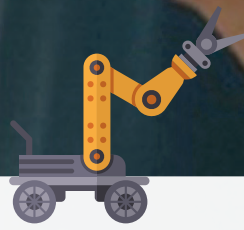
Jongeren gebruiken AI het vaakst

23 procent van de bevolking van 12 jaar of ouder maakt teksten, video's of afbeeldingen met behulp van een AI-programma, zoals ChatGPT. Aan kop gaan 18- tot 25-jarigen (49 procent), gevolgd door 25- tot 35-jarigen (41 procent). 75-plussers doen dit het minst (1 procent).



Positie in Europa

23 procent van onze bedrijven past AI toe. Nederland staat daarmee vijfde in Europa. Bovenaan staat Denemarken met 27,5 procent; onderaan Roemenië met 2,5 procent.



Automatisering

66 procent van de werkgevers in de financiële sector en 72 procent van de werkgevers in de productie melden dat AI werkzaamheden heeft geautomatiseerd die vroeger door mensen werden gedaan. In beide sectoren zegt ongeveer de helft van de werkgevers dat AI taken heeft gecreëerd die voorheen niet bestonden.



Prestatiedruk

Volgens 49 procent van de werknemers in de financiële sector en 39 procent in de productiesector verzamelt hun bedrijf met behulp van AI gegevens over hen. 62 respectievelijk 56 procent meldt daardoor toegenomen prestatiedruk.



Ruben Smit
lid van het SER Jongeren-
platform en lid van Jong
AWVN. Hij is ook betrokken
bij het nog te verschijnen
SER-advies over AI

'Ook jongeren kunnen de ontwikkelingen soms moeilijk bijbenen'

De ontwikkelingen rondom AI gaan razendsnel. Dat biedt kansen, zeker voor jongere generaties die van kinds af aan digitale vaardigheden hebben opgedaan. Maar niet alle jongeren zijn *digital natives*. 'Voorkom dat er een tweedeling ontstaat.'

Tekst Nicole Gommers Beeld ANP/Barbara Gindl

Voor Ruben Smit is het gebruik van generatieve AI (AI-modellen die tekst en afbeeldingen kunnen genereren) al de normaalste zaak van de wereld. Als HR Data Steward bij het Rotterdamse openbaarvervoersbedrijf RET houdt hij zich bezig met alles rondom HR en data, zoals vraagstukken rondom strategische personeelsplanning. Als Smit een rapport schrijft, fungeert ChatGPT (in een afgeschermd omgeving) als trouwe tegenlezer. "Dat is efficiënter dan een collega om hulp vragen." Hij maakt met regelmaat gebruik van AI als bron van informatie, net zoals veel andere kenniswerkers dat doen. Hij is daardoor productiever. "Terugkerende tijdrovende taken, zoals het opstellen van rapportages of lijstjes en analyses, kun je met AI makkelijker automatiseren. Dat is goed nieuws, want zo blijft er meer tijd om te doen waarvoor je eigenlijk 'besteld' bent."

Maar het gaat verder: "Bedrijven

die serieus met databeheer en AI bezig zijn, creëren banen en carrièrepaden die kenniswerkers zélf vorm kunnen geven. AI-modellen worden immers getraind door de data waarmee je ze voedt. Als je AI in een organisatiecontext traint, wordt het steeds relevanter voor een bedrijf of branche. Zelf ga ik bewust deze kant op met mijn loopbaan, om te kijken wat het opbrengt. Voor veel jongeren die digitale vaardigheden combineren met kritisch denkvermogen zijn er mooie carrièrekansen."

Niet alle jongeren komen mee

De komende vijf à tien jaar veranderen werk en technologie waarschijnlijk net zo snel als in de afgelopen vijftig jaar, denkt Smit. Er zullen volledig nieuwe banen ontstaan. "Van AI-trainers tot AI-ontwikkelaars en AI-ethici, en misschien ontstaan er banen rondom het oplossen van maatschappelijke problemen, zoals het overspannen energienetwerk.

AI is een *enabler*, met deze techniek kun je steeds beter belemmeringen 'opruimen'."

Er is ook een keerzijde. "Je zult niet zo snel vervangen worden door AI zelf, maar wél door iemand die ermee om kan gaan. Medewerkers die niet over de gewenste digitale vaardigheden beschikken, zullen 'overbodig' worden. Dit heeft vooral impact op de diensteneconomie en op kenniswerkers. En uiteindelijk zullen er ook banen verdwijnen. Zoals de manier waarop we werk organiseren continu verandert. Werken moeten dus moeite doen om mee te gaan met de snelle ontwikkelingen."

