



Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemer en casusinbrenger: Marian Versteegen, gedragswetenschapper bij STH Helmond)

Sponsor: Michiel Wisse, manager innovatie & ontwikkeling Lentl

Moderatoren: Gijske de Boo (ECP/Rijnstate Arnhem), Stephan de Valk (ECP/MEVW)

Op 4 juni organiseerden op initiatief van Marian Versteegen en Michiel Wisse een sessie begeleidingsethiek over de casus 'Inzet van AI in de werkprocessen'. Aan de workshop namen 13 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Gijske de Boo en Stephan de Valk (namens ECP).

De doelstelling is tweeledig:

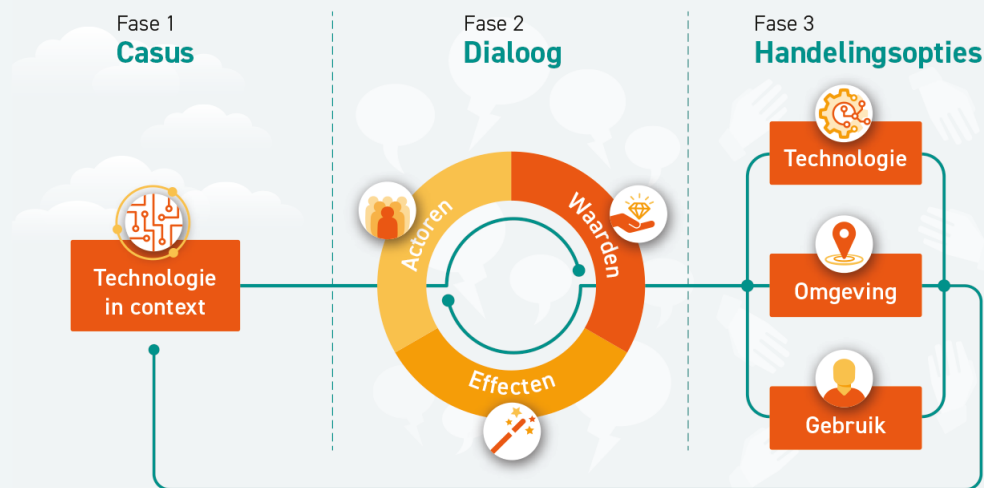
- ▷ Leren tijdens de workshop
- Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
- Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
- Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

Het verslag bevat de volgende elementen:

- ▷ Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- ▷ Weerslag van de workshop



Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog

- ▷ Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen
- ▷ Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- ▷ Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.



Fase 1

Technologie en context

Het gebruik van AI heeft ook bij Lentl zijn intrede gedaan in de werkprocessen. Maar nog niet eerder heeft men in de organisatie systematisch en methodisch stilgestaan bij de voor- en nadelen die dat gebruik zou kunnen hebben, waar en wanneer gebruik juist gewenst of ongewenst is, hoe dat van invloed is op dagelijkse werkprocessen, welke visie en beleid daarop ontwikkeld zou moeten worden, en welke nieuwe of aangepaste kaders voor de werkprocessen wenselijk en noodzakelijk zijn.

In deze casus kijken we naar de inzet van AI binnen de werkzaamheden van de sociaal werker waarbij zaken op schrift gesteld moeten worden. Een concreet voorbeeld hiervan heeft zich recent voorgedaan toen een sociaal werker gebruik heeft gemaakt van ChatGPT bij het schrijven van een zogenaamde toewijzing.

Een toewijzing wordt geschreven op basis van onderzoek. Een toewijzing bestaat uit de volgende onderdelen: betrokkenen; beschrijving van het probleem; oorzaken van het ontstaan en het in stand houden; wat je eraan kunt doen; welke hulp geboden kan worden; de samenwerking met het betreffende gezin.

De medewerker heeft de toewijzing door ChatGPT laten schrijven: de medewerker heeft het gedrag en de problematiek ingevoerd, op basis waarvan ChatGPT een conclusie heeft getrokken. In de toewijzing zijn geen namen gebruikt. Het is een mooi verhaal met een goede opbouw geworden, maar de ouders herkenden hun kind hier niet in. Intern waren de reacties op het gebruik van ChatGPT bij het opstellen van deze toewijzing heel divers: van 'wat een goed idee' tot 'schandelijk'.

