



Den Haag

AI voor mens en stad

Inhoud

	Voorwoord	5
1	Managementsamenvatting	7
2	Inleiding	13
3	Dit is AI – begrippen en definities	17
4	Kansen en risico's bij inzet van AI	21
	4.1 Kansen	24
	4.2 Risico's	26
	4.3 Afweging kansen en risico's	28
5	Beleid	31
	5.1 Inwoners van de gemeente	34
	5.2 Medewerkers van de gemeentelijke organisatie	36
	5.3 Processen	38
	5.4 Infrastructuur en software	40
6	Inrichting	43
	6.1 Governance	46
	6.2 Compliance	47
	6.2.1 De AI Act	48
	6.2.2 Den Haag kiest voor ethisch en veilig	50
	6.3 Data en AI geletterdheid	52
	6.4 Aanpak	53
	6.5 Implementatieplan AI Beleid en roadmap	55
7	Bijlage	56

Voorwoord



Beste Hagenaar,

Nooit eerder heeft technologie zich zo snel ontwikkeld als kunstmatige intelligentie (AI). De invloed van deze slimme technologie op onze samenleving is groot. Dat is bekend. Wat we niet weten is hoe groot die invloed in de toekomst zal zijn en welke impact dat gaat hebben op de Haagse samenleving.

Hoe dan ook biedt AI ongekende mogelijkheden om de kwaliteit van onze digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers te verbeteren. Ook gaat AI bijdragen aan het leuker en makkelijker werken binnen onze gemeente. Innoveren gaat bovendien een stuk sneller is de belofte.

Tegelijkertijd gaat de inzet van AI gepaard met risico's. Bijvoorbeeld op het vlak van veiligheid, gegevensbescherming en het ethisch verantwoord

omgaan met informatie. Daarbij is het zaak dat onze gemeente voldoet aan Nederlandse en Europese wet- en regelgeving zoals de AVG en de AI Act.

Dit vraagt om een visie en beleid op het gebruik van AI. In de eerder door het college vastgestelde i-Visie 2035 geeft onze gemeente richting aan de uitvoeringsagenda voor digitalisering in de komende tien jaar. Die visie is het uitgangspunt voor het nieuwe AI-beleid.

Dit document biedt de kaders voor doelmatige en ethisch verantwoorde inzet van AI waarbij risico's beheersbaar zijn en wettelijke verplichtingen worden nageleefd.

Zoals gezegd, gaan AI-ontwikkelingen razendsnel. Zowel op technisch, juridisch als maatschappelijk vlak. Ons AI-beleid zal daarom voortdurend tegen het licht worden gehouden en zo nodig worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen. Verder is een gedegen implementatie- en communicatie-aanpak nodig zodat iedere gemeenteambtenaar op een prettige en verantwoorde manier profiteert van de mogelijkheden van AI. En ook inwoners weten hoe AI op een verantwoorde wijze wordt ingezet.

Onze inzet is helder: we moeten de kansen van AI benutten en risico's minimaliseren. Zo gebruiken we AI in dienst van mens en stad.

Hartelijke groet,
Hilbert Bredemeijer
Wethouder

1

Management- samenvatting

AI dient mens en stad waarbij AI op een veilige en rechtvaardige manier wordt ontwikkeld en toegepast.

AI biedt veel kansen om onze dienstverlening aan inwoners, ondernemers en stadsbezoekers te verbeteren. Bovendien wordt werken binnen de gemeente makkelijker en leuker dankzij betere ondersteuning in werkprocessen. Zo worden routinematige klussen geautomatiseerd waarmee meer ruimte ontstaat voor contact met onze inwoners. Denk aan het sneller beschikbaar krijgen van informatie op maat voor de inwoner, voorspellingen doen of het classificeren van gegevens.

Deze mooie kansen gaan ook gepaard met risico's. Bijvoorbeeld op het vlak van betrouwbare informatie, neutraliteit en rechtvaardigheid van AI. Daarom is dit een belangrijk uitgangspunt c.q. voorwaarde binnen onze gemeente voor de inzet van deze slimme technologie:

Op basis daarvan zijn deze beleidsuitgangspunten van toepassing voor zowel onze inwoners, medewerkers, de gemeentelijke organisatie, onze werkprocessen als digitale infrastructuur:



Onze inwoners

- Met AI ondersteunen we onze dienstverlening aan inwoners, ondernemers en stadsbezoekers. Daarbij is onze visie op dienstverlening leidend.
- Niet ons interne proces maar de inwoner staat centraal bij de verbetering van onze dienstverlening. De menselijke maat staat daarbij voorop.
- Dankzij AI weten inwoners hun weg makkelijker te vinden in gemeentelijke processen. Daarmee worden inwoners ontzorgd.
- Met ons algoritmeregister krijgen inwoners inzicht in hoe onze gemeente omgaat met algoritmes en AI. Alle algoritmes met impact op inwoners worden vastgelegd in dit register dat jaarlijks wordt aangepast volgens

de zogeheten Algoritmekaders van Binnenlandse Zaken van de Rijksoverheid.

- Den Haag kiest voor ethisch en veilig:
 - ↳ Werkinstructies voor AI-gebruik worden vastgesteld en actief gedeeld met medewerkers en voortdurend aangepast bij nieuwe ontwikkelingen.
 - ↳ Voor zogeheten hoog risico algoritmes en AI wordt een Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes (IAMA) uitgevoerd, conform Europese wet- en regelgeving. Overige AI-initiatieven worden altijd getoetst aan ons Haagse Ethische Kader. Bovendien nemen betrokken ontwikkelaars, beheerders en zo nodig gebruikers deel aan workshops over ethiek.

Medewerkers van de gemeentelijke organisatie

- AI helpt ons op de arbeidsmarkt. Zowel ter ondersteuning van de arbeidsmarktkrapte als onze positie als aantrekkelijke werkgever.
- AI verandert het werk. Taken en functies verschuiven.
- Ideeën voor AI-toepassingen komen bij voorkeur vanuit medewerkers zelf.
- We investeren voortdurend in kennis en kunde op het gebied van AI.
 - ↳ We experimenteren en bouwen daarmee intern kennis en ervaring op. Daarmee neemt onze innovatiekracht toe.
 - ↳ Het plan voor AI-geletterdheid wordt uitgevoerd. AI-geletterdheid is een eis vanuit de Europese AI Act per 1 februari 2025. Medewerkers worden actief meegenomen en geven mede vorm aan de inzet van AI.
- Onze veranderopgave moet leiden tot omarming van AI voor makkelijker, leuker en beter werken.

Processen

- Inzet van AI vraagt om actieve veelal dienstoverstijgende samenwerking. De diensten nemen daartoe het initiatief. Zij zijn eigenaar van de AI-toepassingen.
- AI vraagt om een cultuurverandering rondom een andere manier van werken en voortdurend willen verbeteren.
- Taken, rollen en verantwoordelijkheden worden ingericht op basis van het zogeheten Three Lines-model: eigenaarschap bij de proceseigenaren binnen de diensten, beleid en kaders afkomstig van I&A, en toezicht door Autoriteit Persoonsgegevens of andere relevante toezichthouders.
- We voldoen aan de Europese AI Act, de AVG, de NIS-2 en andere

toepasselijke wet- en regelgeving rond AI.

