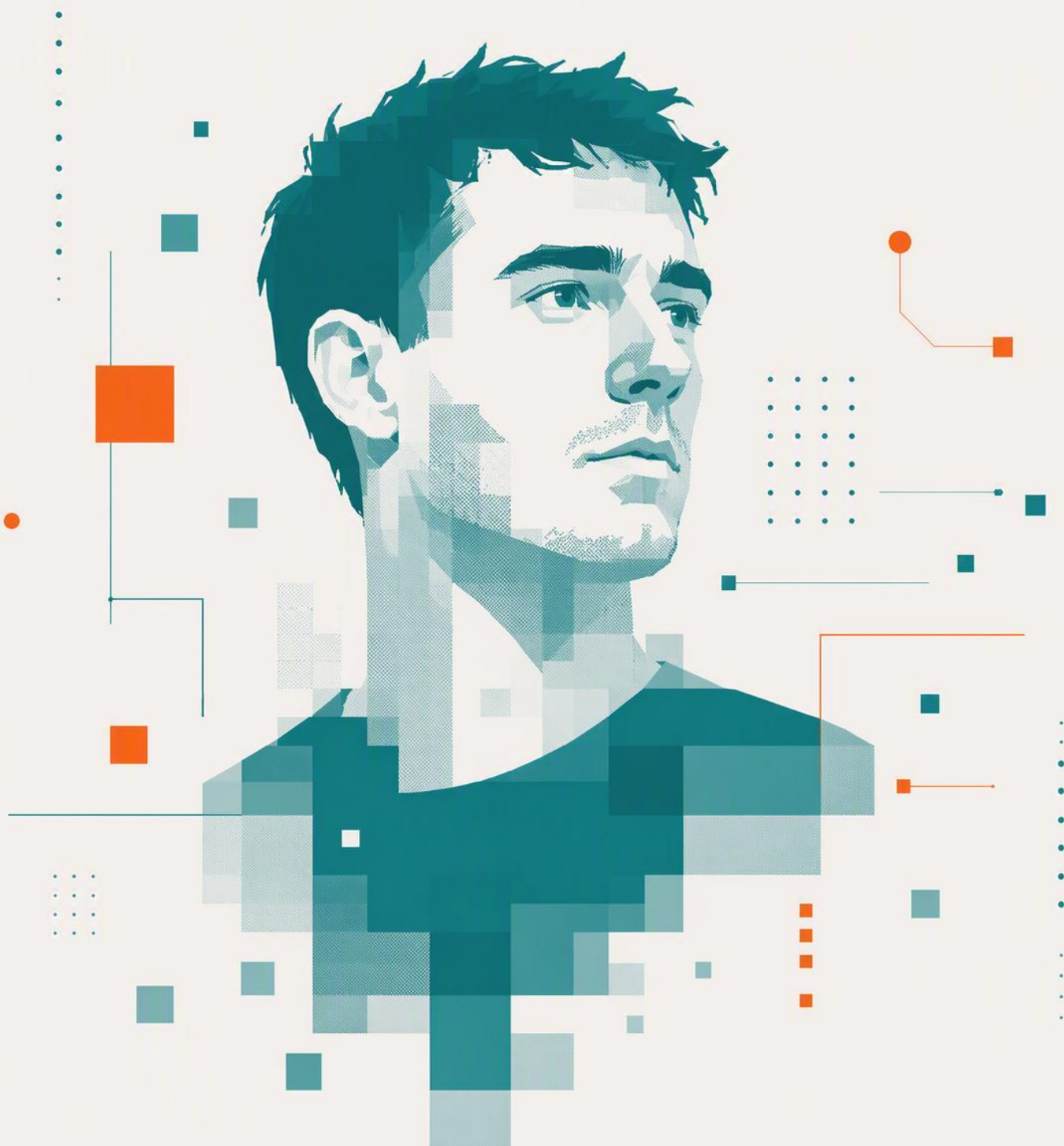




aanpak 
**begeleidings
ethiek**

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Digital Human

DIGITAAL
DOORDACHT

 **Platform AI
& Overheid**

ECP
Platform voor de
InformatieSamenleving

Voorwoord

De toenemende digitalisering en zeker ook AI brengen 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. Deze 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 gaan verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers met elkaar in gesprek. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe er vanuit die waarden kan worden gehandeld. Daarbij is gekeken naar handelingsopties vanuit de techniek, de collectieve afspraken en het individueel gedrag. Er worden tijdens de sessie verschillende handelingsopties gegenereerd. Er is hierbij niet gezocht naar consensus, maar juist naar het komen van veelsoortige mogelijkheden.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemer: Platform Ai en Overheid

