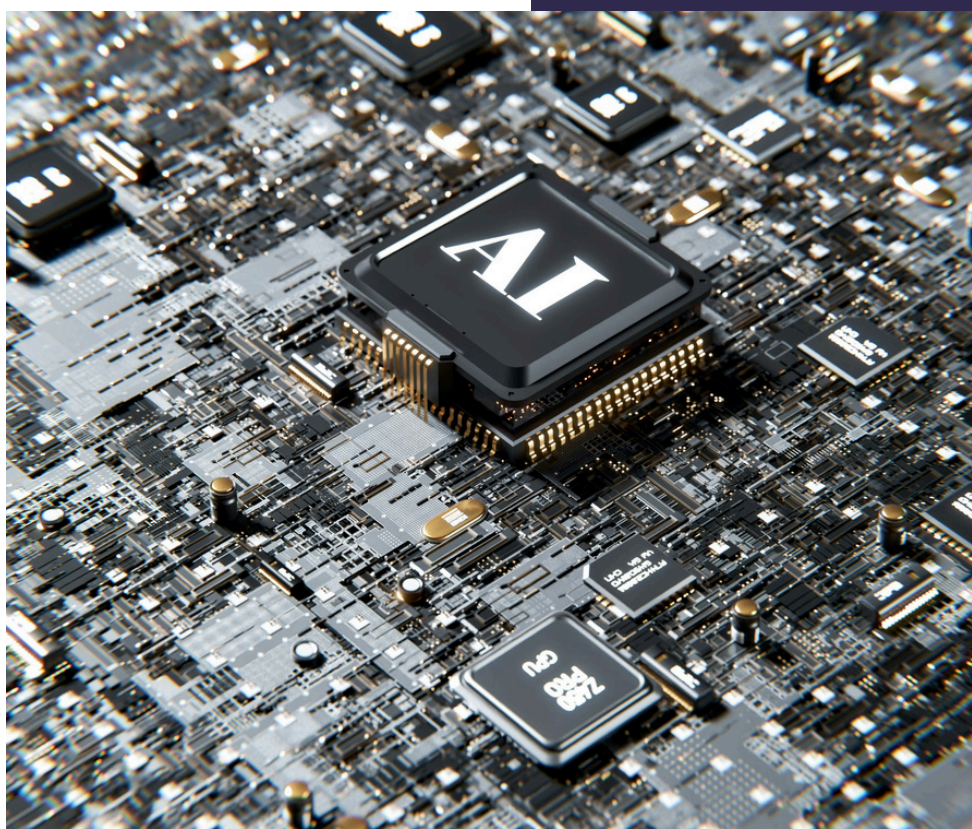




*Hoe samenwerken met AI ons
werk juist menselijker maakt*



Inhoudsopgave

03 Hoe samenwerken met AI ons werk juist menselijker maakt

04 Minder administratieve handelingen

05 AI als 'agent-coworker': een nieuwe collega aan je zijde

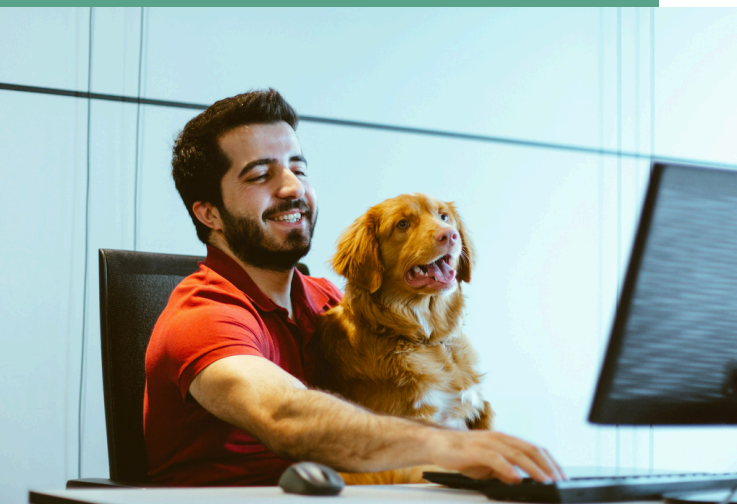
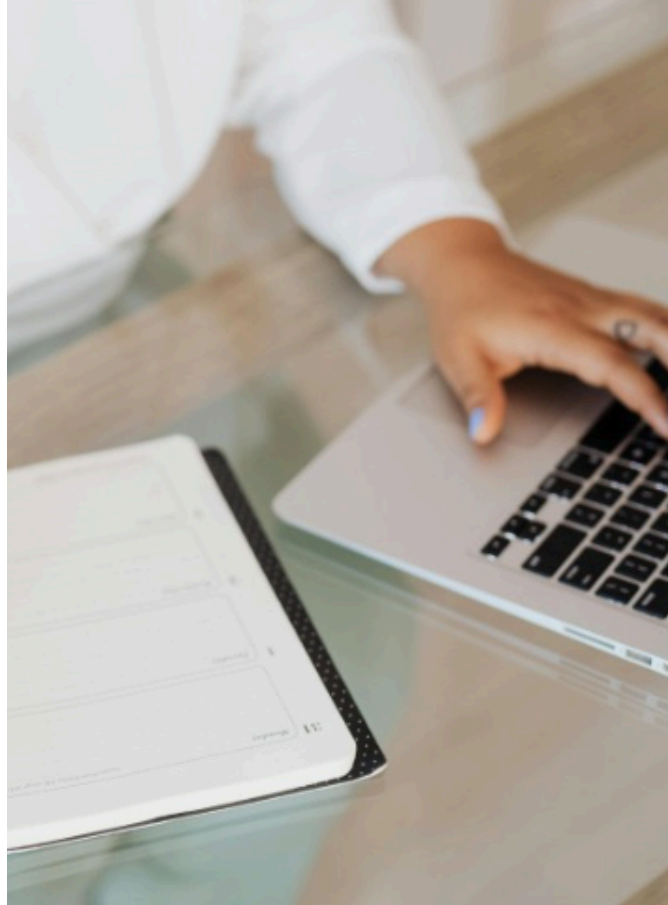
06 AI werkt pas als de context klopt

07 De casemanager van de toekomst: de menselijke regisseur

08 Productiviteit én werkgeluk

09 Wie bepaalt wat 'efficiëntie' is?

10 Van controle naar co-creatie: de voordelen van mens en machine



Hoe samenwerken met AI ons werk juist menselijker maakt

Van slimme zoekalgoritmen tot zelflerende systemen die ons helpen bij het maken van beslissingen: AI verandert niet alleen *hóe* we werken, maar ook waar we onze tijd aan kunnen besteden. En die tijd goed benutten: juist daar ligt het grote potentieel van AI.

Stel je eens voor: een werkdag voor waarin je minder tijd verliest aan administratieve rompslomp, en juist *méér* tijd hebt voor contact met cliënten, collega's of patiënten. Een werkdag waarin je hand in hand werkt met AI. AI zorgt voor structuur, inzicht en snelheid en jij voegt de menselijkheid toe.

Hoe kunnen we AI zo inzetten dat we menselijker gaan werken? Wat zijn de positieve kanten? En hoe kunnen we ook daarbij kritisch blijven kijken naar wat er speelt in de dagelijkse realiteit? Een ding is zeker: AI is geen bedreiging, maar juist een kans om ruimte te maken voor menselijkheid. Dát is de fundamentele belofte van AI.

AI als kans om mensgerichter te werken

AI raakt bijna ieder aspect van de samenleving en heeft een blijvende, structurele invloed. Aldus het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR, 2021). Ze noemen AI dan ook niets voor niets een **systeemtechnologie**. Een term die ze ook gebruiken voor bijvoorbeeld elektriciteit of de verbrandingsmotor.

