

W H A I —
— N O T



WAARDEN VOOROP **TECHNOLOGIE ALS ONDERSTEUNING**

*Een praktische gids voor verantwoorde
AI-implementatie in sociale
dienstverlening*

W H A I — — N O T

Enriching the **Human Experience** by Making AI Accessible

Innovatieve partner van lokale besturen



Platform voor maatschappelijk werkers, door maatschappelijk werkers

De recente hervorming van de werkloosheidsuitkering zorgt voor een ongeziene druk op de sociale diensten. Meer mensen zullen een beroep doen op het OCMW, terwijl de werklust vandaag al zeer hoog ligt. Daarom ontwikkelden wij — samen met maatschappelijk werkers — een platform dat maatschappelijk werkers ondersteunt: veilig, efficiënt en intuïtief. Zo win je tijd voor waar het echt om draait: mensen begeleiden.



Laat jouw communicatie inspireren

Claroo helpt lokale besturen om complexe beleidsdocumenten automatisch om te zetten in duidelijke, toegankelijke communicatie. Van nota's en notulen naar persberichten, sociale media, UiT-teksten of bewonersbrieven – allemaal in jullie huisstijl, klaar voor publicatie. Met vaste templates, menselijke validatie en een ingebouwde chatfunctie hou je controle zonder in te boeten op snelheid.



Werk slimmer, beslis sneller

Cowork ondersteunt interne samenwerking binnen lokale besturen met AI-assistentie op vlak van takenbeheer, besluitvorming en verslaggeving.



Slim werven voor een sterke publieke sector

Ook de publieke sector staat voor de uitdaging om in een krappe arbeidsmarkt de juiste collega's te vinden. Bovendien is het wervings- en selectieproces administratief zwaar. FYNDA is gemaakt om heel het proces te ontzorgen, van CV-screening tot het opmaken van het PV en het uitsturen van de beslissingsbrieven. Zo kan jij sneller de juiste kandidaat vinden.

INHOUD OVERZICHT

- 1.** *Korte inleiding*
- 2.** *De realiteit van vandaag:
uitdagingen in de sociale sector*
- 3.** *Wat AI wel en niet kan:
mogelijkheden en beperkingen*
- 4.** *Onze kracht + AI-ondersteuning:
een complementaire aanpak*
- 5.** *Waarborgen en principes:
verantwoorde AI-implementatie*
- 6.** *Een dag in de praktijk:
AI als ondersteuning van onze waarden*
- 7.** *Bijlage: Checklist: starten met
AI in de sociale dienst*

KORTE INLEIDING

Na jaren werken binnen een OCMW zag ik hoe de technologie die ons moest helpen, ons juist van onze cliënten wegdreef. De laptop stond letterlijk tussen de maatschappelijk assistent en de mens die hulp zocht. Niet omdat we dat wilden, maar omdat de werklast het van ons eiste.

Ik herinner me nog goed hoe het begon. We wilden tijd winnen, efficiënter werken, meer mensen helpen. Technologie leek een deel van het antwoord. Maar wat gebeurde er? Maatschappelijk assistenten werden hoofdzakelijk administratieve krachten. Ze keken meer naar hun scherm dan naar de persoon tegenover hen. Na elk gesprek was er geen tijd om even te reflecteren - de volgende mail, het volgende telefoontje, de volgende registratie wachtte al. Het meest pijnlijke? In de software kwam de cliënt helemaal niet voor. Het systeem zorgde ervoor dat we wettelijk in orde waren, maar het hart van ons werk - het échte gesprek, de menselijke verbinding, het samen zoeken naar oplossingen - dat verdween steeds meer naar de achtergrond.

Het herkauwen van informatie

Elke dag opnieuw zag ik collega's worstelen met dezelfde frustratie: informatie eindeloos herkauwen. Een gesprek werd een contact. Een contact werd een sociaal verslag. Een sociaal verslag werd een notule. Een notule werd een beslissingsbrief. Uren en uren werk, terwijl de essentie - wat er werkelijk besproken was, wat de cliënt echt nodig had - verloren ging in de vertaling naar vakjes en dropdown-menu's.

