



aanpak 
begeleidings
ethiek

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
LAICA, AI-assistent

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. Het 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 te kunnen blijven rekenen. Dat is niet in één stap te realiseren. Het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: netwerkgroep digitale ethiek Provincie Limburg

Moderatoren: Daniël Tijink en Laury van den Ham

Op vrijdag 5 juni 2026 organiseerde ECP een sessie begeleidingsethiek over de casus Laica. Aan de workshop namen 12 mensen deel (zie bijlage voor specificatie).

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?

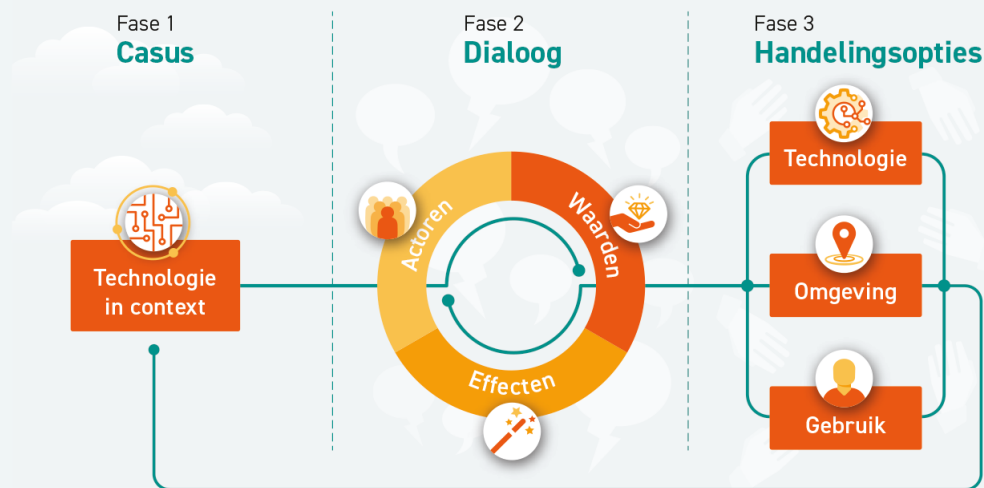
Het verslag bevat de volgende elementen:

▷ 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

Uitleg over de toepassing/technologie

LAICA (Limburgse AI Chat Assistent) is de AI-assistent van de Provincie Limburg. LAICA is gebaseerd op GovChat-NL en is doorontwikkeld voor de provinciale context. Het platform bestaat uit een AI-gestuurde chatassistent en een App Launcher waarmee medewerkers toegang krijgen tot verschillende AI-toepassingen.

LAICA is ontwikkeld als een veilig alternatief voor publieke AI-chatbots, zodat medewerkers verantwoord gebruik kunnen maken van generatieve AI binnen de provinciale informatiebeveiligings- en privacykaders. Daarnaast biedt LAICA een platform voor taakspecifieke AI-toepassingen via de App Launcher, voorkomt het ongecontroleerde groei van verschillende AI-oplossingen binnen de organisatie en draagt het bij aan de digitale autonomie van de Provincie Limburg. LAICA ondersteunt medewerkers bij het vinden van informatie, het beantwoorden van veelgestelde vragen en het vergemakkelijken van administratieve en beleidsmatige taken, zoals het opstellen van beleidsnotities en brieven, het samenvatten en analyseren van documenten, het geven van uitleg over wet- en regelgeving en het toegankelijk maken van interne kennis en documentatie. Sinds medio 2024 wordt LAICA breed ingezet binnen de organisatie en is de AI-assistent beschikbaar voor alle medewerkers met een Provincie Limburg-account. Inmiddels maken dagelijks enkele honderden medewerkers actief gebruik van LAICA en heeft meer dan 80% van de provinciale medewerkers de assistent ten minste één keer gebruikt. LAICA draagt daarmee bij aan snellere informatievoorziening, ondersteuning van de digitale transformatie, administratieve verlichting, hogere efficiëntie, kwaliteitsborging en een lagere werkdruk binnen de provinciale organisatie.

1. Cloudplatform

LAICA draait in een afgeschermd en beveiligde cloudomgeving. De onderliggende AI-dienst (Azure AI Foundry en het taalmodel) draait binnen **Microsoft Azure**. De overige onderdelen van LAICA, waaronder de applicatie, middleware en aanvullende functionaliteit, draaien op de infrastructuur van Hetzner. Authenticatie verloopt via Microsoft Entra ID.

