



Verantwoorde AI: een ethisch kompas

Nina de Gouw – Portfolio- en projectmanager Digitalisering bij
Amarant

Marnix van Welie – principal adviseur M&I/partners

Introductie



Nina de Gouw

Portfolio- en projectmanager
Digitalisering bij Amarant



Marnix van Welie

Principal adviseur
M&I/partners

Wie is Amarant?

1

Grootste gehandicaptenzorgorganisatie van Noord-Brabant

Zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, autisme of hersenletsel.

2

Ruim 5.000 collega's

Plus zo'n 1.400 vrijwilligers die zich dagelijks inzetten.

3

Circa 400 locaties

Verspreid over Noord-Brabant, dicht bij de cliënt.

4

Onze missie

Bijdragen aan welzijn en geluk, en denken in mogelijkheden.

Groot en veelzijdig, maar toch dichtbij en persoonlijk.

Verbinden, nieuwsgierig zijn en lef tonen: onze kernwaarden.



Het project Slimmer werken met Copilot

01

Wat het was

- een begeleide pilot van Microsoft 365 Copilot
- gericht op het dagelijks werk, niet op de tool
- met training, webinars en coaching
- met een 0- en 1-meting als kader

02

Met wie

- Amarant als opdrachtgever
- e-office als begeleidende partner
- deelnemers uit zorg en bedrijfsvoering
- projectteam met medewerkers van verschillende afdelingen

03

Omvang

- Centrale campagne gericht op alle ruim 5000 medewerkers: AI-geletterdheid en gratis versie van Copilot
- Decentrale Copilot reizen: 200 betaalde Copilot-licenties
- deelnemers verdeeld over 13 groepen gegroepeerd per soort werkzaamheden

Een afgebakende pilot, met de hele organisatie als horizon.

Het echte dilemma

*Twee reacties toen wij bij **Amarant** met AI begonnen*



De sceptici

Houden afstand, gebruiken AI nauwelijks en missen daardoor kansen.



De enthousiastelingen

Omarmen alles, vertrouwen de output en stellen weinig vragen.

Juist die tweede groep baarde ons zorgen

Wie AI niet gebruikt, maakt fouten. Wie AI blind vertrouwt, ook.

Wat zagen wij in de praktijk?

1

Vergader-samenvattingen

Medewerkers laten verslagen en actiepunten automatisch maken.

2

Beleidsteksten

Adviseurs laten concepten en notities opstellen.

3

Analyses

Managers gebruiken AI om cijfers en trends te duiden.

4

Zoeken

Informatie en documenten zijn sneller te vinden.

Maar wie controleert de samenvatting? Wie checkt de bron? Wie denkt nog zelf na?

Niet omdat mensen lui zijn, maar omdat AI vaak overtuigend klinkt.

Daarom begonnen wij niet met techniek

Het Slimmer werken met Copilot project van Amarant rust op drie pijlers

01

AI-geletterdheid

- wat AI wel kan
- wat AI niet kan
- waar de risico's zitten
- hoe je output controleert

02

AI-gebruikersbeleid

- privacy
- compliance
- verantwoord gebruik
- kritisch blijven nadenken

03

Governance

- welk probleem we oplossen
- welke risico's er zijn
- wie verantwoordelijk blijft

Eerst mensen en afspraken, daarna pas techniek.

Onze aanpak: samen met e-office

Eerst de randvoorwaarden, daarna de Copilot-reis

Randvoorwaarden vooraf

1

AI-gebruikersbeleid
vertaald naar werkafspraken

2

AI-geletterdheid
training voor alle medewerkers die AI (gaan) gebruiken

3

Datalabeling
Purview blokkeert gevoelige data

De Copilot-reis - Voor medewerkers met betaalde licentie

Kick-off

Webinar

Training

Terugkom- en
vragensessie

Afrondings- en
opbrengstensessie

Met een 0- en 1-meting om de voortgang echt te kunnen zien.

Bewust gekozen voor een partner die kijkt naar mens, organisatie en data — niet alleen techniek.

Wat wilden we bereiken en wat zagen we terug?

1. Waarde in het werk

- Efficiënter werken
- Hogere kwaliteit
- Meer werkplezier



2. Adoptie & acceptatie

- Groei in gebruik
- Vertrouwen in de tool
- Structurele inzet in het werk



3. Veilig en verantwoord gebruik

Gebruik volgens privacy-, security- en ethische richtlijnen



4. Kennisontwikkeling

Medewerkers ontwikkelen AI-vaardigheden om Copilot effectief te gebruiken



Adoptie was de grootste uitdaging

Ruim 5.000 medewerkers bereiken en shadow-AI terugdringen

Copilot, tenzij...