Ondertussen was maatschappelijk assistent een knelpuntberoep geworden. Vijf keer meer vacatures dan in 2017. Jonge hulpverleners die vol idealen begonnen, stroomden ontgoocheld uit. Ze hadden gekozen voor mensenwerk, niet voor eindeloos klikken in software die een jaar studie vereiste om te begrijpen.



Toen ik merkte dat mijn collega's meer naar hun schermen keken dan naar de mens tegenover hen, wist ik: zo kan het niet langer.

Het kantelpunt

Maar toen stelden we onszelf een heel eenvoudige vraag: "Wat doet een maatschappelijk werker vandaag écht samen met zijn of haar cliënt? En hoe kunnen we software maken die dat ondersteunt, in plaats van hulpverleners te dwingen een kloof te overbruggen tussen wat ze in de praktijk doen en hoe het in een systeem moet?"

We gingen terug naar de essentie: het gesprek. Dat moment van menselijk contact waar het echte werk gebeurt. Waar vertrouwen wordt opgebouwd, problemen worden begrepen, en samen naar oplossingen wordt gezocht.

Van probleem naar mogelijkheid

Wat als we dat gesprek konden capteren zonder dat het de aandacht wegnam van de cliënt? Wat als technologie de administratieve last kon wegnemen in plaats van toevoegen? Wat als software eindelijk zou begrijpen waar het in hulpverlening om draait?

Dit was het begin van **WhaiNot**. De overtuiging dat technologie hulpverleners moet helpen om beter te worden in wat ze al goed doen, in plaats van hen te dwingen zich aan te passen aan de logica van software.

En toen kwam AI

Nu, enkele jaren later, bevinden we ons in een tijdperk waarin technologisch zaken mogelijk worden die vroeger ondenkbaar waren. Kunstmatige intelligentie heeft het potentieel om veel van de problemen op te lossen waar we al zo lang mee worstelen. AI kan gesprekken transcriberen, verslagen genereren, informatie structureren. Het kan de eindeloze cyclus van herkauwen doorbreken.

Maar - en dit is cruciaal - alleen als we de lessen uit het verleden ter harte nemen. AI mag niet het zoveelste systeem worden dat tussen hulpverlener en cliënt staat. Het mag geen nieuwe black box worden waar menselijkheid in verdwijnt.

De belofte en de valkuil

AI in hulpverlening is een krachtig instrument, maar het komt met risico's. Het kan ons werk verrijken of het kan de kloof tussen mens en systeem groter maken. Het kan tijd vrijmaken voor echte hulpverlening of het kan leiden tot meer vervreemding.

Daarom dit e-book. Want de vraag is niet óf AI een rol gaat spelen in sociale dienstverlening - die trein is al vertrokken. De vraag is: hoe zorgen we ervoor dat AI onze waarden ondersteunt in plaats van ondermijnt? Hoe gebruiken we deze technologie om terug te keren naar waar het om draait: menselijke verbinding, empathie, en het bieden van ondersteuning aan wie het even nodig heeft?

Wat je in dit boek vindt

In de volgende hoofdstukken nemen we je mee door:

- De realiteit van vandaag - de uitdagingen waar we als sector voor staan
- Wat AI wel en niet kan - een nuchtere kijk op de mogelijkheden en beperkingen
- Onze kracht + AI-ondersteuning - hoe technologie onze unieke vaardigheden kan versterken
- Waarborgen en principes - de ethische kaders voor verantwoorde implementatie
- Een dag in de praktijk - concrete voorbeelden van AI als ondersteuning van onze waarden

Dit is geen technisch handboek. Het is een gids geschreven vanuit de praktijk, voor de praktijk. Door mensen die de frustraties kennen, die de valkuilen hebben gezien, maar die ook geloven in de mogelijkheid om het anders te doen.

Want uiteindelijk gaat het niet om de technologie. Het gaat om die ene maatschappelijk assistent die eindelijk weer tijd heeft om écht te luisteren. Om die cliënt die zich weer gezien voelt. Om hulpverlening die weer menselijk mag zijn.