Tot zover het concrete voorbeeld.

Tot slot werd aan de deelnemers van deze sessie die nog geen ervaring met ChatGPT hadden, uitgelegd hoe ChatGPT of alternatieven tot het verwerken van informatie en schrijven van tekst komt. Voor een optimale oogst uit de sessie is daarom gekozen te kijken naar hoe ChatGPT in de schrijfwerkzaamheden al dan niet de maatschappelijk werker ten dienst kan zijn.



Fase 2

Dialogo

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van AI in de werkprocessen van Lentl. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- sociaal werker
- ouder
- kind
- OR/vakbond
- leidinggevende
- collega's Sociaal Werk
- SW-opleiding
- organisatie STH
- ChatGPT
- ISFW (cyberveiligheid)
- gedragswetenschappers
- expertiseteam toewijzingen
- ethicus BPSW (beroepsvereniging voor professionals in sociaal werk)
- ISFW (Internationale Federatie van Sociaal Werkers)
- juristen
- beleidsadviseur
- AVG
- zorgaanbieder
- gemeente Helmond
- landelijke en Europese politiek

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.



Effecten:

Er is gekeken naar de overstijgende vraag, dus naar het gebruik van AI, niet alleen van ChatGPT. De vraag is dus welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van AI in de dagelijkse werkprocessen hebben.

Positieve effecten

- sneller klaar met toewijzen
- minder administratieve druk
- nieuw perspectief op situatie
- meer kennis betrekken om tot oordeel te komen
- tijdsbesparing, meer ruimte voor andere cliënten
- hoe meer gebruik hoe beter het systeem
- blij van positief effect
- schrijft goede zinnen
- chat kan versimpelen naar makkelijker leesbare taal voor bewoners
- kan verbanden vinden
- werkdruk verminderd
- preventieve werking doordat er al patronen herkend worden die een mens mogelijk mist
- beter effect meten: er wordt data verzameld en dat geeft ook weer informatie

Negatieve effecten

- geen persoonlijke inbreng
- ouders/jongeren voelen zich een nummer
- mogelijk gaat kritisch denkvermogen weg bij de social worker
- wegen van informatie: betekenis niet aan apparaat geven
- gegevens kunnen een eigen leven leiden, en kan onjuist zijn
- privacyschending
- denkwerk wordt overgenomen
- hek van de dam
- verlies van vaardigheden
- problematisch in contact
- algoritmes & discriminatie
- wie is verantwoordelijk?
- herleiden van informatie: hoe weet je waar ChatGPT zijn informatie op baseert?
- vervangt mensen



Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarden	
efficiëntie	Privacy
menselijkheid	Integriteit
professionaliteit/expertise	kwaliteit van verslagen
professionele identiteit/ autonomie van professionals	Kwaliteit van zorg
veiligheid	Beroepsgeluk
autonomie van cliënten	Transparantie
betrouwbaarheid (van informatie)	Verantwoordelijkheid

De deelnemers hebben de hierboven genoemde waarden geprioriteerd. De drie waarden met de hoogste prioriteit waren: menselijkheid, professionaliteit en efficiency en werden meegenomen in de vervolgstappen.



Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden veiligheid, efficiëntie en kwaliteit van dienstverlening/ effectiviteit uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie:

- Chat-GPT zou getraind moeten worden met goede data
- (richtlijn welke gegevens wel in niet mogen worden ingevoerd)
- Chat-GPT zou gegevens die niet ingevoerd mogen worden niet accepteren, denk aan persoonsgegevens (vergelijk vraag naar vuurwapen waarop het geen antwoord geeft)
- CG moet goede zinnen maken, qua toon passend bij de persoon die je mailt.
- CG ook van spraak naar tekst
- CG kan patronen herkennen op basis van 'onze' data gecombineerd het algemene data
- Daardoor kan het ook een voorspeller van trends worden, input voor preventief beleid
- CG zou je kunnen zien als een superstagiair, die op veel zaken antwoord heeft. Dan moet hij wel goed getraind worden met kennis van het sociaal domein, formeel (goede bronnen, wetenschap, professionele documenten) maar ook informeel door professionals die input leveren
- CG zou kunnen worden getraind als chatbot
- CG kan ingezet worden bij verschillende talen
- CG moet voldoende toetsbaar, transparant zijn, klopt de kennis wel, waar komt die vandaan?
- Invoeren van een watermerk, zodat je wet of CG gebruikt is
- Is er een functie waar je wel met persoonsgegevens kunt werken, maar dat ze niet opgenomen worden in CG