- We doen assessments op het gebied van privacy, security en ethiek.
- Waar mogelijk sluiten we aan bij de adviezen van het Rijk/BZK. Daarbij volgen we het gemeentebrede security- en leveranciersbeleid.
- Bij ontwikkeling van AI-toepassingen werken we bij voorkeur, vanuit het zogeheten Common Ground gedachtegoed, samen met de G4 of met andere strategische partners.
- Centrale monitoring over de inzet van AI is nodig om innovatieprocessen en helderheid over verantwoordelijkheden in goede banen te leiden.

Infrastructuur en software

- Onze gemeente wil early adopter zijn van bewezen technologie met zoveel mogelijk hergebruik van diezelfde technologie.
- Gekozen oplossingen zijn relatief snel beschikbaar en kostenefficiënt. Daarbij houden we rekening met onze digitale autonomie. Bij andere overwegingen stappen we over naar andere leveranciers of een open source omgeving.
- Onze data, modellen en de AI staan op Europese bodem (Europese Economische Ruimte) in een veilige afgeschermd omgeving. Deze eisen zijn uiteraard ook van toepassing voor alle betrokken leveranciers.
- Bij digitaliseringprojecten waarbij AI een rol kan spelen maken we een bewuste weloverwogen keuze om het AI systeem in te kopen, een bestaand systeem aan te passen, of zelf te ontwikkelen. Bij zelfbouw maken we gebruik van een bestaand Large Language Model (LLM).
 - ↳ Bij voorkeur worden AI-systemen in samenwerking met leveranciers gebouwd. Daarbij moeten de AI-oplossingen passen binnen onze gemeentelijke infrastructuur. Daarmee zijn de systemen makkelijker herbruikbaar voor andere AI-initiatieven.
 - ↳ Bij voorkeur kopen we standaardoplossingen in bij betrouwbare en betaalbare leveranciers.
 - ↳ Bij uitbesteding naar een leverancier is I&A goedkeuring nodig.

Volgens de Europese AI-Act worden eisen gesteld aan AI-systemen die veel impact hebben op inwoners. Daarom worden bij elk project relevante experts betrokken. Zo wordt consistentie in ontwikkeling, beheer en gebruik gewaarborgd.



2

Inleiding

Onze gemeente heeft in haar i-Visie 2035 en datastrategie aangegeven dat data en AI veel kansen bieden om maatschappelijke opgaven te helpen oplossen. De gemeente wil dit op verantwoorde wijze doen met bescherming van fundamentele rechten als privacy, non-discriminatie en autonomie.

Het AI-beleid is gebaseerd op de speerpunten die omschreven zijn in de eerder door het college vastgestelde i-Visie 2035.

Het geeft daarmee richting aan de ontwikkelingen en kan aan de hand van de uitgangspunten als (ethisch) kompas worden gebruikt. Daarnaast stelt het kaders, geeft het vorm aan de (governance) inrichting en geeft het inzicht in de benodigde (financiële) middelen.

Dit document is tot stand gekomen op basis van richtinggevende overheidsdocumenten op dit onderwerp, overleggen met G4, BZK en VNG en leveranciers, diverse uitgevoerde pilots en ervaringen in het werkveld binnen de gemeente en getoetst via een uitvoerige rondgang bij interne gremia.

Leeswijzer:

- 1** **Hoofdstuk 1** geeft een managementsamenvatting van de richting die onze gemeente kiest.
- 2** In **hoofdstuk 2** de inleiding.
- 3** In **hoofdstuk 3** wordt uitgelegd wat AI nu eigenlijk is.
- 4** Vervolgens worden de kansen en risico's van AI omschreven in **hoofdstuk 4**.
- 5** Op basis daarvan wordt beleid gemaakt. Dat staat beschreven in **hoofdstuk 5**.
- 6** In **hoofdstuk 6** wordt beleid vertaald naar de impact op de inrichting van onze gemeentelijke organisatie.





3

Dit is AI – begrippen en definities

Het overheidsdomein onderscheidt onderstaande formuleringen over AI en algoritmes. Onze gemeente volgt deze definities.

Algoritme: Definitie Algemene Rekenkamer 2021:

“Algoritmes zijn sets van regels en instructies die een computer geautomatiseerd volgt bij het maken van berekeningen om een probleem op te lossen of een vraag te beantwoorden”.

Onder deze definitie vallen onder andere rule-based algoritmes, zoals een beslisboom.

Kunstmatige Intelligentie (AI): Definitie Europese AI Act 2024:

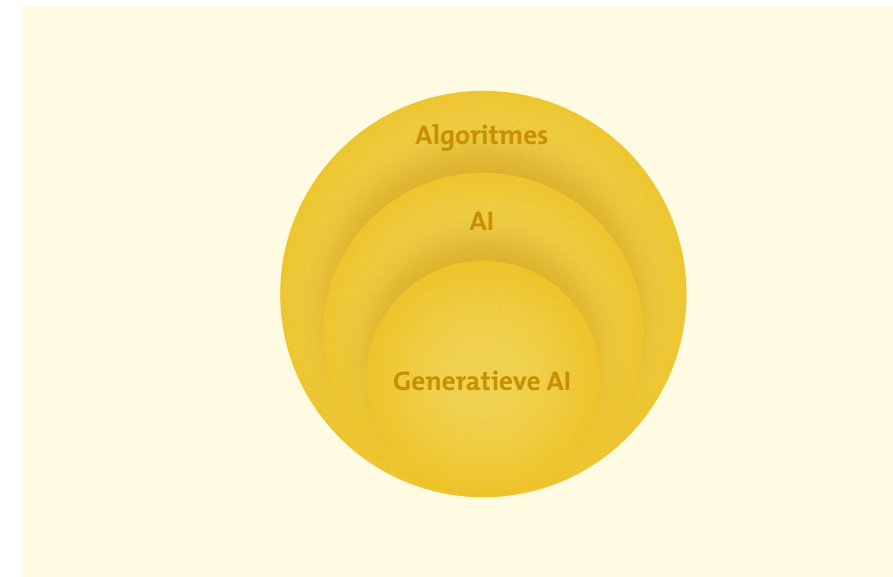
“Een AI-systeem is een op een machine gebaseerd systeem dat is ontworpen om met verschillende niveaus van autonomie te werken en dat na het inzetten ervan aanpassingsvermogen kan vertonen, en dat, voor expliciete of impliciete doelstellingen, uit de ontvangen input afleidt hoe output te genereren zoals voorspellingen, inhoud, aanbevelingen of beslissingen die van invloed kunnen zijn op fysieke of virtuele omgevingen”.

De definitie benadrukt dat AI-systemen met een bepaalde mate van autonomie opereren en adaptief kunnen zijn na implementatie.

AI is een technologie die gebruikmaakt van algoritmen en statistische modellen. Het doel van AI is om patronen in gegevens te herkennen en taken uit te voeren. AI heeft een breed scala van toepassingen: bijvoorbeeld voorspellingen, beeld- en spraakherkenning, autonoom rijden en taalverwerking.