Laten we samen ontdekken hoe AI ons daarbij kan helpen - maar dan wel op onze voorwaarden, met onze waarden voorop.



AI kan processen versnellen, maar alleen wij kunnen de relatie verdiepen. Pas als technologie onze waarden dient, ontstaat er echte vooruitgang.

DE REALITEIT VAN VANDAAG

Uitdagingen in de sociale sector

Als maatschappelijk werker kennen we de dagelijkse realiteit maar al te goed. Meer dan 40% van onze tijd gaat naar administratie, terwijl het aantal hulpvragen blijft stijgen en de cliëntvragen steeds complexer worden. Ondertussen kampt onze sector met een recordaantal openstaande vacatures - vijf keer meer dan in 2017. Maatschappelijk werker is officieel een knelpuntberoep geworden.

Ondanks al deze uitdagingen mogen de fundamentele waarden van onze hulpverlening nooit ondergeschikt worden aan technologische efficiëntie. De mens die ondersteuning zoekt moet altijd centraal blijven staan. Elke oplossing, ook AI, moet deze waarden ondersteunen, niet ondermijnen.

De perfecte storm

De hervorming van de werkloosheidsuitkering zorgt ervoor dat heel wat personen die voorheen recht hadden op een werkloosheidsuitkering, nu bij het OCMW zullen aankloppen voor een leefloon. Dit betekent nog meer dossiers, meer complexiteit, en meer administratieve last - terwijl er niet meer handen zijn om het werk te doen.

Tegelijkertijd worden de eisen vanuit hogere overheden en partners zoals VDAB steeds strenger. Meer rapportage, meer documentatie, meer verantwoording. Allemaal terechte vereisten, maar ze gaan ten koste van wat we het liefst doen: mensen helpen.



Elke situatie lijkt vandaag een multiprobleem

Cliënten komen al lang niet meer met één duidelijk afgebakend probleem. Het is vaak een combinatie van werkloosheid, schulden, gezondheidsproblemen, relationele issues, en soms ook verslavingsproblematiek. Elk dossier wordt een puzzel van verschillende diensten, partners en interventies.

Deze complexiteit vraagt niet alleen meer tijd, maar ook meer gespecialiseerde kennis en een betere coördinatie tussen verschillende actoren. En dat alles terwijl de administratieve last blijft toenemen.

Het sociaal verslag als hoeksteen: waarom we zoveel moeten schrijven

Het sociaal verslag blijft de kern van ons werk - het document dat de volledige situatie van een cliënt in kaart brengt en de basis vormt voor alle besluitvorming. Maar daarnaast moeten we steeds meer documenten opstellen:

- **Trajectverslagen** voor de opvolging van activering en begeleiding
- **Evaluatieverslagen** voor de periodieke herziening van dossiers
- **Correspondentie** met cliënten, VDAB, zorgverleners en andere partners
- **Verslagen** van multidisciplinaire overleggen en trajectbesprekingen
- **Rapportages** voor de leidinggevende en het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst
- **Doorverwijzingsdossiers** naar gespecialiseerde diensten

Elk van deze documenten vereist een specifieke structuur, terminologie en focus. En allemaal moeten ze up-to-date blijven naarmate de situatie van de cliënt evolueert. Het is niet zomaar "even iets opschrijven" - het is juridisch belangrijke documentatie die moet voldoen aan strikte kwaliteitseisen. Logisch ook, het gaat hier om grondrechten van mensen.

WAT AI WEL EN NIET KAN

Mogelijkheden, beperkingen en realistische verwachtingen

Kunstmatige intelligentie is geen magische oplossing die al onze problemen zal oplossen. Het is ook geen bedreiging die onze jobs zal overnemen. Het is een tool, net zoals een laptop, een smartphone, of een auto. Een tool die, goed gebruikt, ons werk kan ondersteunen en verbeteren.

Wat AI wél kan

Administratieve taken automatiseren

AI kan helpen bij het omzetten van gesprekken naar gestructureerde verslagen, het invullen van standaardformulieren, en het genereren van correspondentie. Niet om het menselijke oordeel te vervangen, maar om de tijd die we besteden aan administratie drastisch te verminderen.