Moderatoren: Daniël Tijink en Sophie van Eck (beiden ECP)

Op 2 juli organiseerde Platform Ai en Overheid, in samenwerking met de Digitaal Doordacht een sessie begeleidingsethiek over een Digital Human. Aan de workshop namen 12 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel.

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 van elkaar, vergoten van onderlinge begrip

▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek

- Hoe kan een organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en trajecten van in gebruik neming van technologische toepassingen?

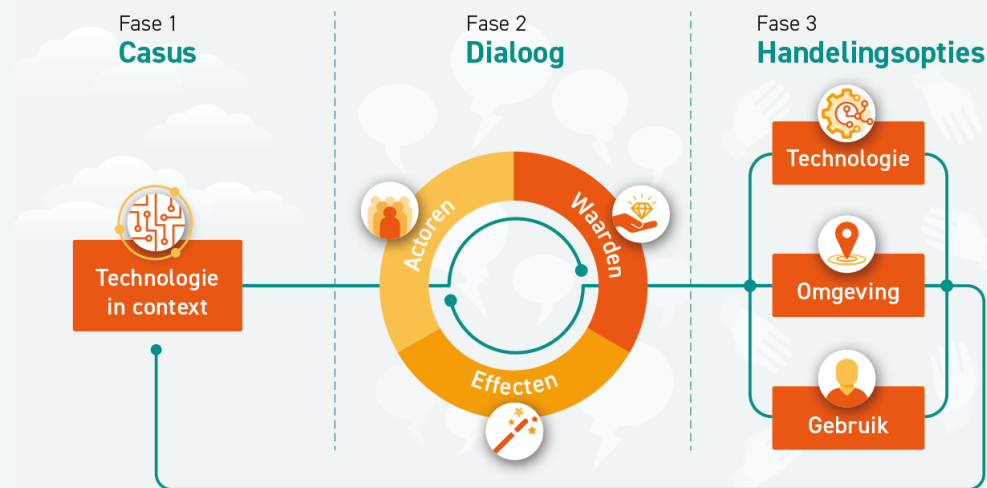
Het verslag bevat de volgende elementen:

▷ 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

Digital Human

Bij het bereiken van de 18^e verjaardag van een jongere wordt deze volgens de wet volwassen. Van de één op de andere dag verandert er iets en moeten er zaken geregeld worden of zijn: zorgverzekering regelen, studiefinanciering aanvragen, belastingzaken checken, toeslagen nalopen en met DigiD aan de slag. Veel jongeren weten wel dat er 'iets' moet gebeuren maar weten niet altijd wanneer ze moeten beginnen, wat direct geregeld moet worden en waar ze betrouwbare uitleg kunnen vinden. En die combinatie leidt soms tot stress, uitstel of verkeerde keuzes.

Dat is geen verrassing, want uit eerdere onderzoek¹ blijkt dat jongeren al langere tijd moeite hebben met het vinden en begrijpen van overheids-informatie en dat digitale dienstverlening vaak niet aansluit op hun leefwereld. De helft van de jongeren ervaarde stress of maakte zich zorgen als gevolg van het moeten regelen van zaken die bij 18 jaar worden horen. Ook ondervonden sommigen andere negatieve gevolgen zoals onzekerheid over de toekomst (37%), het gevoel hebben er alleen voor te staan (30%) en ruzie met ouders/verzorgers (19%). Laagopgeleide jongeren en jongeren met psychische problematiek of een verleden met jeugdhulp ervoeren vaker negatieve gevolgen dan hun leeftijdsgenoten. (Bron: [Rapport onderzoek levensgebeurtenis 18 jaar](#))

We merken dat AI, conversational interfaces en digitale avatars steeds vaker opduiken als nieuwe manieren van klantcontact. In de literatuur worden dit meestal Embodied Conversational Agents (ECA's) genoemd. In de praktijk hoor je ook geregeld "Digital Humans", een term die wij in de sessie ook gebruiken. Zie dit vooral als een werkterm. Het is namelijk de vraag of het verstandig is deze term ook naar gebruikers te hanteren. Het gaat in elk geval om een slimme digitale toepassing, die AI gedreven is in een spraak gestuurde beantwoording en een menselijk visueel uiterlijk. (Bron: [Digital humans, jongeren en overheidszaken - Digicampus](#)).