Generatieve AI: Definitie Overheidsbrede Visie Generatieve AI, BZK, 2024:

Generatieve AI is een technologie die “nieuwe” content zoals tekst, afbeeldingen, audio of video kan creëren door patronen te herkennen in grote datasets. Het systeem wordt getraind op deze data en genereert



vervolgens content als reactie op specifieke input of prompts van gebruikers. Hierdoor kan generatieve AI creatief werk nabootsen en toepassen in verschillende domeinen.

Robotic Process Automation (RPA):

RPA is een techniek die gebruikt wordt voor het automatiseren van bedrijfsprocessen, met behulp van zogenaamde ‘software-robots’. Het is gericht op het automatiseren via de user interface, door het handmatige proces na te bootsen.

Een RPA-robot kan gezien worden als een algoritme. Als een stukje AI wordt toegevoegd in de automatisering, wordt dat beoordeeld als AI-systeem. Voor RPA-algoritmes en AI systemen gelden dezelfde regels als voor andere algoritmes en AI systemen.

AI-agents:

AI-agents zijn slimme digitale assistenten die, na te zijn ingesteld door een gebruiker, processen automatiseren, taken zelfstandig uitvoeren en efficiënter werken mogelijk maken. Ze bieden oplossingen voor repetitieve administratieve taken, klantinteracties en complexe workflows.



4

Kansen en risico's bij inzet van AI

Zoals ook omschreven is in onze i-Visie 2035 gaat AI ons verder helpen bij het oplossen van maatschappelijke opgaven zoals woningbouw of de energietransitie. Het biedt talrijke mogelijkheden om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Zo kan AI snellere en meer gepersonaliseerde diensten bieden via chatbots en virtuele assistenten. Werkprocessen automatiseren en optimaliseren zorgt bovendien voor meer werkgeluk en minder beheer- en uitvoeringskosten. AI kan verder grote hoeveelheden gegevens snel analyseren en betere inzichten verschaffen. Dat levert betere doordachte en onderbouwde beslissingen op.

Verder is AI nodig op de arbeidsmarkt. Zowel vanwege de arbeidsmarktkrapte op talent en dankzij vergrijzing. Ook is AI nodig om een aantrekkelijke werkgever te blijven. Met AI wordt werken leuker, makkelijker en beter.

De inzet van AI gaat ook gepaard met risico's. Bijvoorbeeld op het vlak van betrouwbaarheid, neutraliteit en rechtvaardigheid van AI. Onze beleidsregels en technische eisen zorgen voor het beheersbaar maken van deze risico's.

Daarnaast is het essentieel dat medewerkers bekend zijn met zowel de kansen als de risico's van AI-toepassingen. De gemeente Den Haag zet actief in op AI-geletterdheid in de vorm van cursussen en opleidingen op verschillende niveaus, van beginner tot gevorderd. Doel hiervan is om kennis, vaardigheden en bewustzijn op alle niveaus van de organisatie te vergroten.

Met AI wordt werken, leuker, beter en makkelijker.



4.1 Kansen

Betere dienstverlening aan inwoners

AI kan medewerkers helpen om de kwaliteit van openbare diensten te verbeteren. Bijvoorbeeld met digitale dienstverlening op maat van de inwoner zoals een slimme chatbot die 200 talen spreekt.

Efficiëntieverbetering

AI kan werkprocessen automatiseren en optimaliseren. Daarmee wordt het werk makkelijker, leuker en beter. Zo kan AI routinematige klussen overnemen zodat er voor medewerkers meer ruimte ontstaat voor het contact met inwoners. In de werkprocessen wordt onze gemeente daarmee bovendien minder afhankelijk van (externe) specialisten.

Verbetering besluitvorming

AI-systemen zijn in staat grote hoeveelheid gegevens veel sneller te analyseren en daarmee ook sneller en veelal beter inzichten te verschaffen. Dat zorgt voor beter doordachte en onderbouwde beslissingen op basis van objectieve analyses in plaats van het 'goede veelal subjectieve gevoel' van mensen.

Inwoner Hans

“Mijn gemeente wil de luchtkwaliteit voor inwoners verbeteren. Daarvoor wordt slimme technologie ingezet voor kentekenherkenning van voertuigen die zero-emissie- en milieuzones inrijden. Zo hebben de handhavers op straat hun handen vrij voor bijvoorbeeld meer aandacht voor de veiligheid. Mooi dat AI dat mogelijk maakt.”

Kwaliteitsverhoging van werk en producten

AI kan veel sneller dan mensen afwijkingen detecteren, signaleren en onvermoeid 24x7 realtime inzicht geven in het reilen en zeilen van informatie of omgevingen.

Verbetering van de veiligheid

AI kan worden toegepast in surveillance en monitoring om de veiligheid van inwoners te vergroten. Het helpt bij het sneller reageren bij noodsituaties.

Preventie en detectie op het vlak van risicobeheer

AI kan worden gebruikt om ongewenste activiteiten en risico's te identificeren en te voorkomen.

Gegevensbeheer

AI helpt bij het beheren van grote hoeveelheden gegevens en het waarborgen van vindbaarheid, beveiliging en goede archivering.

Bevordering van innovatie

Het gebruik van AI kan een cultuur van innovatie stimuleren waarbij nieuwe oplossingen worden ontwikkeld voor complexe problemen.



4.2 Risico's

Negatieve invloed op individuele inwoners

Er kan sprake zijn van zogeheten AI-hallucinaties. Zogenaamde complete missers in informatie die privacy van inwoners kan aantasten of discriminerend zijn. Als deze informatie onbedoeld wordt verspreid, kan dat negatieve effecten hebben op de persoonlijke ontwikkeling van mensen. Complete missers kunnen ook leiden tot verkeerde of bevooroordeelde beleidskeuzes zonder dat medewerkers dat door hebben waarmee onduidelijk is wie welke verantwoordelijkheid daarvoor draagt.

Ongelijkheid en onveiligheid

Er is een toenemende sociale en economische ongelijkheid. Aantasting van het informatie-ecosysteem, verspreiding van mis- en desinformatie en information bias. Er zijn veiligheidsrisico's, bijvoorbeeld veiligheid van informatie en geautomatiseerde cyberaanvallen. Er zijn risico's op het gebied van kwaliteit en aantasting van copyright.

Werk en Arbeidsmarkt

Massale inzet van AI in onze digitale samenleving kan werkzekerheid, inkomensverdeling, loon en kwaliteit van werk beïnvloeden. Dat kan ook leiden tot polarisatie in de arbeidsmarkt.

Duurzaamheid

Groot energieverbruik en klimaatimpact van met name generatieve AI. Complexe en massaal gebruikte Large Language Modellen kunnen energieslurpers zijn.

Afhankelijkheid en marktmacht

Er is een groeiende afhankelijkheid van Amerikaanse en Chinese techbedrijven, strategische afhankelijkheden en toetredingsdrempels.