2. AI Engine

- **AI-kern:** LAICA maakt gebruik van het GPT-taalmodel (meestal GPT-5.4 of een latere variant), geleverd via de **Azure AI Foundry**.



- **Beschikbaarheid:** Deze service draait in een geselecteerde Azure-regio binnen de Europese Economische Ruimte (EER) (Zweden, Frankrijk, Duitsland en Spanje).

3. Beveiliging en Dataopslag

- **Datacenters:** De verwerkingen door het onderliggende taalmodel vinden plaats binnen Azure AI Foundry in Microsoft-datacenters binnen de EER. Overige onderdelen van LAICA worden buiten Azure verwerkt binnen de eigen applicatieomgeving.
- **Encryptie:** Communicatie en data wordt in rust en transport versleuteld.
- **Dataretentie:** Binnen Azure AI Foundry worden prompts en antwoorden niet gebruikt om de onderliggende modellen te trainen. Loggen gebeurt ten behoeve van kwaliteitscontrole en audit, conform de kaders van de Provincie Limburg (versleuteld, afgeschermd).

4. Applicatielaag

- **Webinterface:** LAICA is ontsloten via een webgebaseerde chatapplicatie, toegankelijk via het provinciale intranet of als standalone webapp, beveiligd achter Single Sign-On (SSO) met EntraID als Identity Provider. (Azure AD is tegenwoordig EntraID)
- via Azure Active Directory (Azure AD).
- **Authenticatie & Autorisatie:** Gebruikers authenticeren zich via hun provinciale account. Afhankelijk van rechten en rollen kunnen verschillende gebruikers verschillende modules of dieptes van LAICA gebruiken (op dit moment alleen 'gebruiker' en 'admin').

5. Integratie

- **API-koppeling:** Input van de gebruiker (vragen, opdracht, bestanden) gaat via de chatwebapplicatie naar een middleware-laag.
- **Middleware:** De LAICA-applicatie verwerkt de interactie tussen gebruiker en Azure AI Foundry. Hierbij worden onder meer privacycontroles uitgevoerd en wordt aanvullende applicatielogica toegepast voordat verzoeken worden doorgestuurd naar het taalmodel.
- **Documentverwerking:** Geüploade bestanden (bijv. Word, PDF) worden verwerkt door parsing libraries, soms via Apache Tika die draait op onze server bij Hetzner.

6. Monitoring & Governance

- **Telemetry:** Gebruik en performance worden gemonitord middels Azure Monitor en Application Insights.
- **Audit:** Toegang, gebruik en incidenten worden automatisch gelogd en zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde beheerders.

7. Fijnslijpen en Kennisinjectie

- **Custom behavior:** LAICA kan in de toekomst worden uitgebreid met aanvullende configuratie, prompt-engineering en kennisinjectie. Deze



functionaliteit is momenteel nog niet in productie (los van eigen toevoegingen aan chats).

- **Plug-in-framework:** In een latere fase kan LAICA worden uitgebreid met connectoren naar interne bronnen, mits dit technisch en organisatorisch verantwoord is ingericht.

Concreet in stappen

1. **Gebruiker logt in** met zijn/haar provincie-account (Azure AD) op de LAICA-webapp.
2. **Vragen, opdrachten** of documenten worden ingevoerd via de chat.
3. **Middleware laag verwerkt** de invoer en stuurt deze door naar Azure AI Foundry.
4. **AI-model (GPT-5.4)** draait als een dienst binnen Azure AI Foundry (binnen de EER).
5. **Respons komt terug** naar de middleware, waar aanvullende logica of integratie kan worden toegevoegd.
6. **Antwoord verschijnt** in het chatvenster van de gebruiker.

Samenvatting: LAICA draait als webapplicatie binnen de beveiligde Azure-cloud van Microsoft. De kern van LAICA (het taalmodel) wordt geleverd via Azure AI Foundry, die in EU-datacenters draait. Authenticatie gaat via Azure Active Directory, data wordt beveiligd en geëncrypt.



Fase 2

Dialogoog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van LAICA. 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:

- Privacyjuristen
- Ontwikkelaars
- OR
- Directie
- GovChat-NL community
- Burgers
- Leveranciers zoals CGI en Microsoft
- GS en PS
- Vereniging Limburgse Gemeenten
- Experimenteergroepen
- ICTU
- Project sAldKick, BZK
- Interregprojecten/ EU

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



Effecten

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van Laica heeft.