In deze sessie onderzochten we de Digital Human 'Lisa', ontwikkeld door Digicampus in samenwerking met Capgemini en in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het ministerie vindt het belangrijk dat iedereen toegang heeft tot publieke informatie en diensten, en wil hier een proactieve rol in spelen. Daarom onderzoekt het ministerie hoe innovatie kan bijdragen aan proactieve dienstverlening.

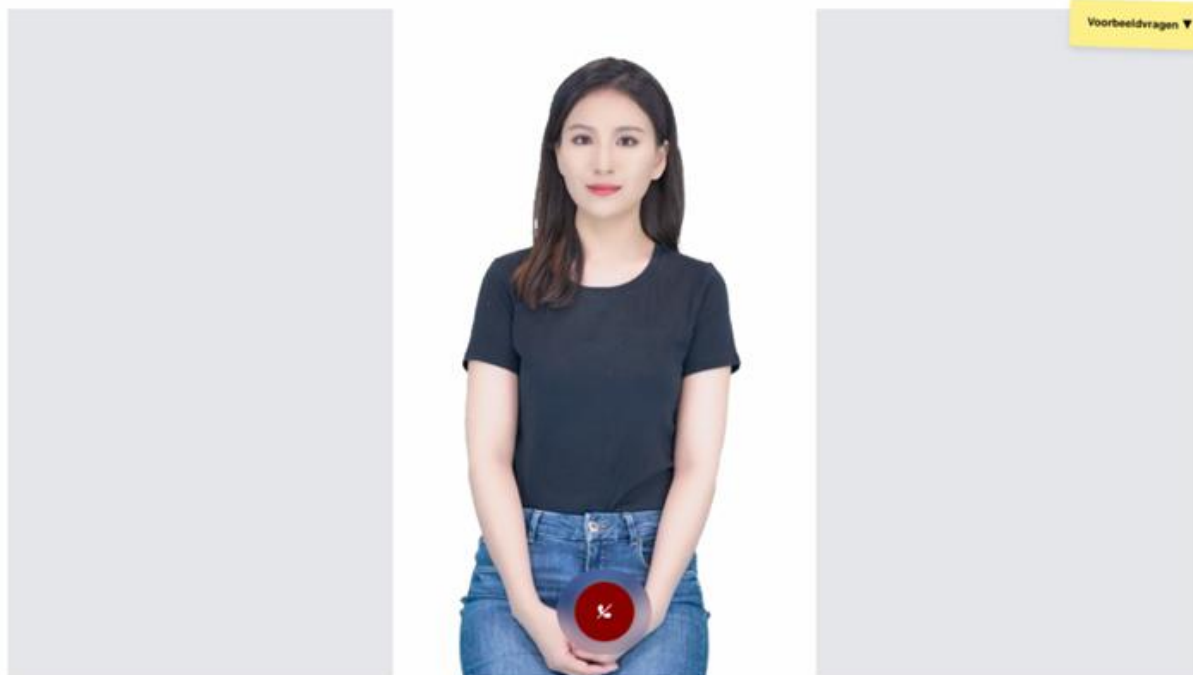




Overzicht kenmerken

	Chatbots 	Digitale Assistenten 	Digital Humans 
Definitie	Eenvoudige programma's voor tekst- of spraakinteractie, vaak gericht op specifieke taken.	Geavanceerdere systemen die spraak- en tekstherkenning combineren voor interactieve assistentie.	Digitale representaties van mensen die complexe interacties en emoties kunnen simuleren.
Interactie	Meestal <u>tekstgebaseerd</u> ; beperkte spraakfunctionaliteit.	Spraak- en <u>tekstgebaseerd</u> ; kan ook visuele elementen bevatten.	Visueel en interactief ; kan non-verbale communicatie en emoties overbrengen.
Complexiteit	Beperkt tot eenvoudige vragen en antwoorden; weinig contextbegrip.	Kan context begrijpen en meer complexe vragen beantwoorden.	In staat om complexe gesprekken te voeren met een menselijker gevoel .
Emotionele Intelligentie	Beperkt of geen emotionele herkenning; reageert op basis van vaste regels.	Enkele basisemoties kunnen herkend; kan gepersonaliseerde antwoorden geven.	Ontworpen om emotionele reacties en empathie te tonen ; kan zich aanpassen aan de gemoedstoestand van de gebruiker.
Gebruikstoepassingen	Klantenservice, FAQ's, eenvoudige informatieverstrekking.	Persoonlijke assistentie, agenda-beheer, informatie opvragen (Siri, Alexa, Google Assistent).	Klantenservice, educatie, gezondheidszorg, virtuele begeleiding.

Onderzoek naar Digital Human 'Lisa'.



Fase 2

Dialogoog

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

- Jongeren
- Naasten (ouders/verzorgers)
- School
- Gemeente
- Rijksoverheid
- DUO
- Dienst Toeslagen
- Belastingdienst
- Logius
- Zorgverzekeraars
- Scotty Ai (ontwikkelaar Digital Human)
- Microsoft
- Leverancier
- Banken
- Vervolgopleidingen
- Vrijwilligersorganisaties
- Jongerenwerkers
- Sociaal domein
- Bibliotheken
- Social media platforms / communicatieplatformen
- Events
- (Sport)verenigingen
- Woningcoöperaties
- Maatschappelijk Werk
- Politiek
- Jongerenafdelingen van de politiek