**Er kan sprake zijn
van zogeheten
AI-hallucinaties.**

4.3 Afweging kansen en risico's

Kansen en risico's worden voortdurend afgewogen voor een goede balans tussen het benutten van kansen en het beheersbaar houden van risico's bij de inzet van AI. Hoe dan ook moet onze gemeente voldoen aan relevante wet- en regelgeving. AI-ontwikkelingen gaan erg hard. Dat laat onverlet dat onze gemeente veilig en beheerst stap-voor-stap kiest voor verantwoorde inzet van AI.

Inwoner Elton

"Mijn Nederlands is nog niet wat het moet zijn. Dan is het heel fijn als er straks een slimme chatbot is van de gemeente die mij kan aanspreken in mijn eigen taal. Dankzij AI spreekt de chatbot straks maar liefst 200 talen."

Stap-voor-stap verantwoorde AI-inzet.





5

Beleid

De gemeente Den Haag hanteert rond de inzet van AI en Generatieve AI het credo:

AI dient mens en stad waarbij AI op een veilige en rechtvaardige manier wordt ontwikkeld en toegepast.

Dat vormt de basis voor onze beleidsuitgangspunten beschreven voor onze inwoners, medewerkers van de gemeentelijke organisatie, onze werkprocessen en digitale infrastructuur en software.



5.1 Inwoners van de gemeente

Met AI wordt dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en stadsbezoekers ondersteund. Daarbij staat niet het proces maar de inwoner centraal bij de ontwikkeling, het beheer en gebruik van AI. De menselijke maat staat voorop.

We ontzorgen en stellen inwoners in staat AI te gebruiken in gemeentelijke processen. Bijvoorbeeld met een slimme chatbot die inwoners antwoorden geeft over wetten, uitkomsten van beslissingen of bestemmingsplannen.

Dankzij de inzet van het landelijk algoritmeregister krijgt de inwoner volledig inzicht in hoe onze gemeente omgaat met algoritmes en AI.

Inwoner Arnsa

“Ik vind het fijn te weten hoe mijn gemeente omgaat met AI. Het landelijke algoritmeregister geeft mij inzicht in waar en hoe de gemeente deze slimme technologie inzet.”



Beleidsuitgangspunten

- Met AI ondersteunen we onze dienstverlening aan inwoners, ondernemers en stadsbezoekers. Daarbij is onze visie op dienstverlening leidend.
- Niet ons interne proces maar de inwoner staat centraal bij de verbetering van onze dienstverlening. De menselijke maat staat daarbij voorop.
- Dankzij AI weten inwoners hun weg makkelijker te vinden in gemeentelijke processen. Daarmee worden inwoners ontzorgd.
- Met ons algoritmeregister krijgen inwoners inzicht in hoe onze gemeente omgaat met algoritmes en AI. Alle algoritmes met impact op inwoners worden vastgelegd in dit register dat jaarlijks wordt aangepast volgens de zogeheten Algoritmekaders van Binnenlandse Zaken van de Rijksoverheid.
- Den Haag kiest voor ethisch en veilig.
 - ↳ Werkinstructies voor AI-gebruik worden vastgesteld en actief gedeeld met medewerkers en voortdurend aangepast bij nieuwe ontwikkelingen.
 - ↳ Voor zogeheten hoog risico algoritmes en AI wordt een Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes (IAMA) uitgevoerd. Overige AI-initiatieven worden altijd getoetst aan ons Haagse Ethische Kader. Bovendien nemen betrokken ontwikkelaars, beheerders en zo nodig gebruikers deel aan workshops over ethiek.

5.2 Medewerkers van de gemeentelijke organisatie

McKinsey waarschuwde in juni 2024 dat in 2030 een tekort van 1,4 miljoen werknemers dreigt als gevolg van de economische en demografische ontwikkeling in Nederland. 'Computers en robots kunnen in Nederland meer dan een miljoen vacatures vervullen' kopte de Volkskrant. De inzet van AI helpt ook onze gemeente de arbeidsmarktkrapte te lijf te gaan. Zo kunnen werkprocessen beter ondersteund worden waarmee werken leuker, makkelijker en beter wordt. Routinematige klussen automatiseren en optimaliseren zorgt ervoor dat er meer ruimte ontstaat voor het contact met inwoners.

Door AI zal er op langere termijn een structurele verschuiving zijn in functies waarbij er ook nieuwe functies bijkomen. AI toepassingen komen bij voorkeur vanuit medewerkers zelf, uiteraard onder voorwaarde van juiste toetsingsmechanismen. Hiervoor investeren wij in kennis en kunde.

Behalve opleiden en leren is er een veranderopgave voor de organisatie om te leren werken met AI, binnen de verschillende afdelingen. Er zal mogelijk onduidelijkheid zijn rond de inzet en toepassing van AI binnen onze gemeente. Daarom is gedegen adoptie van groot belang waarbij AI werken leuker, beter en makkelijker moet maken. Dat draagt bij aan medewerkerstevredenheid en behoud van medewerkers.

De Centrale Ondernemingsraad (COR) wordt betrokken bij ons AI-beleid en gemeentebrede AI toepassingen. In een dienst worden specifieke toepassingen belegd bij de OR van die dienst.



Beleidsuitgangspunten

- AI helpt ons op de arbeidsmarkt. Zowel ter ondersteuning van de arbeidsmarktkrapte als onze positie als aantrekkelijke werkgever.
- Dankzij AI verandert het werk. Taken en functies verschuiven.
- Ideeën voor AI toepassingen komen bij voorkeur vanuit medewerkers zelf.
- We investeren voortdurend in kennis en kunde op het gebied van AI.
 - ↳ We experimenteren en bouwen daarmee intern kennis en ervaring op. Daarmee neemt onze innovatiekracht toe.
 - ↳ Het plan voor AI-geletterdheid wordt uitgevoerd. AI-geletterdheid is een eis vanuit de AI Act per 1 februari 2025. Medewerkers worden actief meegenomen en geven mede vorm aan de inzet van AI.
- Onze veranderopgave moet leiden tot omarming van AI voor makkelijker, leuker en beter werken.

Dankzij AI worden gemeentelijke processen voor inwoners veel toegankelijker.

5.3 Processen

Inzet van AI vraagt veelal om dienstoverstijgende samenwerking. De diensten nemen daarin het initiatief. Zij zijn eigenaar van de toepassingen. AI vereist bovendien een cultuurverandering van voortdurend willen verbeteren en een andere manier van werken tussen mens en machine. Bij digitaliseringprojecten waarbij AI een rol kan spelen maken we een keuze om het AI-systeem zelf te ontwikkelen of in te kopen, of een bestaand systeem aan te passen. We experimenteren en bouwen intern kennis en ervaring op. Daarmee neemt onze innovatiekracht verder toe.

We doen assessments op het gebied van privacy, security en ethiek.

Zowel bij zelfbouw als inkoop van AI-systemen moeten we voldoen aan wet- en regelgeving. Onze governance wordt goed ingericht en we werken volgens de Plan-Do-Check-Act cyclus.