Positieve effecten

2. Saai werk verdwijnt.
5. Zelfverzekerdheid op social media.
7. Meer tijd voor complexe dossiers.
8. Kwaliteit van werk, review, zelfreflectie.
11. Uniformiteit bevordert.
12. Handig bij dyslexie.
13. Self-empowering, dient als vraagbaak ook voor bv. Excel-toepassingen.
14. Creativiteit, associëren.
19. Efficiency: minder mensen nodig voor sommige taken.
22. Meer autonomie t.o.v. leveranciers.
24. Goed geoutilleerde werkplek met LAICA.
25. Afgeschermdde omgeving.
26. Kan menselijke vooroordelen verminderen, maar introduceert mogelijk nieuwe vormen van bias vanuit trainingsdata en modelgedrag.

Negatieve effecten

1. Fact checking, minder kritisch.
3. We worden dommer.
4. Duurzaamheid.
6. Controle op samenvattingen.
9. Afname kwaliteit van werk.
10. Spelling niet zo goed.
15. Veel vragen van burgers door AI.
16. Computer versus computer.
17. Veel schriftelijke vragen van PS met AI.
18. Vertroebeling politiek debat.
20. Mensen worden vervangen.
21. Mist specifieke juridische of technische kennis en hallucineert dan.
23. Onafhankelijkheid van Big Tech is lastig te realiseren door kwaliteit AI.
27. Versterkt bias.
28. Please-effect.



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 waarvan drie als meest relevant scoorden: efficiency, betrouwbaarheid en inclusie (integriteit/autonomie/bias).

Waarden met gerelateerde effecten

Waarden	Effecten	Score
Controleerbaarheid , Menselijke autonomie	1	2
Doelmatigheid en effectiviteit	2	
Menselijke maat/maatwerk	3	1
Duurzaamheid	4	1
Menselijke waardigheid , zelfvertrouwen	5	
Betrouwbaarheid	6	
Deskundigheid	7	
Kwaliteit van ambtelijk vakmanschap, betere concept	8	1
Afname Kwaliteit van spelling en teksten	9, 10	
Collectief belang/ uniformiteit	11	
Inclusiviteit, deskundigheid (oplossen beperking dyslexie)	12	2
Doelmatigheid en effectiviteit (nieuwe skills)	13	
Creativiteit (associëren)	14	
Afname effectiviteit	15	
Menselijke autonomie	16	
Proportionaliteit	17 (statenleden)	
Onafhankelijkheid	18 (politiek debat)	
Doelmatigheid en efficiency, oplossingsgerichtheid	19	5
Bescherming	20	
Betrouwbaarheid	21	7
Betrouwbaarheid	22	
Onafhankelijkheid, Bias- vrijheid/fairness, bescherming, collectief belang, risicobewustzijn	23	3
Goed werkgeverschap	24	
Veiligheid , beveiliging	25	2
Bias	26, 27	
Integriteit	28	



Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De top 3 van waarden die de deelnemers hebben geïdentificeerd zijn: betrouwbaarheid, inclusiviteit, efficiency.

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:

Betrouwbaarheid

- Watermerk “dit is gemaakt met AI”.
- Definities en terminologie uniformiteit toevoegen.
- Zekerheidsmarge van de output: LAICA zou gebruikers kunnen ondersteunen door bij antwoorden een indicatie te geven van de verwachte betrouwbaarheid van de output. Hierbij gaat het niet om een exacte kansberekening, maar om een hulpmiddel voor gebruikers om kritischer naar antwoorden te kijken (zekerheid hoog – middel – laag; in hoeverre tegenstrijdige informatie aanwezig is; in hoeverre antwoord gebaseerd op provinciale documenten en/of generieke modelkennis met bronnen).
- Minder afhankelijkheid van big tech door gebruik andere LLM's.
- LAICA mag je niet koppelen aan volledig geautomatiseerde processen?
- Medewerker helpen met output.
- Bronvermelding verplichten.

Efficiency

- Integratie met andere apps.
- Notuleren en transcriberen.
- Standaard prompts.
- Afbeeldingen genereren.
- Onbeperkt bronnen toevoegen dus meer rekenkracht.
- Agents.

Inclusiviteit

- Structurele bias tests.



Omgeving:

Betrouwbaarheid en efficiency

- Bits of freedom- achtige organisaties om een check te laten doen op bijvoorbeeld inclusiviteit. Laat ze meekijken in een vroeg stadium van innovatie.
- Draagvlak creëren bij het Rijk zodat alle waarden beter gewaarborgd kunnen worden. Bijvoorbeeld GovChat-NL certificeren zodat je kunt opschalen.
- Feedback window inbouwen in LAICA met toelichting.
- Tolerantie voor falen afspraken maken. Zero tolerance is niet realistisch. Leg vanuit een sandbox-sessie met externen vast op welke manier je gaat innoveren.