Informatie organiseren

In plaats van door stapels documenten te moeten zoeken, kan AI helpen om relevante informatie snel te vinden en overzichtelijk te presenteren.

Consistentie waarborgen

AI kan helpen dat belangrijke elementen niet over het hoofd worden gezien en dat verslagen een consistente structuur hebben.

Wat AI niét kan

Complexe ethische afwegingen

Beslissingen over al dan niet toekennen van steun, het inschatten van risico's, het bepalen van de beste aanpak voor een specifieke cliënt - dat vereist menselijk oordeel, kennis van de context, en professionele expertise.

Creativiteit en out-of-the-box denken

Elke cliënt is uniek. De creativiteit om voor een specifieke situatie een oplossing te vinden die nog niet eerder is geprobeerd, dat is iets typisch menselijks.

Bouwen aan vertrouwen

Cliënten hebben geen vertrouwensrelatie met een computer. Ze hebben vertrouwen in ons. Dat vertrouwen, die menselijke verbinding, is cruciaal voor succesvolle hulpverlening. Het gebruik van AI kan bovendien een impact hebben op de hulpverleningsrelatie. Willen we wel gesprekken opnemen en laten transcriberen? En als we dat doen, willen we dan wel dat een taalmodel uit een transcript 'feitelijke elementen' haalt voor het schrijven van een ontwerpverslag? Want wie bepaalt welke elementen wel relevant zijn en andere niet? Deze vragen raken aan de kern van onze professionele autonomie en de kwaliteit van de hulpverleningsrelatie.

De realistische beperkingen

AI is niet onfeilbaar. Integendeel, het kan fouten maken, bias vertonen, of nuances missen. AI kan ook 'hallucineren': informatie verzinnen die er niet is of zaken beweren die niet kloppen. Dit is geen bug, maar een eigenschap van hoe de technologie werkt. Het is daarom cruciaal dat:

- Sommige toepassingen gewoon niet gebeuren het is niet omdat iets kan, dat het ook moet
- AI altijd onder menselijke supervisie blijft
- De eindverantwoordelijkheid bij de professional ligt

ONZE KRACHT +AI ONDERSTEUNING

De kracht van complementariteit: hoe AI onze unieke vaardigheden versterkt

Zoals we net zagen kan AI geen empathie tonen, geen vertrouwensrelaties opbouwen, geen complexe ethische afwegingen maken of creatief out-of-the-box denken. Maar wij als hulpverleners hebben net deze krachtige vaardigheden wél:

Relationele vaardigheden

Het opbouwen van vertrouwen, het stellen van de juiste vragen, het aanvoelen van wat er niet gezegd wordt - dit zijn vaardigheden die AI niet kan repliceren.

Contextueel denken

We begrijpen de lokale context, de specifieke uitdagingen in onze gemeente, de beschikbare resources. We kennen de verhalen achter de cijfers.

Ethische oordeelsvorming

In situaties waar verschillende belangen botsen, waar afwegingen gemaakt moeten worden tussen verschillende opties, waar compassie en rechtvaardigheid in balans moeten worden gebracht - daar is menselijk oordeel onvervangbaar.

Motivatatie en coaching

Het motiveren van cliënten, het geloof overbrengen dat verandering mogelijk is, het ondersteunen in moeilijke momenten - dit zijn essentieel menselijke taken.

AI als versterker

Net aan deze unieke vaardigheden kan vandaag de kracht van AI gekoppeld worden, waardoor het complementair wordt. AI kan:

De administratieve rompslomp van ons overnemen

Data helpen structureren en organiseren

Ons extra tijd geven voor wat echt belangrijk is: de menselijke aspecten van hulpverlening

Ons ondersteunen met (objectieve) informatie, maar nooit de beslissing overnemen

Het is geen kwestie van vervangen, maar van versterken. AI doet wat het goed kan zodat wij kunnen doen wat wij goed kunnen. Alleen moet je AI dan wel bewust inzetten, met de juiste principes en waarborgen.