Beleidsuitgangspunten

- Inzet van AI vraagt om actieve veelal dienstoverstijgende samenwerking. De diensten nemen daartoe het initiatief. Zij zijn eigenaar van de AI-toepassingen.
- AI vraagt om een cultuurverandering rondom een andere manier van werken tussen mens en machine en voortdurend willen verbeteren.
- Taken, rollen en verantwoordelijkheden worden ingericht op basis van het zogeheten Three Lines model: eigenaarschap bij de proceseigenaren binnen de Diensten, beleid en kaders afkomstig van I&A en toezicht door AP of andere relevante toezichthouders.
- We voldoen aan de Europese AI Act, de AVG, de NIS-2 en andere relevante wet- en regelgeving rond AI.
- We doen assessments op het gebied van privacy, security en ethiek.
- Waar mogelijk sluiten we aan bij de adviezen van het Rijk/BZK waarbij I&A bepalend is over digitale infrastructuur en software. Daarbij volgen we het gemeentebrede security- en leveranciersbeleid.
- Bij ontwikkeling van AI toepassingen werken we bij voorkeur, vanuit de zogeheten common ground gedachte, samen met de G4 of met andere strategische partners.
- Centrale monitoring over de inzet van AI is nodig om innovatieprocessen en helderheid over verantwoordelijkheden in goede banen te leiden.

5.4 Infrastructuur en software

Waar mogelijk sluiten we aan bij de adviezen van het Rijk/BZK waarbij I&A adviseert over infrastructuur en software. Daarbij volgen we het gemeentebrede leveranciers- en securitybeleid.

Op basis van zogeheten ‘use cases’ wordt AI-infrastructuur opgebouwd. Opvolgende projecten kunnen dan sneller en makkelijker gerealiseerd worden. Bovendien wordt op die manier de veiligheid en beheersbaarheid van AI-toepassingen geborgd.

Denk aan een voorspelmodel. Voor deze niet-generatieve AI is inmiddels een veilige Azure cloudinfrastructuur ingericht. Ook voor chatbots is een infrastructuur beschikbaar. Deze kan dan relatief eenvoudig hergebruikt worden.

Onze Haagse infrastructuur is gebaseerd op Microsoft technologie. Data worden opgeslagen in een Azure cloudomgeving. We maken ook gebruik van de Microsoft office applicaties zoals Word en Outlook. Gezien onze strategische keuze voor deze leverancier, kiezen we nu voor de AI-oplossingen van Microsoft. Zoals de generatieve AI-toepassing Copilot. Deze AI-oplossing voegt zo de meeste waarde toe en is makkelijker beheersbaar in de bestaande Microsoft-omgeving.

Tegelijkertijd neemt de afhankelijkheid van Microsoft daarmee toe. Parallel aan dit proces wordt cloudbeleid ontwikkeld dat voorziet in de risico's van afhankelijkheid en digitale autonomie. Zodra andere overwegingen gelden, wordt een overstap naar andere leveranciers of een open source omgeving niet uitgesloten.

Early adopter van bewezen technologie.



Beleidsuitgangspunten

- Onze gemeente wil early adopter zijn van bewezen technologie met zoveel mogelijk hergebruik van diezelfde technologie.
- Gekozen oplossingen zijn relatief snel beschikbaar en kostenefficiënt. Daarbij houden we rekening met onze digitale autonomie. Bij andere overwegingen stappen we over naar andere leveranciers of een open source omgeving.
- Onze data, modellen en de AI staan op Europese bodem (Europese Economische Ruimte) in een veilige afgeschermd omgeving. Deze eisen zijn uiteraard ook van toepassing voor alle betrokken leveranciers.
- Bij digitaliseringprojecten waarbij AI een rol kan spelen maken we een bewuste weloverwogen keuze om het AI systeem zelf te ontwikkelen, in te kopen of een bestaand systeem aan te passen. Bij zelfbouw maken we gebruik van een bestaand Large Language Model (LLM).
 - ↳ Bij voorkeur worden AI-systemen in samenwerking met leveranciers gebouwd. Daarbij moeten de AI-oplossingen passen binnen onze gemeentelijke infrastructuur. Daarmee zijn de systemen makkelijker herbruikbaar voor andere AI-initiatieven.
 - ↳ Bij voorkeur kopen we standaardoplossingen in bij betrouwbare en betaalbare leveranciers.
 - ↳ Bij uitbesteding naar een leverancier is I&A goedkeuring nodig.

Volgens de Europese AI-Act worden veel eisen gesteld aan AI-systemen die veel impact hebben op inwoners. Daarom worden bij elk project relevante experts betrokken. Zo wordt consistentie in ontwikkeling, beheer en gebruik gewaarborgd.



6

Inrichting

Naar verwachting wordt AI de komende jaren integraal onderdeel van alle bestaande grote systemen die actief zijn binnen onze gemeente. Leveranciers bevestigen dat. Dit heeft consequenties voor de organisatie, de governance en de compliance.

De AI Act stelt specifieke eisen aan het gebruik van AI, met name voor hoog risico AI-systemen. Bij zelfontwikkeling van AI-systemen zijn doorgaans meer verplichtingen van toepassing dan bij de inkoop van een kant-en-klaar systeem. Echter, wanneer een ingekocht AI-systeem wordt aangepast, moeten deze aanpassingen voldoen aan dezelfde wettelijke eisen voor veiligheid en naleving als zelfontwikkelde systemen.

Na implementatie van AI-systemen is er sprake van zogeheten lifecyclemanagement en beheer voor voortdurend inzicht in het verantwoord gebruik van de systemen. Daarvoor komen gedetailleerde procesbeschrijvingen beschikbaar.

De rollen en verantwoordelijkheden bij inkoop van een AI-systeem en bij zelfbouw zijn beschreven.

Richtlijnen rond duurzaamheid (inkoop, gebruik) worden komend jaar verder uitgewerkt.

Irma, medewerker bij onze gemeente.

“Als inwoners een klacht in willen dienen bij de gemeente hoeven ze niet langer een uitgebreid digitaal formulier met allerlei soorten klachten door te akkeren. Het AI-systeem herkent woorden als afval, kapotte containers of stoeptegels. Zo komt de melding ook direct bij de juiste afdeling binnen zodat meldingen van inwoners sneller worden behandeld.”



De governance
is ingericht.

6.1 Governance

Governance op AI is ingericht volgens het zogeheten Three Lines Model:

1. Eigenaarschap van algoritmes en AI

- De manager van het proces is eigenaar en verantwoordelijk.
- Business partner, Dienst Data Officer en de product owner AI van de dienst hebben een coördinerende rol in het ontwikkelproces. Daarbij haken ze relevante afdelingen aan.
- Er is een Plan-Do-Check-Act structuur om verantwoordelijkheid in te richten.

2. Dienst Bedrijfsvoering (DBV)

- *Beleid en richtlijnen AI*: EC Data en AI stelt beleid en richtlijnen vast.
- *“Responsible AI”*: Binnen DBV vormt een vertegenwoordiging van EC Data en AI en EC Privacy samen het team “Responsible AI”. Deze AI Compliance Officers (AICO’s) adviseren tactisch/ operationeel over compliance aan de AI Act, AVG en de ethiek.
- *Monitoring op AI compliance*: De CDO monitort en toetst per tertiaal op de kaders.