Inclusiviteit

- Testgroepen inrichten voor inclusiviteit vanuit team diversiteit of netwerkgroep ethiek. Bijvoorbeeld elk kwartaal. Deze groepen leveren een set aan vragen en stelt deze aan de ontwikkelaars beschikbaar.
- Bij elke innovatie ook een financiële, juridische en ethische check en bij elke toepassing een IAMA.
- Trainingssessies. Vanuit de Directie wordt opdracht gegeven om continue te testen en te ontwikkelen op waarden.
- Stel een IAMA verplicht bij elke nieuwe toepassing.

Mens:

Vooraf: zonder gedrag van mensen gaat het niet, LAICA is niet alleen een technisch project. Basis zou moeten zijn een kritische, onderzoekende/nieuwsgierige houding. Dat moet overal in doordringen, bijvoorbeeld in het aannemen van mensen. Maar het meest natuurlijk tussen al onze huidige medewerkers.

- AI-geletterdheid op niveau brengen.
- Door trainingen cursussen vanuit experts.
- Door teams die met LAICA bezig zijn met elkaar in contact te brengen, hoever zijn jullie, hoe werkt het bij ons?
- Elk cluster heeft altijd voorlopers. Mensen die er vanuit eigen interesse mee bezig zijn. Zij zouden ondersteund kunnen worden om andere medewerkers te begeleiden.
- Deel successen en nieuwe toepassingen, maar deel ook bloopers (bijvoorbeeld dat AI zelf moresprudentie verzint).
- Communiceer goed en op verschillende wijze: podcasts, stand-ups.
- Het heeft bij de Provincie Limburg ook geholpen dat er vanaf het begin actief mee aan de slag is gegaan en niet direct de hakken in het zand zoals bij sommige overheden.
- Er zijn nu een drietal vuistregels:
 - Check de feiten.
 - Neem eindverantwoordelijkheid.
 - En....?
- Kijk of die vuistregels nog de juiste zijn en communiceer ze dan breed.



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 ze de sessie helpend vonden om waarden boven water te krijgen. Niet alles is nieuw, maar het komt helder op een rijtje. Externe inbreng is ook erg waardevol, de uitkomsten zijn concreet en er is zowel aandacht voor de negatieve als positieve kanten. Duidelijk werd ook dat we momenteel in een Twilight zone zitten: wie vertrouw je? De mens of de technologie? Denk bijvoorbeeld aan kritiek op de spelling van LAICA, daar zitten fouten in maar mensen maken ook spellingsfouten. De sessie heeft gelijkenissen met de sessies die we houden over risicomanagement en er zit een wereld achter de waarden dus er is nog veel te doen. Het is fijn dat er in kleine stappen heel concreet naar gevolgen en handelingsopties wordt gewerkt. Zo kom je stapsgewijs steeds dieper tot de kern zonder eindeloze gesprekken over waarden. Ook bood de sessie een beter inzicht in de technologie-kant en de (on)mogelijkheden i.r.t. de keuzes die zijn gemaakt. Tot slot mag de groep bij een volgende sessie nog wat diverser van samenstelling.



De deelnemers

1. Concern information governance specialist, Cluster Concern
2. Platform AI en overheid (extern adviseur)
3. Mede-ontwikkelaar van de app, lid AI-innovatieteam, Cluster Organisatie en Informatie
4. Coördinator kennisfunctie, voorz. netwerkgroep ethiek, lid Ai-innovatieteam, cluster strategie
5. Adviseur, Cluster Organisatie en Informatie
6. Jurist, Privacy Officer, Cluster Algehele juridische Zaken
7. Kennisspecialist en lid AI-innovatieteam, Cluster Strategie
8. Jurist, privacy, Cluster Algehele juridische Zaken
9. Senior beleidsmedewerker, Cluster Wonen en leefomgeving
10. Adjunct manager Cluster Organisatie en Informatie
11. Initiatiefnemer en mede-ontwikkelaar van de app, lid AI-innovatieteam, Cluster organisatie en informatie
12. Adviseur, Cluster Organisatie en Informatie

Moderatoren:

Daniel Tijink, ECP-moderator

Laury van den Ham, Provincie Limburg, co-moderator in opleiding

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
LAICA, AI-assistent

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