WAARBORGEN EN PRINCIPES

Principes voor verantwoorde AI in sociale dienstverlening

Niet alle AI is geschikt voor onze sector. Sociale dienstverlening vereist specifieke waarborgen die verder gaan dan wat nodig is in andere sectoren. Hier zijn de kernprincipes waar AI voor maatschappelijk werkers aan moet voldoen:

Respect voor de hulpverleningsrelatie

Sociale dienstverlening is meer dan het afhandelen van dossiers. Het is een essentiële plek in onze samenleving waar iedereen terecht kan - ongeacht hun situatie, verleden of uitdagingen. Het OCMW is voor velen het laatste vangnet, een plaats waar ze met recht op privacy en waardigheid hulp kunnen zoeken.

Mensen moeten de zekerheid hebben dat ze er terecht kunnen met alle vragen en problemen, zonder oordeel of vooroordelen. Het is een plek waar ze 'veilig' zijn - waar men wordt 'gezien', het verhaal wordt gehoord, de privacy wordt gerespecteerd.

Deze fundamentele waarden van de hulpverlening mogen nooit ondergeschikt worden aan technologische efficiëntie. AI moet deze waarden ondersteunen, niet ondermijnen.



Opt-in, geen opt-out

De hulpverleningsrelatie is intrinsiek hiërarchisch en vertoont een onevenwicht. Als maatschappelijk werker moeten we uiteindelijk iets op papier zetten, een voorstel formuleren, opgelegde voorwaarden controleren. Deze machtspositie brengt een grote verantwoordelijkheid met zich mee.

We moeten heel erg alert zijn dat AI dit onevenwicht niet versterkt. Die valkuil bestaat. Daarom moeten cliënten steeds expliciet instemmen met het gebruik van AI in hun dossier - vrij en onafhankelijk, zonder enige repercussie als ze weigeren. Ze moeten die toestemming ook altijd kunnen intrekken.

Het gaat niet alleen om een vinkje zetten, maar om echte, geïnformeerde toestemming waarbij duidelijk wordt uitgelegd wat AI wel en niet doet met hun informatie. AI moet aan banden, moet zeer bewust ingezet worden.

WAARBORGEN EN PRINCIPES

Menselijke maat bij toestemming (opt-in)

Toestemming vragen in een hulpverleningsrelatie is nooit waarde vrij. Er is altijd een machtsonevenwicht. Daarom kiezen we bewust voor opt-in (nooit opt-out) én bouwen we drie waarborgen in die cliënten echt beschermen: **gelijkwaardige dienstverlening**, een **alternatief pad** zonder opname of AI-verwerking, en een **herroepingsrecht** dat eenvoudig en consequent wordt toegepast. Zo blijft toestemming vrij, geïnformeerd en omkeerbaar.

Gelijkwaardige dienstverlening

Weigeren van een opname of AI-ondersteuning heeft geen enkel effect op rechten, doorlooptijd of kwaliteit van dienstverlening. Het mag geen drempel, geen vertraging of een stempel opleveren.

Zo maken we dit waar in de praktijk

- **Zelfde proces, zelfde termijnen.** Dossiers zonder opname/AI volgen identiek dezelfde doorlooptijden en kwaliteitscontroles als dossiers mét.
- **Neutrale taal.** We vermijden formuleringen die subtiele druk zetten ("dan gaat het veel sneller"). We zeggen expliciet: "Uw keuze verandert niets aan uw rechten of aan onze inzet."
- **Toegankelijke uitleg.** We leggen in gewone mensentaal uit wat opname/AI wél en níet doet, en dat weigeren altijd oké is. (Zie consent-tekst in de bijlage.)
- **Transparantie naar de cliënt.** In elk verslag staat wanneer er AI werd gebruikt.

Alternatief pad (geen 'straf')

Cliënten die geen opname of AI willen, krijgen een volwaardig alternatief. Geen omweg, geen extra wachttijd, geen lagere kwaliteit.