3. Toezicht en auditing op AI systemen

- De toezichthouder is de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), in samenwerking met de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI).

In de praktijk zijn veel AI-systemen gebaseerd op persoonsgegevens. In dat geval is de AVG van toepassing en is de Functionaris Gegevensbescherming betrokken als derde lijn. De AP en RDI zijn dan vierde lijn.

6.2 Compliance

We voldoen aan de AI Act, de AVG, de NIS-2 en andere relevante wet- en regelgeving bij zowel de ontwikkeling, inkoop, als beheer van onze AI-systemen. Een Nederlandse wet op het Algoritmeregister is in aantocht.

Het ministerie van Binnenlandse zaken (BZK) en VNG verwelkomen de kansen die AI biedt en geven ook de nodige waarschuwingen. **Bronnen:** [Overheidsbrede visie Generatieve AI | Rapport | Rijksoverheid.nl](#). **VNG:** [Position paper VNG – AI, algoritmen en Gemeenten](#).



6.2.1 De AI Act

Sinds augustus 2024 is de Europese AI Act van kracht gegaan. Per onderdeel van deze wet- en regelgeving is een termijn vastgesteld waar organisaties aan moeten voldoen. Voor nieuwe AI projecten is compliance vereist per augustus 2026.

De AI Act beschrijft eisen en verplichtingen voor bouwers van systemen die gebruik maken van AI. Deze eisen gelden ook voor onze gemeente bij zelfbouw of bij aanpassing van een ingekocht AI-systeem. Voor gebruikers/inkopers van een AI-systeem gelden ook eisen, nl. controle op de compliance door de leverancier en eisen bij implementatie.

AI systemen worden ingedeeld naar risiconiveau. Hoe hoger het risico voor de inwoner, hoe strikter de regels. De eisen zijn met name significant waar sprake is van “hoog risico niveau AI systemen”. Dat zijn systemen met een AI component die grote impact hebben op het leven van inwoners. Denk aan een AI-systeem dat wordt ingezet voor het toekennen van uitkeringen.

In Bijlage 1 is een verdere uitleg te vinden van de AI Act, de eisen en voor welke gemeentelijke processen dat relevant is.

De AI Act eist per 1 februari 2025 dat elke organisatie **AI geletterd** is. Zie paragraaf 6.3.



6.2.2 Den Haag kiest voor ethisch en veilig

Op grond van de AI Act en AVG zijn er eisen aan het ethisch en veilig omgaan met AI. Onze gemeente kiest voor de volgende aanpak:

We doorlopen in het ontwikkel- en inkoopproces assessments op privacy, security en ethiek. Bij zowel de start van een nieuw AI-initiatief als de doorontwikkeling van een bestaand AI-systeem. Er is sprake van monitoring op gebruik en regelmatige toetsing en evaluatie.

Uitgangspunt

Besluitvorming gebeurt altijd door de mens. Daarmee is er geen sprake van geautomatiseerde besluitvorming. AI ondersteunt de menselijke beslissingen.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) benadrukt in artikel 22 dat automatische besluitvorming, inclusief profilering, niet mag leiden tot een beslissing die rechtsgevolgen heeft voor een betrokkene, tenzij menselijke tussenkomst plaatsvindt of expliciete toestemming is gegeven. Het gaat bij deze eis dus om algoritmes waar sprake is van persoonsgegevens en van rechtsgevolgen.

- Het is transparant, en uit te leggen aan inwoners hoe een AI-systeem tot een advies is gekomen. Dit betekent dat sprake moet zijn van AI die gebaseerd is op beslisregels.

Ethiek

- We gebruiken ethische kaders bij ontwikkeling, implementatie en gebruik van AI. Daarvoor voeren we ethische assessments uit.
- Voor hoog risico AI-systemen voeren wij de Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes (IAMA) uit. Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes | Rapport | Rijksoverheid.nl. Een multidisciplinair team beoordeelt het algoritme vanuit meerdere perspectieven. Denk aan het doel, technische uitvoering, implementatie en toetsing aan grondrechten. Daarmee wordt een weloverwogen beslissing genomen. De uitvoering van dit assessment kost doorgaans 10 tot 15 uur. De IAMA levert vervolgens aandachts- en actiepunten op.

- Voor medium risk AI, of andere ethische vraagstukken voeren we op verzoek van een business eigenaar een workshop uit, gebaseerd op het Haags Ethisch Kader. Het Haags Ethisch Kader is gebaseerd op de organisatiewaarden van Den Haag. Uitvoering kost 2 uren. Zie Bijlage 2.
- Ondersteuning op ethiek en workshops vindt plaats vanuit het EC Data en AI.

Algoritmeregister

- Alle algoritmes met impact op de inwoner komen in het landelijk Algoritmeregister .
- Daarmee is onze gemeente transparant over het gebruik van algoritmes en AI. Bovendien worden algoritmes hiermee voortdurend onderworpen aan controle en monitoring.
- Het algoritmeregister wordt ongeveer twee keer per jaar geactualiseerd.

Afwegingskader

- Voor generatieve AI toepassingen komt er een afwegingskader, waarmee de medewerker wordt geholpen om duurzaam, rechtmatig en doelmatige keuzes te maken bij het gebruik.



6.3 Data en AI geletterdheid

Per februari 2025 vereist de AI Act dat organisaties “AI Geletterd” zijn. Hiervoor is een plan gemaakt dat is toegespitst op de verschillende type gebruikers. Zie Bijlage 3.

Vaardigheid met data en AI is essentieel voor een groeiende organisatie. Adoptie wordt ondersteund met behulp van zogeheten veranderambassadeurs ofwel supergebruikers die andere collega's kunnen enthousiasmeren.

Instrumenten zijn onboarding e-learnings en trainingen. Deze zijn toegespitst op rollen. Daarbij komen bijvoorbeeld de waarde van data, datakwaliteit, privacy en security, wetgeving en kennis van AI aan de orde.

Voor Generatieve AI is er een community en ondersteuning.

Het belangrijkste is bewustzijn vergroten onder medewerkers over de kansen en bedreigingen van AI.

Als onderdeel van AI-geletterdheid zijn werkinstructies voor AI-gebruik opgesteld. Doel is bewustwording te creëren en te vergroten dat AI-fouten kan maken. Zo is ook uitleg nodig voor omgang met persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie. Het is immers (nu nog) niet veilig deze gegevens te delen met AI. Deze werkinstructies worden actief met medewerkers gedeeld.

Bewustwording vergroten.



6.4 Aanpak

De gemeentelijke organisatie gaat AI toepassen met de nodige zorgvuldigheid op basis van zogenaamde use cases. Dat zijn afgebakende projecten of processen waarbij we AI inzetten.

We halen de use cases met de meest toegevoegde waarde op en kiezen per case de beste technische oplossing. Use cases zijn afkomstig van medewerkers en van externe partijen. Daarnaast inspireren we de business met een overzicht van de mogelijkheden vanuit de techniek.