Helder, maar voor jonge werknemers is dat toch geen enkel punt? Smit denkt daar anders over: "Niet alleen senioren hebben moeite met het bijbenen van ontwikkelingen. Ook bij mensen met nog een heel werkzaam leven voor zich zijn er groepen die niet volledig meekomen, bijvoorbeeld omdat zij niet de juiste scholing hebben, minder kritisch zijn op data of moeite met taal hebben. Uiteindelijk hebben zij



AI maakt ook in de agrarische sector een opmars, zoals hier met een app om snel de gezondheid van vee te checken. Je zou verwachten dat jongeren moeiteloos met dit soort toepassingen overweg kunnen, maar Smit ziet dat sommigen toch achterblijven.

minder kansen op de arbeidsmarkt en minder toekomstperspectief. Dus ook binnen de jongere generaties moet je alert zijn op een tweedeling.”

We moeten ons stevig voorbereiden op een arbeidsmarkt met een dominante rol voor AI. Beleidsmakers en de SER als adviesorgaan kunnen daaraan een bijdrage leveren. “Daarbij moeten we vooral kijken naar leermogelijkheden en vraagstukken vanuit de praktijk benaderen. Met natuurlijk veel aandacht voor de technische (data)vaardigheden.

Twee snelheden

Er moet ook ruimte blijven voor het onbekende, aangezien we nu nog niet volledig begrijpen hoe we de samenwerking met AI-systemen kunnen benutten. Tijdens het optimaliseren zullen steeds nieuwe mogelijkheden en vormen van interactie ontstaan. Je kunt dus niet alles vastleggen in onderwijscurricula. De verbinding tussen de arbeidsmarkt en het onderwijs wordt daarom belangrijker dan ooit.”

Smit was betrokken bij het SER-advies over AI dat nog moet verschijnen. Daarin heeft hij aangegeven dat de maatschappij momenteel ‘twee snelheden’ kent.

doelinden. Die ‘snelheden’ zouden wat beter gebalanceerd moeten zijn.”

Tot slot is het van belang dat ondernemingen niet te afhankelijk worden

‘Je wordt niet vervangen door AI, maar wel door iemand die goed met AI om kan gaan’

“Je hebt grofweg enerzijds de oudere generaties. Zij zijn kritisch, hechten veel waarde aan waarheidsvinding en privacy en daarom zijn ze terughoudend met AI-gebruik. Daartegenover staan *digital natives* die AI hebben omarmd. Zij zijn laconiek met betrekking tot het delen van informatie en hebben misschien niet in de gaten dat er een profiel van ze wordt opgebouwd voor commerciële

van bepaalde techleveranciers met een monopoliepositie, waardoor ondernemingen niet zonder grote kosten of moeite kunnen overstappen naar een andere leverancier. “Dit heet een *vendor lock-in*. Het is belangrijk dat ondernemingen toegang houden tot de beste oplossingen voor hun specifieke branche. Er is een stevige overheid nodig die de rechten van gebruikers en eigenaarschap van de data vooropstelt.” ●



Den Haag

Innovatieve bril maakt loopbaan stap mogelijk

Digitale innovatie maakt meer mogelijk bij Den Haag Werkt, het werk- en ontwikkelbedrijf van de gemeente Den Haag. De organisatie heeft 1.500 mensen in dienst die het nog niet lukt om mee te doen op de arbeidsmarkt. Ze werken in de groen-voorziening, schoonmaak, productie- en verpakhallen. Lees het wonderlijke verhaal van Nour El Arkoubi (44). Dankzij *Envision Glasses* 'ziet' hij zijn omgeving, leest hij teksten en geeft AI hem raad.

Tekst Ton Bennink Beeld Hans Vissers

De lopende band staat wat langzamer afgesteld dan in een regulier bedrijf, maar de acht medewerkers van het werk- en ontwikkelbedrijf Den Haag Werkt verpakken gestaag de door de groothandel aangeleverde grote zakken drop in kleinere verpakkingen. Bedoeld voor de detailhandel. Teamleider Robin Wijtenburg kijkt voldaan toe. "Acht uur werk is hier acht uur werk. Oké, het tempo ligt wat lager, maar er wordt hier stevig gewerkt."

De eerste medewerker scheurt de zak uit de groothandel open, de tweede doet de dropjes in een nieuw zakje, de derde plakt er etiketten op en aan het eind zit een man breeduit lachend te wegen of de vereiste 150 gram erin zit. De medewerkers dragen allen handschoenen, een haarnetje en witte jas. Telefoons en horloges zijn verboden en de hygiëne is op operatiekamerniveau.

El Arkoubi werkt al 24 jaar bij Den Haag Werkt. Sinds een paar jaar met zijn nieuwe wonderbril: de *Envision Glasses*. →



Hij controleert datums en informatie op de verpakkingen. Dat terwijl hij door zijn oogaandoening kegeldystrofie maar vijf procent zicht heeft. “Vroeger moest ik steeds aan collega’s vragen wat er op het etiket staat. Nu hoor ik het door een luidsprekertje dat aan de bril vastzit. Het geeft me veel meer zelfvertrouwen. Misschien heb je zelf ook weleens een tijdelijke beperking gehad waardoor je steeds om iets moest vragen. Dan weet je: dat is heel vervelend.”