Dat betekent dat de invloed van AI verder gaat dan alleen softwarematige toepassingen. Vergelijk het met de industriële revolutie, waarbij de technologische ontwikkelingen tot dan toe zijn weerga niet kende. Achter de schermen vindt dan nu ook een ongekende **industriële mobilisatie** plaats, met miljarden- en zelfs triljoeneninvesteringen in enorme computerclusters en de benodigde energie-infrastructuur. Dat zegt genoeg over hoe diepgaand AI ons werk én ons leven gaat veranderen. AI is geen tijdelijke trend, maar een fundamentele verschuiving in hoe we technologie produceren, gebruiken en hoe het onze economie en samenleving vormgeeft.

Minder administratieve handelingen

In veel beroepen – denk aan zorg, onderwijs, HR of sociale dienstverlening – lopen professionals dagelijks vast in een grote hoeveelheid formulieren, verslagen, urenregistraties en controles. AI kan hier enorm veel waarde toevoegen.

Denk bijvoorbeeld aan systemen die:

- zelfstandig rapportages genereren
- cv's automatisch screenen op relevantie, zonder menselijke bias
- chatbots die 80% van veelgestelde klantvragen afhandelen
- spraakherkenning die vergadernotulen direct uitwerkt

Dit zijn geen sciencefiction-scenario's. In de praktijk worden deze technologieën al breed toegepast. En het effect? Professionals winnen tijd terug die ze anders aan administratief werk kwijt zouden zijn.



AI als 'agent-coworker': een nieuwe collega aan je zijde

Waar AI nu nog voornamelijk wordt ingezet als een ondersteunend hulpmiddel, gaat AI in de komende jaren evolueren tot een volwaardige 'agent-coworker'. Denk aan een digitale collega die zelfstandig taken kan uitvoeren en plannen kan maken. Zo'n AI-agent verandert de dynamiek op de werkvloer fundamenteel.

Neem bijvoorbeeld het vakgebied van casemanagement verzuim. Daar zullen de AI-collega's het werk van de casemanager ingrijpend veranderen. Denk daarbij aan:

- **Proactieve risico-identificatie en -beheersing:** AI kan patronen in data herkennen en anticiperen op mogelijke verzuimrisico's, waardoor preventieve acties sneller kunnen worden ingezet.
- **Intelligente communicatie:** AI kan communicatie optimaliseren door het automatiseren van routinevragen of het opstellen van gepersonaliseerde berichten, waardoor de menselijke casemanager zich kan richten op complexe gesprekken.
- **Geautomatiseerde dossieranalyse:** het doorzoeken en analyseren van grote hoeveelheden dossierinformatie kan door AI supersnel en accuraat worden uitgevoerd, wat leidt tot snellere en beter onderbouwde beslissingen.
- **Voorspelling van hersteltrajecten:** op basis van geanonimiseerde data kan AI prognoses doen over hersteltrajecten, wat weer helpt bij het plannen en afstemmen van re-integratieactiviteiten.
- **Realtime monitoring** van dossiers en risico's: continue monitoring stelt casemanagers in staat om direct in te grijpen bij veranderingen of nieuwe ontwikkelingen in een dossier.



AI werkt pas als de context klopt

Dat klinkt natuurlijk veelbelovend, maar hoewel AI oplossingen biedt voor efficiëntere processen en dus om mensgerichter te kunnen werken, is succes verre van vanzelfsprekend. Dat blijkt onder andere uit onderzoek van het UWV, waarin benadrukt wordt dat de werkcontext het succes van AI bepaalt. Technologie die in theorie efficiënt lijkt, kan in de praktijk juist frictie veroorzaken als deze niet aansluit bij de manier waarop mensen samenwerken of communiceren.