Er zijn vele mogelijkheden voor AI toepassingen. AI toepassingen kunnen gesplitst worden in twee categorieën, generatieve AI en niet-generatieve AI toepassingen. Per categorie worden mogelijke toepassingen geschetst, waarvan sommige slechts ideeën zijn en andere al realiteit.

6.5 Implementatieplan AI Beleid en roadmap

Generatieve AI typen toepassingen:

- Toepassingen die het werk van medewerkers leuker en makkelijker maken zoals CopilotM365 dat een automatisch verslag en actiepunten maakt van een Teams-overleg, de Agents zijn geautomatiseerde stappen die ingeregeld kunnen worden.
- a) *Chatbots/virtuele assistenten. Bijvoorbeeld:*
 - Een chatbot als kennisbank met nuttige kennis voor 1 persoon, of voor een intern team zoals de klantenservice.
 - Een chatbot voor inwoners die vragen beantwoordt over de Omgevingswet.
- b) *AI ter ondersteuning van werkprocessen: Bijvoorbeeld:*
 - AI geeft advies (gebaseerd op transparante beslisregels) aan de medewerker, tijdens het vergunningenproces.
 - AI wordt toegepast voor metadatering in de Informatiehuishouding en in het Woo proces.
 - AI wordt toegepast in operationele technologie zoals bruggen, tunnels en energiebeheer voor het voorspellen van onderhoud.

Niet-generatieve AI toepassingen:

- a) *Met machine learning voorspelmodellen maken. Bijvoorbeeld:*
 - Voorspelling van kosten.
 - Prognosticeren van het aantal inburgeraars in een volgende procesfase zodat hier goed op ingespeeld kan worden.
- b) *Met capaciteitsmodellen/optimalisatiemodellen beter inplannen van benutten van capaciteit. Bijvoorbeeld:*
 - Wanneer is onderhoud nodig in het fysieke domein
 - De inplanning van leerplichtambtenaren bij OCW.
- c) *Daarnaast zijn er nog andere niet-generatieve AI mogelijkheden, zoals text mining, speech analytics, process mining etc.*

In een implementatieplan wordt de roadmap voor implementatie van het beleid verder uitgewerkt. Daarna volgt meer uitwerking op bijvoorbeeld verantwoordelijkheden, mandaten, processen, adoptie en digitale vaardigheid. Ook omgang met risico's zoals effecten op milieu en afhankelijkheid van leveranciers wordt verder uitgewerkt. Bovendien is een communicatieplan voor medewerkers ontwikkeld.



...processen,
adoptie en digitale
vaardigheid.

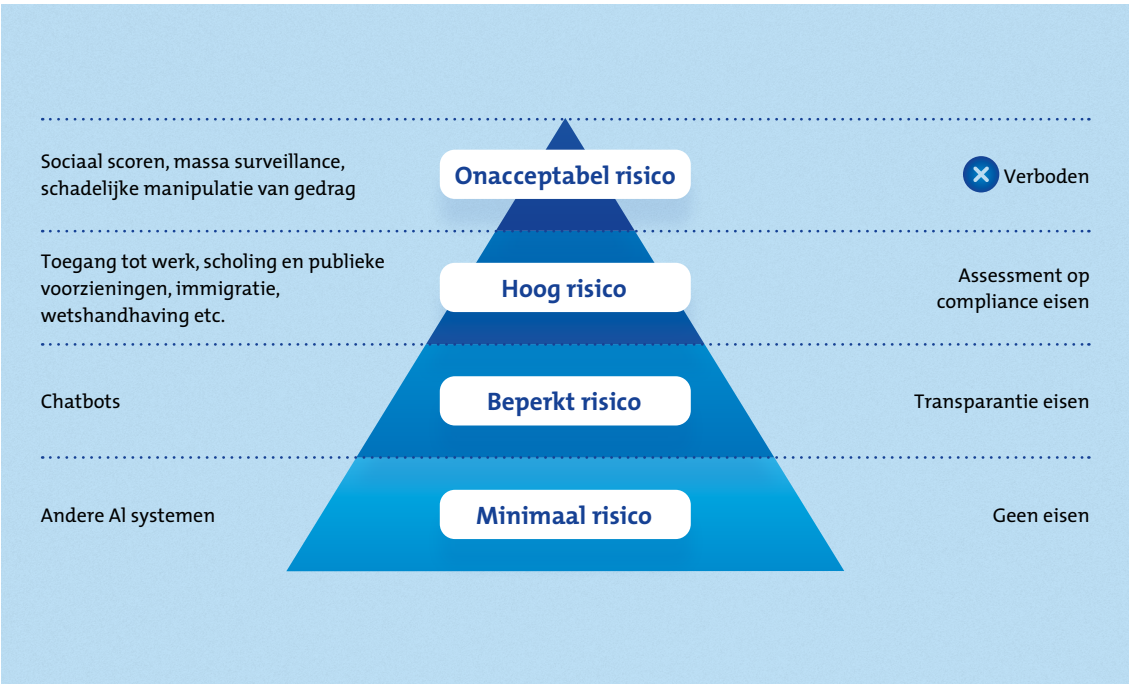
Bijlage 1:

AI Act

In augustus 2024 is een nieuwe verordening ingegaan, de Europese AI Act. Deze gaat direct in, maar per onderdeel is er een termijn waarin men moet voldoen aan de wet. Voor nieuwe AI projecten is compliance vereist per augustus 2026. De AI Act geldt voor heel Europa.

De AI Act beschrijft eisen en verplichtingen voor bouwers van systemen die gebruik maken van AI. Deze eisen gelden ook voor GDH bij zelfbouw of bij aanpassing van een ingekocht AI systeem. Voor gebruikers/inkopers van een AI systeem gelden ook eisen, namelijk controle op de compliance door de leverancier en eisen bij implementatie.

AI systemen worden ingedeeld naar risiconiveau::



De categorie met onacceptabel risico bevat verboden AI systemen, zoals sociaal scoren of massa surveillance met de bedoeling te handhaven. Dit komt bijvoorbeeld in China voor. GDH heeft geen verboden AI systemen.

Hoog risico

De categorie met hoog risico voor de inwoner stelt de meeste eisen. Het gaat om toepassingen die een flinke impact kunnen hebben op het leven van een inwoner. Binnen gemeentes gaat het bijvoorbeeld om de volgende voorbeelden:

- Toegang tot publieke voorzieningen die essentieel zijn voor het leven, zoals:
 - ↳ Uitkeringen
 - ↳ Voorzieningen
 - ↳ Stempas
 - ↳ WOZ beschikking
 - ↳ Paspoort
- Wetshandhaving
- Onderdelen van P&O
- Dreigingsanalyse

Maatregelen

Voor hoog risico AI gelden extra maatregelen.

Voor de ontwikkelaar/leverancier:

- Risicomanagement systeem in te richten voor zelf ontwikkelde (of aangepaste ingekochte) hoog risico AI systemen, transparant, veilig, documentatie, etc. De specificaties staan in de wet.
- Menselijke besluitvorming. Er mag geen sprake zijn van geautomatiseerde besluitvorming.
- Auditeerbaarheid
- Opname in een Europese database

Voor gebruikers/inkopers:

- Controle op dat de ontwikkelaar aan de eisen heeft voldaan
- Opname van algoritmes met impact op de inwoner in een Algoritmeregister
- Ethische assessment vóór (ontwikkeling of) ingebruikname

Voor inkoop betekent het dat er voor inkoop van AI bepaalde inkoopvoorwaarden en contractuele bepalingen nodig zijn. Ook moet de organisatie genoeg kennis hebben om AI te kunnen inkopen en niet te afhankelijk te worden van leveranciers.