Operationele afspraken

- **Geen 'reden' registreren.** We vragen nooit waarom iemand weigert; alleen de keuze zelf (ja/nee) en het moment..
- **Herhaalkeuze per contact.** Toestemming is geen abonnement: we vragen het bij elk nieuw gesprek opnieuw, kort en neutraal.

WAARBORGEN EN PRINCIPES

Herroepingsrecht (eenvoudig en consequent)

Toestemming kan op elk moment worden ingetrokken. Dat moet makkelijk zijn en zonder negatieve gevolgen. We leggen duidelijk uit wat er dan gebeurt met gegevens die al verwerkt zijn.

Zo regelen we dit

- **Laagdrempelig kanaal.** Herroeping kan mondeling tijdens het gesprek, telefonisch, per mail of via een eenvoudig formulier. De medewerker noteert dit direct in het dossier.
- **Direct effect.** Vanaf het moment van intrekken stoppen we opname en AI-verwerking. Nieuwe gesprekken verlopen automatisch via het alternatieve pad.

Wat met bestaande data?

- **Audio/transcript** (verwerkt op basis van toestemming) verwijderen we, tenzij wetgeving of archiveringsplicht de bewaring vereist.
- **Reeds gevalideerde verslagen** die deel uitmaken van het officiële dossier blijven bewaard volgens de archiveringsregels (rechtmatigheid ≠ toestemming).
- We documenteren dit helder in de privacy-uitleg: wat kunnen we verwijderen, wat moeten we bewaren, en waarom.
- **Bevestiging aan de cliënt.** We sturen (of geven) een korte bevestiging: wat is gestopt, wat is verwijderd/bewaard en wie te contacteren bij vragen.



“Toestemming vragen is nooit neutraal. Daarom waarborgen we dat weigeren geen nadelen heeft, dat er altijd een volwaardig alternatief is en dat herroepen eenvoudig blijft. Alleen zo blijft keuze echt vrij en menselijk.”

WAARBORGEN EN PRINCIPES

Menselijke controle voorop

Human-in-the-loop principe

Elke AI-output moet door een professional worden gevalideerd. AI doet nooit zelfstandig uitspraken over cliënten of situaties. Het is een tool die informatie verwerkt, maar het zijn telkens nooit meer dan ontwerpen, drafts. Wij lezen na, vullen aan en valideren, maar wij nemen alle beslissingen.

Transparantie over AI-gebruik

Het moet altijd duidelijk zijn wanneer AI is gebruikt en wanneer niet. Cliënten hebben het recht te weten hoe hun informatie wordt verwerkt.

Betrouwbaarheid maximaliseren

Vrije tekstgeneratie maximaal beperken

We moeten manieren en systemen vinden om AI maximaal bij de 'feiten' te laten blijven. Dit betekent:

Geen chatfunctie waarbij medewerkers iteratief eindeloos met de 'feiten' aan de slag kunnen gaan

Bij elke geproduceerde zin een duidelijke bron vermelden

Alleen vooraf gedefinieerde templates die aansluiten bij wettelijke vereisten

Geen vrije interpretatie of creatieve tekstgeneratie toestaan

Focus op betrouwbaarheid

Het doel is de betrouwbaarheid te maximaliseren door AI strikt te beperken tot het structureren van feitelijke informatie. Tegelijkertijd zorgt deze aanpak voor dataminimalisatie.

Veiligheid van de data

Maximale beveiliging

Wanneer we AI gebruiken, moeten we ervoor zorgen dat we een platform of toepassing hebben waarvan we weten dat de data maximaal beveiligd is. De gevoelige verhalen en informatie van onze cliënten verdienen de hoogste bescherming. Dat betekent dat alle data versleuteld moet zijn - zowel bij opslag als wanneer het tussen systemen wordt uitgewisseld.

Contractuele waarborgen

Leveranciers moeten contractueel aangeven dat ze de data niet voor training van AI-modellen gebruiken en dat data uitsluitend wordt gebruikt voor het specifieke doel waarvoor het is aangeleverd. Deze strikte verwerkersovereenkomsten zijn essentieel om te voorkomen dat de verhalen van onze cliënten elders opduiken of voor andere doeleinden worden misbruikt.