- Kan de organisatie eigenaar worden van zijn eigen CG en de data? Met wie zou het daarvoor moeten samenwerken, denk ook aan combinatie data met school, wijk etc}
- Preventie en vroegsignalering
- CG kan heel goed verslagen en samenvattingen maken van gesprekken, ook wanneer sociaal werkers bij klanten zijn, afspraken maken met klanten
- Er is iemand nodig tussen techniek en zorg, een technologie/CG-begeleider
- Mensen moeten niet alleen digivaardig zijn, maar ook kunnen toetsen wat de betekenis van CG is. Er moet een toetsmechanisme zijn.
- CG moet ook de taal van de professional begrijpen
- Het moet duidelijk zijn waar de zwakke plekken van CG liggen.
- Hoe staat het met veiligheid, is dat goed gezekerd

Omgeving:

- Kaders voor de organisatie m.b.t het gebruik van AI:
 - o Visie en beleid
 - o Kaders voor de professional
 - o Beschrijving werkprocessen toepassen op AI: waar/wanneer wel/niet (eerste gedachte: 'ná oordeelsvorming')

N.B.: kaders aan laten sluiten op eerder geformuleerde uitgangspunten voor Lentl

N.B.: kaders mét betrokkenen uit de organisatie ontwikkelen
- Communicatie: transparantie, voorlichting en keuze
 - o 'het is mogelijk dat ChatGPT gebruikt wordt'
 - o 'dit zijn de voor -en nadelen''
 - o 'u kunt kiezen of we er in uw geval gebruik van maken'
 - o Zowel via folders als mondeling

N.B.: het juridisch kader moet helder zijn, en helder gecommuniceerd worden
- Professionalisering
 - o Informatie over verschillende soorten AI en Large Language Models
 - o Cursus in (gecontroleerd) gebruik over ChatGPT
- Tegenspraak organiseren
 - o Inschakelen cliëntenraden
 - o Ombudsfunctie instellen
 - o Betrekken van degenen die met AI werken
 - o Tegenwicht bieden tegen mogelijke druk van de gemeente om AI in te zetten



- Monitoren
 - Overzicht houden over datgene dat met AI gemaakt is (en wat niet)
 - Toezien op gebruik
 - Onderzoek doen op basis van de verzamelde gegevens naar (positieve en negatieve) effecten van het gebruik

Mens:

Professionaliteit:

- Zorg voor goede scholing voor maatschappelijk werkers, hoe ze informatie leren filteren op kwaliteit en kennis kunnen nemen van hoe je goede bronnen zoekt en verwerkt en hoe dat werkt met taalmodellen.
- Ontwikkel samen een duidelijke visie over welke technologie en apps wel of niet te gebruiken op welke momenten, evalueer en blijf in gesprek.
- Onderhoudt je eigen taalvaardigheid ook professioneel, ga niet af op gegenereerde tekst, maar blijf ook dicht bij wat kloppend is volgens jouw professionele kader en intuïtie
- Als professional die met GPT werkt, blijf je verantwoordelijk voor de verslaglegging, bouw daarom verschillende checks is:
 - Weeg je werkwijze
 - Lees altijd kritisch na en verbeter een gegenereerde tekst op basis van je eigen kennis

Menselijkheid:

- Zorg dat mensen (medewerkers, inwoners) aanhaken bij de digitale ontwikkeling
- Mogelijk laat je inwoners zien hoe je er mee werkt en hen ook zien hoe het voor hen kan werken
- Bewaak in het schrijven de persoonlijke (eigen) toon
- Vertel mensen voor wie je werkt wanneer je AI inzet en waarvoor
- De kracht van het vak is de persoonlijke benadering, mensen zien als mens, blijf dat ten alle tijden doen!