De AI Act eist per 1 februari 2025 dat elke organisatie AI geletterd is.

Bijlage 2:

Haags Ethisch kader

Voor hoog risico algoritmes en AI wordt de IAMA uitgevoerd. Voor medium risk AI, of andere ethische vraagstukken voeren we op verzoek van een business eigenaar een workshop uit, gebaseerd op het Haags Ethisch Kader.

Het Haags Ethisch Kader is gebaseerd op de organisatiewaarden van Den Haag. Als input zijn andere normenkaders gebruikt.

Het Haags ethisch Kader wordt ingezet middels een workshop van 2 uur waarbij de nadruk ligt op het goede gesprek en niet op het doorlopen van een afvinklijstje. De uitkomsten zijn niet dwingend, het gaat om bewustwording.



Bijlage 3:

Plan voor AI geletterdheid

Wat is AI-geletterdheid en wat staat hierover in de AI Act?

Vanaf 1 februari 2025 is de gemeente Den Haag gehouden aan het vereiste van AI-geletterdheid onder de AI Act. Hieronder wordt verstaan de kennis en vaardigheden die nodig zijn om kunstmatige intelligentie op een verantwoorde en geïnformeerde manier te gebruiken. Het gaat hierbij om zowel technische, juridische als ethische aspecten. Onder artikel 4 en overweging 56 is de gemeente Den Haag verplicht om te zorgen voor bewustwording en training van medewerkers, met als doel om:

- Begrip rondom de werking van AI-systemen;
- Risico's herkennen en te beoordelen;
- AI veilig, verantwoord en in lijn met wet- en regelgeving toe te passen.

Dit betekent ook dat AI-geletterdheid niet alleen bij specialisten, maar in alle lagen van de organisatie moet worden bevorderd. Het gaat daarbij zowel om het gebruik van AI als de ontwikkeling daarvan.

Acties en hulpmiddelen binnen de gemeente

We zetten in op een tweeledige aanpak om AI-geletterdheid binnen de gemeente te bevorderen. Enerzijds richten we ons op een generiek spoor dat toegankelijk is voor alle medewerkers die in hun werk met AI te maken krijgen. Anderzijds bieden we gerichte acties en verdiepende trajecten aan die zijn afgestemd op specifieke domeinen, functies of onderwerpen. Hiermee zorgen we dat iedereen in de organisatie over de basiskennis beschikt, terwijl specifieke doelgroepen extra ondersteuning krijgen waar dat nodig is.

1

Opfrisbericht: Werkinstructies generatieve AI

We sturen een organisatiebreed bericht om medewerkers bewust te maken van de kansen én risico's van generatieve AI, zoals ChatGPT en Copilot. Hierin benadrukken we belangrijke aandachtspunten, zoals het niet delen van vertrouwelijke of persoonsgevoelige informatie en het valideren van AI-output voordat deze wordt gebruikt. Via een link verwijzen we naar de volledige handleiding voor het verantwoord gebruik van AI binnen de organisatie.

2

Gratis e-learningen en cursussen

We stimuleren medewerkers om een laagdrempelige AI-cursus te volgen die de basisprincipes van AI uitlegt, bijv. de gratis Nationale AI-cursus: <https://www.tech-cursus.nl/app/1-de-nationale-ai-cursus/home>. Ook maken we gebruik van gratis beschikbare modules van de Rijksoverheid en stellen deze beschikbaar voor onze medewerkers: <https://leerplatform.it-academieoverheid.nl/>.

3

Enquête AI-geletterdheid

We onderzoeken het huidige kennisniveau en de behoeften van onze medewerkers met een organisatiebrede enquête. Op basis van de resultaten ontwikkelen we gerichte cursussen en trainingen.

4

Gerichte cursussen en expertopleidingen

We organiseren verdiepende trainingen voor specifieke doelgroepen zoals businessanalisten, superusers en andere professionals die AI al toepassen binnen hun werk. Denk aan het gebruik van AI-tools zoals Copilot en trainingen gericht op domeinspecifieke toepassingen met AI die nu al gebruikt worden. Daarnaast faciliteren we expertopleidingen voor medewerkers die zich willen verdiepen in AI-techniek, ethiek en compliance. Deze experts fungeren als ambassadeurs binnen hun teams. We besteden ook aandacht aan de inputkant van data, en het belang van datakwaliteit.

5

Team kanalen en bijeenkomsten ter inspiratie en lering

Via Teams kanalen over AI, Generatieve AI en CopilotM365 houden we gebruikers op de hoogte van de ontwikkelingen op het gebied van AI en wisselen we ervaringen uit.

6

Bijeenkomsten en workshops

We organiseren bijeenkomsten en workshops over toepassing van AI (de kansen en risico's). Hierin zal worden meegenomen: Informatie over de impact van AI op duurzaamheid en hoe AI op een milieubewuste manier kan worden ingezet binnen de organisatie.

We wijzen een contactpersoon aan als centraal aanspreekpunt voor vragen en ondersteuning rondom AI-geletterdheid. Deze persoon coördineert acties en zorgt voor kennisdeling binnen de organisatie.

Tijdslijn

In 2025 starten we met de uitrol van generieke kennis en basisopleidingen, zodat alle medewerkers een goed fundament hebben op het gebied van AI-geletterdheid. Parallel hieraan brengen we de specifieke behoeften binnen verschillende afdelingen en functies in kaart. Op basis daarvan ontwikkelen en implementeren we gerichte trainingen en expertopleidingen.

Veranderopgave

Behalve opleiden en leren is er een veranderopgave voor de organisatie om te leren werken met AI, binnen de verschillende afdelingen. Er zal mogelijk weerstand zijn. Vanuit organisatie ontwikkeling denken we na over hoe de adoptie te bevorderen.

Bijlage 4:

Bronnen

Regelmatig komen er nieuwe stukken bij vanuit de Rijksoverheid of VNG.

Dit zijn de meest relevante:

- AI Act: [Regulation - EU - 2024/1689 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).
- [Overheidsbrede visie Generatieve AI](#). De overheid moedigt innovatie m.b.v. Generatieve AI aan en doet investeringen. Er wordt gewerkt aan een Nederlands taalmodel.
- Eisen bij zelfbouw van AI systemen: [Gids AI-verordening | Brochure | Rijksoverheid.nl](#)
- [Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)
- [Algoritmekader - Algoritmekader 2.0](#)
- [Overheidsbrede handreiking voor de verantwoorde inzet van generatieve AI | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)
- Governancekader AI en algoritmen voor en door gemeenten. [VNG AI Governance Kennisbank](#).
- I-Visie 2035: Samen Digitaal vooruit van onze gemeente.



Den Haag

Al voor mens en stad