EEN DAG IN DE PRAKTIJK

De toekomst: Hoe AI ons werk kan verrijken

Stel je voor: we komen maandagochtend op kantoor en in plaats van een stapel administratie die ons weekend heeft bedorven, hebben we meer tijd om ons voor te bereiden op de gesprekken van die dag. We kunnen ons concentreren op de vraag hoe we mevrouw Peeters het best kunnen helpen in plaats van hoe we haar verhaal het snelst kunnen omzetten naar het juiste formulier.

Een dag in het leven van een maatschappelijk werker met AI-ondersteuning

9:00 - Voorbereiding gesprek

We bekijken het dossier van onze eerste afspraak. Het AI-systeem heeft automatisch een overzicht gegenereerd van de vorige gesprekken, openstaande acties, en relevante deadlines. We zien in één oogopslag waar we vandaag op moeten focussen.

10:00 - Intakegesprek

We voeren een volledig normaal gesprek met een nieuwe cliënt. Onze laptop ligt discreet op tafel en neemt het gesprek op (met toestemming van de cliënt). We kunnen ons volledig concentreren op luisteren en de juiste vragen stellen.

11:00 - Administratie

In plaats van een halfuur te besteden aan het uittypen van onze notities, klikken we op "verslag genereren". Het AI-systeem heeft het gesprek omgezet naar een concept-intakeverslag volgens het juiste template. We lezen het door, passen aan waar nodig, en klikken op "valideren". Tijd besteed: 10 minuten.

11:10 - Andere prioriteiten

Met de 20 minuten die we hebben "teruggewonnen", kunnen we:

- Een bezorgde cliënt terugbellen
- Ons voorbereiden op een complexe trajectbespreking
- Overleggen met collega's over een moeilijke situatie



*De toekomst van hulpverlening ligt
niet in meer formulieren, maar in
meer tijd voor mensen. AI kan ons
die ruimte teruggeven.*

EEN DAG IN DE PRAKTIJK

De bredere impact

Meer tijd voor mensen

Als we 40% van onze tijd besteden aan administratie en AI die tijd halveert, winnen we 20% van onze totale werktijd. Dat is één dag per week extra voor het echte werk.

Betere kwaliteit

Omdat AI consistent werkt volgens dezelfde templates, worden belangrijke elementen minder snel vergeten. Verslagen worden completer en consistent.

Minder stress

Geen avonden meer besteden aan het bijwerken van dossiers. Geen paniek meer over vergeten verslagen. Meer ruimte voor het werk waar we voor gekozen hebben.

Betere dienstverlening

Cliënten merken het verschil. We zijn minder gestrest, hebben meer tijd, kunnen ons beter voorbereiden. De kwaliteit van onze gesprekken gaat omhoog.



Implementatie: stap voor stap

Fase 1: Kennismaking

Begin klein. Test AI-ondersteuning eerst bij minder complexe dossiers en cliënten die je goed kent en waar je vooraf aan kan vragen of ze het oké vinden dat je in hun traject met AI experimenteert. Leer het systeem kennen. Bouw vertrouwen op.

Fase 2: Uitbreiding

Naarmate ons comfort groeit en we de sterktes en beperkingen van AI hebben ervaren kunnen we AI-ondersteuning gebruiken voor meer types gesprekken en verslagen.

Fase 3: Integratie

AI wordt een natuurlijk onderdeel van onze workflow. Niet omdat het moet, maar omdat het echt helpt.

Fase 4: Optimalisatie

We gebruiken AI niet alleen voor administratie, maar ook om trends te analyseren, patronen te herkennen, en onze eigen professionele ontwikkeling.

IMPLEMENTATIE STAP VOOR STAP

Conclusie: waarden centraal, technologie als ondersteuning

Zoals we aan het begin al stelden: ondanks alle uitdagingen waar onze sector voor staat, mogen de fundamentele waarden van onze hulpverlening nooit ondergeschikt worden aan technologische efficiëntie. De mens die ondersteuning zoekt moet altijd centraal blijven staan.