Verborgen

Hij gebruikt de bril uiteraard tijdens zijn werk, maar ook als hij met het openbaar vervoer naar huis rijdt – of wandelt als het weer het toelaat – waar

zijn vrouw en kinderen van acht en drie op hem wachten. Binnenkort wordt zijn gezin verrijkt met een nieuwe telg. “Of kegeldystrofie erfelijk is? Ja, maar de ziekte slaat een generatie over. En in het Radboud UMC maken ze vorderingen. Dus ik hoop dat mijn kleinkinderen er geen last van hebben.”

Wandelend op weg naar auto en huis na ons bezoek op zijn werkplek, zegt El Arkoubi dat hij wel een stapje wil maken op de arbeidsmarkt. “Tot mijn 65° hier? Dat denk ik niet.” Dat hadden hij en projectmanager Olaf Morel van Den Haag Werkt tot voor kort niet kunnen bevroeden. Morel: “We willen de afstand tot de arbeidsmarkt zo klein mogelijk houden. Nour zei onlangs

dat hij overweegt om de stap naar een ander – regulier – bedrijf te maken. Dat doet me goed.”

El Arkoubi kan met zijn bril nu ook volwaardig als or-lid meedoen aan ondernemingsraadswerk. Schriftelijke stukken leveren hem geen problemen meer op. Dat hij intelligent is, bleef op de basisschool lang verborgen. Zijn beperking bleef onopgemerkt. Pas op de middelbare school ontdekte een docent dat er niets aan zijn intelligentie schort, maar dat Nour slecht zag. “Hij had een quiz gemaakt. Ik kon de vragen niet lezen, maar wist wel de antwoorden toen de leraar ze voorlas.” Enige wrok naar die basisschool? “Nee, dat is lang geleden. Ze wisten toen niet zoveel als nu.”



Het hulpmiddel voor El Arkoubi kwam er door een oproep van Den Haag Werkt aan het bedrijfsleven om mensen met een beperking makkelijker aan het werk te helpen. Twee Indiase jon-

slechtzienden in India. Dat maakt dat ze ook idealistisch aan de slag gingen. Ze gebruiken *Google Glass* en ontwikkelden speciale op maat gemaakte software.”

‘We vragen aan medewerkers wat ze zou helpen’

gens die al geruime tijd in Nederland wonen en studeerden gingen ermee aan de slag met hun start-up *Envision*. Projectleider *Werk In Opdracht* van Den Haag Werkt Jan van der Werf: “Ze bezochten een middelbare school voor

Platform Innovatieve technologie
Het Haagse werk- en ontwikkelbedrijf creëerde mede dankzij de ervaringen met *Envision* een platform Innovatieve technologie. Daarop vraagt Den Haag Werkt aan innovatieve bedrijven hulp-

middelen te bedenken die mensen met een beperking ondersteunen. Naast de wonderbril van El Arkoubi profiteert het werkbedrijf inmiddels ook van *Speaksee*, een instrument dat anderstaligen en slechthorenden helpt bij het begrijpen van gesproken taal. Dit door de tekst op smartphone of tablet te tonen. Ook is er een digitale hulp om vaktaal beter te begrijpen, de effectiviteit van onkruidbestrijding te meten en een app met werkinstructies. Van der Werf: “We kijken niet naar wat wij denken dat de medewerkers nodig hebben, maar vragen aan hen wat ze zou helpen.” De ‘werkvloer’ komt met een vraag en vervolgens kijkt de projectmanager wat er al is op dat gebied of vraagt aan het →



Van links naar rechts: projectmanager Olaf Morel van Den Haag Werkt, teamleider Robin Wijtenburg en Envision Glasses-gebruiker Nour El Arkoubi.

‘Ik kon de vragen niet lezen, maar wist wel de antwoorden toen de leraar de vragen voorlas’

bedrijfsleven met ideeën te komen.

De kosten komen uiteraard voor rekening van werkgever Den Haag Werkt en indirect de gemeente Den Haag. Al vergoeden zorgverzekeraars ook een deel. Morel: “Een standaardbril kost 2.500 euro. De meeste zorgverzekeraars dragen minimaal 1.900 euro bij. Mits het instrument bewezen het leven en het werk van de drager verbetert. Maar dat lijkt me geen discussie.” Zeker niet voor Nour El Arkoubi. Zonder ouderwets hulpmiddel als de blindenstok loopt hij soepeltjes naar huis. “Als het droog is, doe ik dat vaker. Twintig minuten lopen. Lekker.” ●

SER

Diversiteit in Bedrijf

De SER bevordert diversiteit in bedrijven door onder meer een kennisplatform aan te bieden, bedrijven samen te brengen en organisaties te inspireren. Missie: een arbeidsmarkt waarop verschillen benut en gewaardeerd worden.