Een voorbeeld hiervan is het onderscheid tussen functionele en sociale steun. In sterk geautomatiseerde werkomgevingen verdwijnt soms de ruimte voor informeel contact. En dat gaat weer ten koste van het werkplezier. AI-systemen kunnen misschien wel functioneren als digitale managers; ze delen taken uit, beoordelen prestaties en sturen het werk aan. Maar als dat ervoor zorgt dat je geen sociale interactie meer hebt, kan dat op termijn leiden tot vervreemding van je collega's of stress.

Ook de WRR onderstreept dat AI alleen effectief kan worden toegepast als hier voldoende aandacht voor is. Dit betekent niet alleen investeren in infrastructuur en data, maar ook in vaardigheden, mens-machine-interactie en de bredere sociale omgeving. Zonder daar oog voor te hebben, bestaat het risico dat AI niet werkt zoals bedoeld, of zelfs weerstand oproept.

Daarom pleit de WRR voor een aanpak waarbij techniek, mens en organisatie samen worden ontwikkeld. Opleiding en certificering van mensen die met AI werken moeten hierbij standaard onderdeel zijn van het AI-implementatieproces. Alleen dan komt de belofte van AI – minder administratie, meer ruimte voor de menselijke maat – ook werkelijk tot zijn recht.



De casemanager van de toekomst: de menselijke regisseur

De komst van dit soort geavanceerde AI-agenten verandert volgens de RNVC, bijvoorbeeld het vakgebied van casemanagement fundamenteel. Door alle veranderingen, wordt de casemanager van de toekomst een **regisseur**, die:

- de samenwerking tussen mens en machine coördineert;
- waakt over ethische grenzen en menselijke waarden;
- organisaties begeleidt in een wereld waar technologie en empathie hand in hand gaan.

Met AI wordt veel werk uit handen genomen, maar de behoefte aan persoonlijk contact, maatwerk en morele afwegingen neemt alleen maar toe. De casemanager van de toekomst is niet degene die vecht tegen technologie, maar die zijn ervaring en expertise inzet voor het welzijn van werknemers en organisaties.

Meer ruimte voor de menselijke maat

Minder administratie betekent niet alleen meer tijd voor andere dingen, maar vooral: meer aandacht voor mensen. In de zorg betekent het meer tijd voor patiënten; in het onderwijs, meer tijd voor studenten; in HR, meer ruimte voor echte gesprekken.

Volgens de SER-adviesaanvraag over AI en werk (2024) raakt AI direct aan de kwaliteit en het plezier van werk. Werk is over het algemeen pas echt bevredigend als het voldoet aan:

- competentie: werk past bij je vaardigheden
- autonomie: je hebt regie over je handelen
- verbondenheid: je voelt je sociaal betrokken
- rechtvaardigheid: je wordt eerlijk behandeld

AI kan hierbij juist ondersteunen. Door routinetaken over te nemen, ontstaat er ruimte voor complexere, creatievere en menselijkere taken. Tegelijkertijd blijft menselijke betrokkenheid noodzakelijk om AI effectief in te zetten.

Productiviteit én werkgeluk

AI wordt vaak besproken in de context van productiviteitsgroei. En terecht – automatisering kan processen versnellen, kosten verlagen en de output verhogen. Maar dat hoeft níet ten koste te gaan van werkplezier.

Voor mkb'ers kan AI bijvoorbeeld functioneren als een IT-team. Ze kunnen dan:

- klantgedrag analyseren
- financiële dashboards in real-time genereren
- juridische of personele dossiers automatisch te verwerken
-

De winst zit niet alleen in efficiëntie, maar ook in een betere werkverdeling: AI als copiloot in plaats van robot.

AI en inclusie: minder bias, meer diversiteit

Een verrassende bonus van AI is de mogelijke bijdrage aan inclusiviteit. Veel organisaties rapporteren al dat AI-gestuurde selectieprocedures een bredere groep kandidaten opleveren, doordat menselijke vooroordelen worden geminimaliseerd.

