

Terugblik Ronde Tafel



Terugblik Ronde Tafel: AI en een toekomstbestendig sociaal domein

8 oktober 2026 • Hotel Flora Batava, Nieuwersluis

Wat betekent de snelle opkomst van AI en toekomstige personeelstekorten voor het sociaal domein? Over die vraag gingen bestuurders, gemeentelijke professionals, ondernemers en experts tijdens de ronde tafel met elkaar in gesprek. Niet de techniek stond centraal, maar vooral wat AI in de praktijk kan betekenen: minder administratie, betere dienstverlening en meer tijd voor persoonlijk contact met inwoners.

De belangrijkste inzichten

1. Bouw een gezamenlijke digitale basis

De Letse ambassadeur, Solvita Āboltiņa, liet zien hoe digitalisering kan helpen om publieke dienstverlening met minder beschikbare medewerkers op peil te houden. In Letland beschikken inwoners over één digitale identiteit, één landelijk dienstenportaal en een beveiligde digitale brievenbus. Gegevens worden tussen registers gedeeld, zodat inwoners dezelfde informatie niet telkens opnieuw hoeven aan te leveren. Voor het sociaal domein wordt bovendien gewerkt aan één gezamenlijk digitaal platform voor alle gemeenten. De centrale les: ontwikkel essentiële voorzieningen gezamenlijk en voorkom dat iedere gemeente afzonderlijk hetzelfde systeem bouwt.

2. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het nodig is

Digitalisering mag nooit betekenen dat inwoners worden buitengesloten. Letland combineert digitale dienstverlening daarom met fysieke servicepunten waar mensen ondersteuning krijgen. Dit principe werd breed herkend: juist kwetsbare inwoners, ouderen en mensen met beperkte digitale vaardigheden moeten kunnen blijven rekenen op persoonlijke hulp. De tijd die technologie bespaart, moet worden geïnvesteerd in degenen die menselijk contact het hardst nodig hebben.

3. AI als collega, niet als beslisser

Een belangrijk punt tijdens de avond: AI kan veel werk uit handen nemen, maar neemt de verantwoordelijkheid van professionals niet over. De technologie kan informatie zoeken, ordenen, samenvatten, vertalen en signalen aanreiken. Zodra een besluit rechtstreeks ingrijpt in het leven van mensen – bijvoorbeeld bij zorg, inkomen, ondersteuning of toegang tot voorzieningen – blijven vakmanschap, context en menselijk oordeel doorslaggevend.

4. De mogelijkheden ontwikkelen sneller dan de toepassing

Volgens AI-ondernemer Bart Grootveld loopt het gebruik van AI binnen organisaties flink achter op wat technisch al mogelijk is. Veel medewerkers zetten AI vooral in voor een vraag aan een chatbot of het schrijven van een e-mail. Ondertussen kan de technologie ook dossiers analyseren, processen ondersteunen en taken zelfstandig uitvoeren. Juist daar zit het spanningsveld: de kansen zijn groot, maar dat geldt ook voor de vragen over veiligheid, privacy, betrouwbaarheid en autonomie. Zijn boodschap was daarom niet om af te wachten, maar om gecontroleerd te experimenteren en als organisatie te leren omgaan met de snelheid van de ontwikkelingen.

5. Kijk niet alleen naar individuele productiviteit, maar naar het hele proces

Een medewerker die met AI sneller werkt, maakt een organisatie nog niet automatisch productiever. De grootste winst ontstaat wanneer complete werkprocessen opnieuw worden bekeken. Welke stappen zijn echt nodig? Waar zitten wachttijden, overdrachtsmomenten en dubbele registraties? En op welke punten kan AI ondersteunen zonder de menselijke maat te verliezen? Begin daarbij met overzichtelijke, veelvoorkomende processen en werk stapsgewijs toe naar verdere verbetering.



Praktijkvoorbeelden uit het sociaal domein

Joost van Eijk liet zien hoe Verder AI inmiddels toepast in dagelijkse processen. De voorbeelden maakten concreet dat AI niet alleen een toekomstbeeld is, maar nu al waarde kan toevoegen:

Mailverwerking

Inkomende documenten worden automatisch herkend, aan het juiste dossier gekoppeld, verrijkt en op urgentie geprioriteerd. Medewerkers behandelen vooral de uitzonderingen.

Gespreksverslagen en actieplannen

Intakegesprekken worden, met toestemming, opgenomen, getranscribeerd en vertaald. AI vult een conceptactieplan in en verwijst per onderdeel naar de onderbouwing in het gesprek. De professional controleert het resultaat.

Dossier- en kwaliteitscontrole

AI controleert grote aantallen dossiers op afwijkingen, risico's en ontbrekende informatie. Hierdoor kunnen medewerkers eerder handelen en gericht aandacht geven aan cliënten die dat nodig hebben.

Deze toepassingen verminderen repetitieve administratie, versnellen de afhandeling en ondersteunen een meer proactieve dienstverlening. Tegelijkertijd bleken menselijke controle, transparantie en ruimte om bezwaar te maken essentieel.

Wat is nodig voor verantwoorde invoering?

- **Leiderschap en richting:** bestuur en management moeten een duidelijke visie formuleren en zichtbaar betrokken zijn.
- **Een betrouwbare databasis:** AI werkt alleen goed wanneer gegevens beschikbaar, bruikbaar en van voldoende kwaliteit zijn.
- **Veilige experimenteerruimte:** geef medewerkers goedgekeurde hulpmiddelen en duidelijke kaders, zodat zij niet noodgedwongen uitwijken naar onbeheerde toepassingen.
- **Medewerkers en inwoners vroeg betrekken:** vertrouwen groeit wanneer mensen begrijpen wat de toepassing doet, wat zij eraan hebben en waar de grenzen liggen.
- **Klein beginnen en blijven leren:** start met een concreet probleem, voer een pilot uit, meet de resultaten en verbeter het model en het proces voortdurend.
- **Investeren in vaardigheden:** AI-geletterdheid, kritisch denken en omscholing zijn nodig om medewerkers mee te nemen in veranderende taken en rollen.
- **Menselijke verantwoordelijkheid borgen:** bepaal expliciet bij welke besluiten een professional betrokken moet blijven en hoe inwoners uitleg, correctie of bezwaar kunnen krijgen.

Gezamenlijke conclusie

De avond maakte duidelijk dat AI geen verre toekomstmuziek meer is. De technologie kan nu al helpen om schaarse capaciteit slimmer in te zetten, administratieve lasten te verminderen en de dienstverlening te verbeteren. De belangrijkste vraag is dan ook niet óf het sociaal domein AI gaat gebruiken, maar waarvoor en onder welke voorwaarden. Welke taken kunnen we met vertrouwen automatiseren, waar moet een professional altijd aan zet blijven en hoe zorgen we ervoor dat de gewonnen tijd daadwerkelijk bij inwoners en medewerkers terechtkomt?

De oproep: begin

De oproep aan het einde van de avond was duidelijk: begin. Niet met een groots en allesomvattend programma, maar met een concreet probleem en een veilige toepassing. Kijk wat werkt, leer van wat misgaat en zoek samenwerking waar gemeenten niet ieder afzonderlijk het wiel hoeven uit te vinden. Houd daarbij steeds één vraag voor ogen: **wordt de dienstverlening hierdoor ook werkelijk toegankelijker en menselijker?**

Sociaal Domein 360

House of Cohedron