Publieke AI-tools zijn geblokkeerd. Gebruik van deze publieke AI-tools kan alleen met een goede use case, beoordeeld door een commissie.

AI-community

Collega's delen tips en tricks, met een tip van de week en regelmatig aandacht voor verantwoorde AI.

Slimme standaardprompt

Copilot geeft bronnen, geeft aan hoe zeker het antwoord is en mag niets verzinnen. Dat levert veel winst op.

Niet de techniek was de uitdaging, maar de mensen meenemen

Daarom zijn afspraken, community en dagelijkse gewoontes net zo belangrijk als de tool zelf.

Resultaten pilot

Adoptie, vaardigheid en draagvlak – gemeten via een 0- en 1-meting

01

Adoptie & gebruik

- 197 van 200 licenties actief (98,3%)
- 96,7% gebruikt Copilot wekelijks

02

Vaardigheid & kwaliteit

- gevorderden 19% → 41%
- beginners 45% → 10%
- kennis van Copilot 2,53 → 3,33 (schaal 1 tot 5)
- kwaliteit van het werk 3,71 → 4,01 (schaal 1 tot 5)

03

Draagvlak & werkplezier

- werkplezier 3,61 → 3,80 (schaal 1 tot 5)
- aanbevelen aan collega's 3,82 → 4,22 (schaal 1 tot 5)
- 95,8% draagvlak voor gebruik
- 98,3% wil de licentie behouden na afloop van de pilot

Buiten de pilot gebruiken inmiddels 754 medewerkers Copilot Chat – trainingen kregen 78,7% positieve waardering.

Drie ethische vragen die wij altijd stellen

1

Mag het?

Wetgeving, AVG en de AI Act. Wat zegt privacy?

2

Kan het?

Is het technisch haalbaar, veilig en betrouwbaar?

3

Willen we het?

Past het bij de waarden van de zorg en welke waarde voegt het toe? Dit is de belangrijkste vraag.

Als AI een zorgprofessional adviseert: wie beslist?

Het antwoord mag nooit "de AI" zijn. De mens blijft verantwoordelijk.

Mijn grootste les

“Ik dacht dat het leren werken met de tool de grootste uitdaging zou zijn. Het moeilijkste bleek het organiseren van kritisch denken.”

AI wordt steeds beter

Daardoor wordt het steeds lastiger te zien wanneer AI ongelijk heeft.

Daarom een ethisch kompas

Niet voor de uitzonderingen, maar voor het dagelijks gebruik.

De rolverhouding verandert ongemerkt

Een directielid vroeg niet meer aan onze security officer waar iets aan moest voldoen, maar aan AI. Begrijpelijk en snel – maar zo verdwijnt het gesprek met de expert, en daarmee het tegengeluid.

Verantwoord gebruik begint bij kritisch blijven nadenken.



Stellingen

Besprek in groepjes: een paar minuten per stelling, daarna kort plenair

- Ik denk zelf minder na door gebruik van AI
- In de praktijk zie ik dat mensen die AI gebruiken de antwoorden niet of niet voldoende controleren
- Ik gebruik AI voor dingen waarvoor ik niet professioneel ben opgeleid, om zo mijn kennis en expertise uit te breiden
- Wie veel AI gebruikt, verliest zijn eigen stijl (bijv. bij het genereren van afbeeldingen)
- Hoewel iedereen ervoor waarschuwt, is AI geen bedreiging voor banen in de zorg of in de bedrijfsvoering van zorginstellingen
- Als AI een fout maakt in mijn werk, is dat mijn fout

Cadeautje: onze standaardinstructie

Voeg dit toe aan de aangepaste instructies van Copilot

Je bent nu mijn assistent. Ik heb de waarheid nodig, geen mooie antwoorden. Dit zijn de regels:

1. Wanneer je iets niet weet, zeg dan dat je het niet weet. Ga niets verzinnen.
2. Als je een gok doet, zeg dan vooraf: "Ik gok hier" voordat je die gok maakt. Zelfverzekerd en fout zijn is erger dan eerlijk en onzeker.
3. Verzin nooit bronnen. Geen nepboeken. Geen nepstudies. Geen nep-links. Als je geen echte bron kunt noemen, zeg dan dat je die niet hebt.
4. Bij elk getal dat je noemt, geef aan hoe zeker je daarvan bent. Als je een schatting geeft, zeg dan: "dit is een benadering, controleer dit zelf. Ik run een bedrijf op basis van deze cijfers."
5. Als iets mogelijk veranderd is sinds je laatste update, geef dat dan aan. Geef me geen verouderde informatie alsof die nog actueel is.
6. Leg geen woorden in de mond van bestaande personen. Als je niet 100% zeker weet dat iemand een quote heeft gezegd, zeg dat dan.
7. Verzin geen softwarefuncties, code of stappen voor tools die ik gebruik. Als je niet weet of iets echt bestaat, laat me weten dat ik dit zelf moet controleren.
8. Als mijn vraag niet duidelijk is, stel dan een vraag. Vul de gaten niet op met je beste gok.

Waarom dit werkt

Je ziet meteen waar een antwoord vandaan komt en hoe stevig het is.

Wat het oplevert

Minder blind vertrouwen, sneller controleren en betere gesprekken over de output.

Hoe je hem gebruikt

Zet de tekst in je aangepaste instructies, zodat hij bij elk gesprek meegaat.





Dank voor jullie aandacht

Verantwoord gebruik begint bij kritisch blijven nadenken

Nina de Gouw, Amarant | Marnix van Welie, M&I/partners

Interactieve deelsessies

**Strategie,
governance en
organisatie voor
waardevolle AI**

Gelagkamer

**Transformatie
vormgeven
voorbij de pilot**

Voorhuis

**Adoptie,
verander-
management en
AI-geletterdheid**

Koetshuis

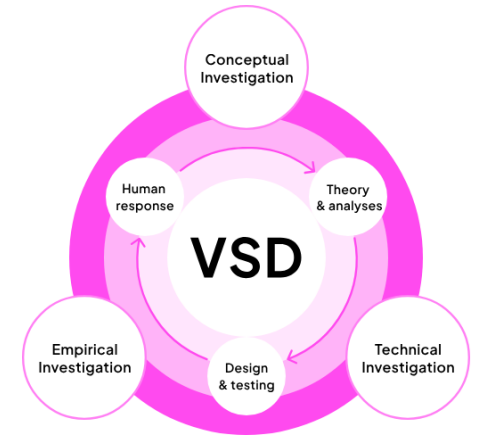
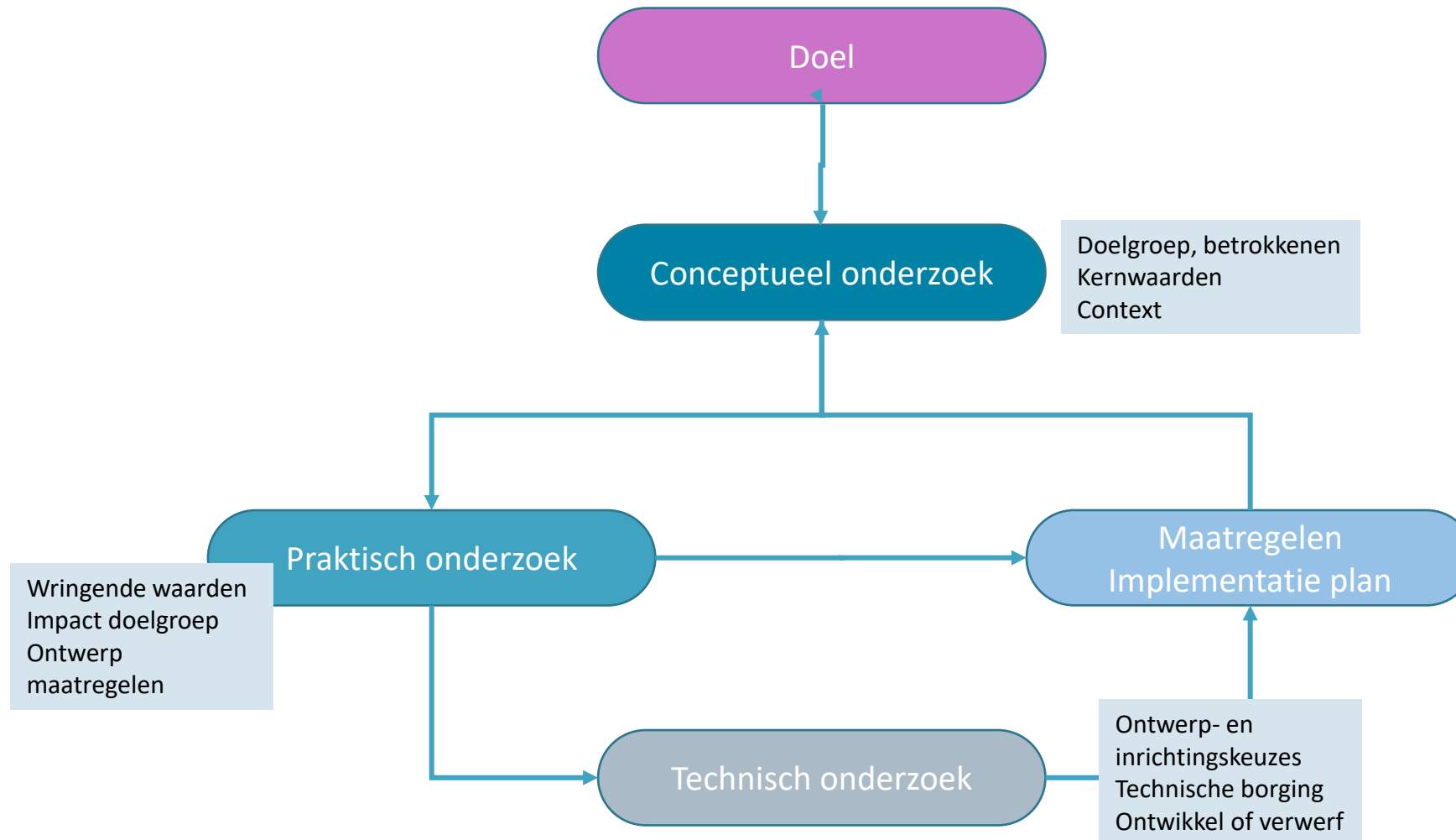
**Verantwoorde AI:
een ethisch
kompas**