Efficiëntie:

- Mogelijk kan Chat GPT (o.i.d.) gebruikt worden voor verslaglegging bij opname van gesprek en samenvatting. Mits goed nagekeken, bespaart dat veel werk
- Blended hulpverlening heeft de toekomst, denk na wanneer technologie kan dienen als een 'slimme stagiaire' niet minder en ook niet meer dan dat



- Vraag AI niet de behandelrichting, daar ga je zelf over, maar vraag AI wel met je mee te kijken op het moment dat je vastloopt: misschien laat technologie iets zien in de grotere structuur dat cruciaal is, maar gaandeweg over het hoofd is gezien

Veiligheid:

- Laat de data die ingevoerd is ook bestaan, sla deze op.
- Blijf met elkaar checken op welke manier 'het systeem' gevoed wordt en of de patronen die er ontstaan ook wenselijk zijn of gecorrigeerd moeten worden.
- Wees zuinig met je bronnen en met de privacy van de gegevens die worden ingevoerd.



Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het de moeite waard was om structureel en methodisch stil te staan bij de mogelijke implicaties van AI en ChatGPT in de dagelijkse werkprocessen. Ook leek het deelnemers van belang dat het management nu kaders ontwikkelt en de werkprocessen nader specificeert met het oog op het gebruik van AI, en tools als ChatGPT in het bijzonder.

Dit werd er door initiator en groep genoemd:

- Het wordt duidelijk hoeveel kanten eraan dit vraagstuk zitten
- Mooi om de eigen wijsheid (van de groep dus) te ontsluiten ('dit is precies waar Lentl voor bedoeld is')
- Relevant, het is immers onze toekomst dat we AI gaan inzetten
- Blij dat er beleid op komt, daardoor zullen we ons gesteund voelen
- Waardevol, interessant; goede werkvorm
- Prettig en effectief
- Door de casus uit elkaar te trekken, kunnen we een veel gedegener besluit nemen
- Dwingt om uit de persoonlijke groef te komen ('emotie'), en de zaak van meerdere kanten te bekijken
- Waardevol om met meerdere mensen vanuit verschillende organisaties kennis te delen; ben benieuwd naar het vervolg
- Hou er wel van: feitelijkheid en overzicht



De deelnemers

1. Marian Versteegen, gedragswetenschapper bij STH Helmond (initiator en casusinbrenger)
2. Michiel Wisse, manager innovatie & ontwikkeling Lentl (sponsor)
3. Gonny Sauve, STH, medewerker financiën en clusterondersteuner team Binnenstad
4. Bart Kooij, teamcoördinator ICT Lentl
5. Wadi Arssi, sociaal werker jeugd & gezin STH
6. Tienke Kooistra, werkbegeleider STH
7. Melanie Sneijers, project integraal collectief werker; project digitaal aanjagen
8. June Willems, sociaal werker jeugd & gezin STH en Team Noord
9. Peter Moors, teammanager STH
10. Robin van de Water, sociaal werker jeugd & gezin STH
11. A. van Hazendonk, Ons Welzijn, Functionaris Gegevensverwerking (FG); privacy-officer
12. Wendy de Vries, Algemeen maatschappelijk werker Sterker Sociaal Werk; project digitaal aanjagen
13. Eke van Dijk, consulent jeugd; project digitaal aanjagen, ONS welzijn Meierijstad
14. Sanne Flemminks, Projectleider Blended dienstverlening, Lentl

Moderatoren:

Gijske de Boo (ECP/Rijnstate Arnhem), Stephan de Valk (ECP/MEVW)
Daniel Tijink (ECP; aanwezig als 'supervisor')





Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
AI in werkprocessen
Lentl



Platform voor de
InformatieSamenleving

Meer informatie over
de Aanpak
Begeleidingsethiek,
waaronder dit verslag,
vindt u op
www.begeleidingsethiek.nl