Eindelijk tijd voor het échte werk

Ik ben druk, jij bent druk, we zijn allemaal druk! Overall hebben mensen hetzelfde probleem: te veel werk en te weinig tijd. We realiseren ons onvoldoende dat dit niet langer nodig is. Je toolkit heeft namelijk een ontzettende upgrade gehad. Je bent van schroevendraaier naar schroefboormachine gegaan. En als je ooit een IKEA-kast in elkaar hebt gezet, dan weet je dat je met een automatische schroefboormachine stukken sneller klaar bent. AI is de schroefboormachine, in dit geval.

‘Je professionele toolbox heeft een waanzinnige upgrade gehad’

Hoe dan? Een voorbeeld uit mijn eigen praktijk: als ik een podcast publiceer, wordt dit gezien door een van mijn agents – een AI-tool die zelfstandig taken uitvoert. Deze agent downloadt het YouTube-transcript van de podcast, interpreteert de interessantste stukken, maakt er een concept-LinkedIn-post van en zet een conceptnieuwsbrief klaar. Taken waar ik eerder uren voor nodig had.

AI kan ieders werk makkelijker maken. Toch weten veel werkgevers en werknemers nauwelijks wat AI kan. Wat ze wel horen, schrikt vaak af. Elke grote verandering roept een immuunrespons op van het bestaande systeem. Zo kreeg een directiesecretaresse laatst een existentiële crisis tijdens een van mijn workshops, toen ze ontdekte dat er AI-apps zijn die gesprekken notuleren, samenvatten en rondmailen. Is de angst haar baan te verliezen reëel? Ja, sommige banen zullen in de nabije toekomst verdwijnen, en de overheid en de SER moeten daarop anticiperen met beleid en advisering.

Ondertussen zou je wel gek zijn als je nu niet profiteert van AI, zodat je tijd hebt voor wat er écht toe doet: werken aan professionele autonomie, verbinding en competentie.

Een werkgever die de vrijgekomen tijd gebruikt om de productie op te schroeven, maakt een kortzichtige keuze. De vraag is wanneer je deze tools inzet. Ik had ook aan ChatGPT of Claude kunnen vragen deze column te schrijven, maar dat heb ik niet gedaan omdat mensen prima aanvoelen wanneer content authentiek is. Meteen mensen ontslaan omdat AI wat kunstjes heeft geleerd, is dom: de menselijke factor blijft voorlopig doorslaggevend. Om AI optimaal te benutten, moet je begrijpen hoe je het inzet. Lees erover, volg een training, of vraag simpelweg aan ChatGPT: dit zijn mijn taken, hoe kun je me helpen?



Michel Von

futuroloog en spreker over AI en werkgeluk. Hij is ook trainer, auteur en podcastmaker (waaronder Eindbazen.nl)



‘Weg met briefjes, belletjes en Whatsappjes’

IJmond Werkt! begeleidt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt naar werk in de regio IJmond (nabij IJmuiden, *red.*). Bij het eigen groenbedrijf werken 150 mensen. Directeur Erwin van Hardeveld: “Gemeenten bezuinigen op het groenonderhoud. Dat betekent dat niet al het werk overal even goed hoeft te worden gedaan. Voor onze medewerkers is dat lastig. Zij leveren het liefst altijd 100 procent. De Groen-app helpt hen om vast te stellen of ze het werk ‘goed’ – passend bij de vraag van de gemeente – hebben gedaan.

Na het werk maken de medewerkers een foto van het groen. De door TNO ontwikkelde kunstmatige intelligentie in de app beoordeelt hun werk op basis van zo’n 100.000 foto’s en geeft vervolgens advies. Verder

maakt de app de planning inzichtelijk. Medewerkers zien in één oogopslag wat, waar en wanneer moet worden gedaan. Ook acute zaken als werkwijzigingen en spoedklussen staan erin. Weg met de meeste briefjes, belletjes en Whatsappjes dus.

Jongere medewerkers vinden de app geweldig, ouderen moeten er soms iets meer aan wennen. Bij ons is jong oud gaan helpen; mooi om die verbinding te zien. Ook het thuisfront wordt meer betrokken: medewerkers laten trots hun werk zien.

De app is ontwikkeld voor het groen, maar wordt inmiddels ook gebruikt door bedrijven en gemeenten die onder meer afvalbakken legen en de straat vegen. De schoonmaak krijgt op termijn ook een variant. Het einde van de toepassingen is dus nog zeker niet in zicht.”