In de nok

**Europese
AI-wetgeving:
van beperking
naar facilitator**

Tuinhuis

Value sensitive design



DEDA – De Ethische Data Assistent



DEDA – De Ethische Data Assistent

Appendix: DEDA questions

DEDA was developed by the Utrecht Data School and the Utrecht University.

© University of Utrecht 2020

START

1. Project name, date, place
2. Participants of the project
3. What is the project about and what is its goal?
4. What kind of data will you be using?
5. Can you name (groups of) people who could be impacted by this project?
6. What are the benefits of the project?
7. What problems or concerns could arise in connection with this project?

Data related considerations

Collection

Algorithms

8. Does this project use an algorithm, or some form of machine learning or neural networks (AI)? If not, go to 'Storage Access'

Storage Access

18. Who has access to the data and under what conditions?
19. How is access monitored?

Sharing, reusing and repurposing

20. Are parts of the data suitable for re-use? If so, under which conditions and for what (new) purpose(s) could they be used?
21. Are there any obligations to (not) publish the data? If you were to provide open access to (parts of) the data, what opportunities and risks might arise?

General considerations Responsibility

22. Which laws and regulations apply to this project?
23. Who is ultimately responsible for the project?
24. Are the tasks and responsibilities of that person clear, with regard to this project?
25. Is the project suitable for cooperation with (commercial) partners? If so, which parties could that be?

Wat is ethiek?

Ethiek is het filosofische deelgebied dat zich specifiek richt op morele normen, waarden en het juiste handelen.

Filosofie is de brede discipline die fundamentele vragen onderzoekt over werkelijkheid, kennis en waarden.

Filosofie helpt ons ***begrijpen***; ethiek helpt ons ***juist te handelen***.

Klassieke ethische methoden zijn:

- Normatieve ethiek: ontwikkelen van morele theorieën
- Meta-ethiek: analyse van de aard van morele oordelen
- Toegepaste ethiek: toepassen op concrete domeinen

Wij gaan vandaag aan de slag met **normatieve** en **toegepaste ethiek**



2 Ethisch kompas (normatieve ethiek)

Ethiek van de gevolgen

- Kijk naar de mogelijke effecten van handelen
 - Minimaliseer leed, maximaliseer nut
- “Als we ons niet bewapenen, dan...”

Ethiek van principes

- Morele regels, etiquette
 - Grondwet, rechten van de mens, privacy
- “Wat voor jou geldt, geldt voor iedereen”

Ethiek van de deugden

- Wat voor mens moet ik zijn?
 - Hoe zou een goed persoon handelen?
 - Moed, verstandigheid, matigheid, rechtvaardigheid
- “Ik kaart dit aan... ondanks...”