AI kan ons daarbij helpen, maar alleen als het onze waarden ondersteunt in plaats van ondermijnt. Het kan de administratieve rompslomp van ons overnemen zodat we meer tijd hebben voor wat echt belangrijk is: het luisteren naar verhalen, het bieden van een veilige plek, het samen zoeken naar oplossingen.

De uitdagingen waar onze sector voor staat - het tekort aan maatschappelijk werkers, de toenemende complexiteit, de administratieve last - die lossen we niet op door harder te werken of meer mensen aan te werven (die er niet zijn). We lossen ze op door slimmer te werken, met respect voor onze kernwaarden. AI is daarbij geen doel op zich, maar een middel. Een middel dat ons kan helpen om terug te keren naar waar het om draait: menselijke verbinding, empathie en het bieden van ondersteuning aan wie het even nodig heeft.

Wanneer AI op de juiste manier wordt ingezet, met respect voor de hulpverleningsrelatie, met menselijke controle en met de juiste beveiligingswaarborgen, dan kan het de sociale dienstverlening niet minder menselijk maken, maar juist menselijker. Omdat het ons de ruimte geeft om te doen waar we goed in zijn en waar we voor gekozen hebben.



CHECKLIST

AI IN DE SOCIALE DIENST

Heldere doelstelling & afbakening



Waarom: zonder scherp doel verzandt het in “technologie om de technologie”.
Richting: formuleer 1-2 meetbare doelen (bv. “-20% administratietijd” en “volledigheid ≥ baseline”) en beperk de scope tot 1-2 use-cases.

Waarden en no-go's expliciteren



Waarom: dit voorkomt sluipende uitbreidingen die je relatie met cliënten schaden.
Richting: schrijf 5 principes (mens eerst, dataminimalisatie, HITL...) en 3 no-go's (geen emotieherkenning, geen sociale scoring, geen geautomatiseerde besluiten).

Toestemming (opt-in) met menselijk maatwerk



Waarom: asymmetrische relatie → risico op druk.
Richting: voer drie waarborgen in: gelijkwaardige dienstverlening, alternatief pad zonder straf, eenvoudig herroepingsrecht; train voorbeeldzinnen.

DPIA + FRIA vóór livegang



Waarom: wettelijke plicht en ethische onderbouwing.
Richting: stel een klein team samen (DPO, veiligheid, ethiek, superuser) en rond DPIA/FRIA af met concrete mitigerende maatregelen. Of nog beter: zoek een leverancier die een DPIA/FRAI kan aanleveren.

KPI's & stop/go-drempels



Waarom: tijdig bijsturen of stoppen.
Richting: leg drempels vast (tijdswinst, volledigheid, incidenten = 0) en beslis vooraf wat “opschalen” of “terugschakelen” triggert.

Governance & rollen (mini-RACI)

Waarom: duidelijkheid voorkomt vertraging.

Richting: wijs PO/diensthofd, functioneel beheer, DPO/veiligheid, ethisch klankbord en superusers aan; leg beslisrecht vast.



Leveranciers-due-diligence en contracten

Waarom: datarisico's zitten vaak bij de leverancier.

Richting: eis EU-dataresidency, geen training op data, subverwerkerslijst, ISO 27001/27701 of SOC2, duidelijke DPA en exit-clausules.



Training & werkvloerbegeleiding

Waarom: gedrag verandert niet door een pdf.

Richting: 3–5 micro-learnings (15 min), duo-meelopen, oefen consent-gesprek en validatie in realistische cases.



Documentatie & versiebeheer

Waarom: wat je niet vastlegt, kan je niet borgen.

Richting: centrale map met sjablonen, checklists, modelversies; elke wijziging krijgt datum, eigenaar, reden.



Exit-strategie

Waarom: je wil niet vastzitten.

Richting: contractueel data-portability, duidelijke offboarding (verwijderen/teruggeven data), fallback naar niet-AI-proces zonder kwaliteitsverlies.





W H A I —
— N O T

CONTACTEER ONS

www.whainot.be
info@whainot.be