De vraag aan de deelnemers is 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 generatieve AI bij kennisverspreiding van wetenschappelijke kennis hebben. De groep merkt op dat sommige effecten zowel positieve als negatieve kanten hebben. Voor het overzicht is hieronder wel een indeling gemaakt tussen de twee contrasten.

Positieve effecten

- De Digital Human kan informatie bieden die aansluit bij de vraag van de jongere, ongeacht welke overheidsorganisatie deze informatie aanbiedt. Daardoor kan de jongere de overheid als één geheel ervaren in plaats van een verzameling losse instanties.
- De Digital Human kan ondersteuning bieden op basis van de levensfase van een jongere die 18 wordt. Hierdoor ontvangt de jongere mogelijk relevante informatie over verschillende regelzaken die samenhangen met deze nieuwe situatie.
- Omdat de Digital Human een officieel kanaal van de overheid is, vertrouwen jongeren er wellicht op dat de informatie actueel, betrouwbaar en afkomstig is van een erkende bron.
- Door stap voor stap uit te leggen wat geregeld moet worden en hoe dat kan, en jongeren geen vraagverlegenheid hoeven te ervaren bij de bot, kan de Digital Human jongeren helpen om zelfstandig hun zaken op orde te brengen.
- De Digital Human communiceert op een manier die mogelijk aansluit bij de verwachtingen en het mediagebruik van veel jongeren.
- De Digital Human reageert neutraal en zonder (persoonlijke) oordelen, waardoor jongeren mogelijk meer veiligheid ervaren als zij vragen stellen over onderwerpen die zij lastig vinden.
- Jongeren kunnen op elk moment informatie opvragen of hulp krijgen, zonder afhankelijk te zijn van openingstijden of wachtrijen.
- Door overzichtelijk inzicht te geven in de stappen die nodig zijn, neemt de onzekerheid misschien af en weten jongeren beter waar ze aan toe zijn. Dit kan stress verlagen.
- De Digital Human kan informatie bundelen en begrijpelijk uitleggen, waardoor jongeren mogelijk sneller de informatie vinden die voor hen relevant is.
- Veel vragen kunnen door de Digital Human worden beantwoord, waardoor misschien minder jongeren contact hoeven op te nemen met medewerkers van een klantencontactcentrum. Dit kan tijd opleveren voor persoonlijke hulp bij degenen die dat nodig hebben vanuit het klantcontactcentrum.



- De Digital Human heeft geen wachtrij.
- Doordat jongeren voor vragen over overheidsregelzaken terecht kunnen bij de Digital Human, hoeven scholen en maatschappelijk werk wellicht minder vaak deze informatie- en ondersteuningsrol op zich te nemen.