Uit het WRR-rapport en de SER-notities blijkt echter wel: AI is zo objectief als de data waarmee het getraind is. Bias (vooordeel) is niet helemaal uitgesloten. Transparantie, toetsing en toezicht zijn dus onmisbaar om AI echt eerlijk te maken.

Toch liggen er kansen:

- AI kan laaggeletterden ondersteunen met beeld- of spraakgestuurde instructies.
- Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt krijgen meer zelfstandigheid.
- Arbeidsmarktdiscriminatie kan worden gesignaleerd én gecorrigeerd.

AI biedt dus niet alleen technologische, maar ook maatschappelijke innovatie.

Wie bepaalt wat ‘efficiëntie’ is?

Niet alles wat sneller is, is beter. Zo waarschuwt de WWR in haar rapport dat AI ook publieke waarden kan ondermijnen – denk aan privacy, transparantie of menselijk oordeel.

In de publieke sector, zorg, onderwijs, sociale zekerheid, is het dan ook goed om toch met enige voorzichtigheid naar AI te kijken. Efficiëntie mag nooit de enige maatstaf zijn. Sommige beslissingen, zoals het beoordelen van een uitkeringsaanvraag of een zorgbehoefte, moeten door mensen genomen blijven worden.

Daarom pleit de WRR voor vijf structurele opgaven:

- demystificatie: realistisch beeld vormen over AI
- contextualisering: AI integreren in de werkpraktijk
- engagement: betrek de samenleving bij AI-keuzes
- regulering: zorg voor kaders en toezicht
- positionering: Nederland moet zich internationaal profileren

Voorwaarden voor succes: vaardigheden, visie en ethiek

De technologie is er. De vraag is nu: zijn wij er ook klaar voor? Volgens de SER is er een dringende noodzaak tot vaardighedenontwikkeling. Niet alleen ICT'ers, maar ook beleidsmedewerkers, zorgverleners en docenten moeten begrijpen wat AI kan en wat niet. Ook werkgevers spelen hierin een grote rol: investeren in digitale competenties, bieden van bij- en omscholing en het betrekken van medewerkers bij implementatie. Daarnaast is er behoefte aan een nationale AI-visie, inclusief heldere keuzes over waar we AI wél willen inzetten, en waar niet.

Dat betekent dus ook dat met deze verschuiving, er ook dingen moeten veranderen. We moeten investeren in **nieuwe vaardigheden**, een **kritische technologieacceptatie** ontwikkelen en **ethisch leiderschap** tonen om de potentie van AI volledig te benutten en tegelijkertijd de risico's proberen te verminderen.

Van controle naar co-creatie: de voordelen van mens en machine

AI hoeft dus geen bedreiging te zijn voor menselijkheid op het werk, integendeel. Want mits het goed is ingericht, zorgt AI op termijn voor:

- minder administratie
- meer autonomie van werknemers
- betere dienstverlening
- inclusievere werkvloeren
- verhoogde productiviteit zonder in te boeten op kwaliteit

De kernvraag is dus niet óf we AI gebruiken, maar hoe. De technologie zelf is waarde vrij. De manier waarop we AI integreren in onze werk- en leefomgeving, bepaalt of het een zegen wordt of een last.

Met een realistische blik, betrokken medewerkers, duidelijke kaders en vooral een mensgerichte visie, ligt de belofte van AI binnen handbereik: technologie ten dienste van de mens, en niet andersom. De toekomst is niet iets wat ons overkomt – het is iets wat we actief kunnen vormgeven.





Bronnen

- WRR (2021). Opgave AI: De nieuwe systeemtechnologie.
- SER (2024). Adviesaanvraag: AI en de toekomst van werk.
- UWV (2024). AI en de arbeidsmarkt: de werkcontext bepaalt het succes van AI.
- Aschenbrenner, L. (2024). SITUATIONAL AWARENESS: The Decade Ahead. (voor de context van de schaal van AI-ontwikkeling).