Negatieve effecten

- De Digital Human kan eraan bijdragen dat de balans van online en offline menselijk contact teveel naar online gaat in dit proces.
- Als de Digital Human onjuiste, verouderde of onvolledige antwoorden geeft, kan dit leiden tot verkeerde beslissingen en afnemend vertrouwen in de dienstverlening van de overheid.
- Omdat de Digital Human bij elke vraag een nieuw antwoord berekent, zullen antwoorden van elkaar verschillen. Dit kan tot verwarring leiden.
- Negatieve ervaringen met de Digital Human kunnen afstralen op de overheid als geheel, waardoor jongeren de overheid als afstandelijk, ingewikkeld of niet behulpzaam ervaren.
- Een Digital Human mist menselijke empathie en kan daardoor minder goed inspelen op emoties, onzekerheden of persoonlijke omstandigheden van jongeren.
- Complexe of uitzonderlijke situaties passen niet altijd binnen de processen waarop een Digital Human is ingericht, waardoor maatwerk soms niet kan.
- Het ontwikkelen, trainen en gebruiken van AI-gestuurde digitale assistenten vraagt zeer veel rekenkracht en energie. Als de toepassing in het geheel van het proces geen energiebesparing oplevert, heeft het een negatieve impact op het klimaat.
- Jongeren die een dialect spreken of een afwijkend accent hebben, kunnen moeite ervaren bij spraakgestuurde interacties als de technologie hen niet goed begrijpt.
- Hoewel de overheid een gezaghebbende bron is, kunnen jongeren ook juist wantrouwend zijn tegenover overheidscommunicatie en daardoor minder snel gebruikmaken van de Digital Human.
- De dienstverlening wordt afhankelijk van de kwaliteit en beschikbaarheid van de gebruikte technologie. Systeemfouten of beperkingen in het AI-model kunnen gevolgen hebben voor de gebruiker.
- Niet alle jongeren hebben dezelfde digitale voorkeuren. Jongeren kunnen de voorkeur geven aan persoonlijk contact of ervaren een Digital Human als onnatuurlijk of ongemakkelijk.
- Wanneer de Digital Human een vraag niet begrijpt of geen passende oplossing biedt, kan dat frustratie oproepen.



- Jongeren kunnen onzeker zijn over welke gegevens worden opgeslagen, hoe deze worden gebruikt en met wie deze informatie wordt gedeeld.
- Moeilijk taalgebruik of beperkte ondersteuning voor andere talen kan er mogelijk voor zorgen dat jongeren de ontvangen informatie niet goed begrijpen.
- De inzet van een Digital Human kan de indruk wekken dat de overheid menselijk contact wil vervangen door technologie, wat door jongeren wellicht als onpersoonlijk of afstandelijk kan worden ervaren.



Waarden:

De relevante waarden zijn door de moderatoren 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:

Verbondenheid
Inclusie
Duurzaamheid
Duidelijkheid
Autonomie
Veiligheid
Gebruiksvriendelijkheid
Privacy
Respect
Zekerheid
Vertrouwen
Menselijke waardigheid
Betrouwbaarheid
Efficiëntie

Ook werd de deelnemers gevraagd welke waarden zij het meest relevant vinden. Daarover ontstond een goede dialoog waarbij er drie waarden zijn gekozen: verbondenheid, betrouwbaarheid en menselijke waardigheid. Deze waarden zijn leidend geweest bij het komen tot handelingsopties.



Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden 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

Verbondenheid

- Benoemen hoeveel gesprekken de Digital Human die dag al heeft gevoerd. Of hoeveel anderen een vraag hadden over hetzelfde thema. Bijvoorbeeld: “Wat leuk dat je een vraag stelt over zorgtoeslag, al 34 anderen hebben mij hier vandaag iets over gevraagd.” Zo ervaart de jongere dat diegene niet de enige is die hulp nodig heeft bij regelzaken. Dit kan mogelijk een stukje schaamte of onzekerheid wegnemen.
- Op het moment dat de Digital Human vastloopt, wordt de gebruiker automatisch doorverwezen naar een medewerker.
- Disclaimer aanbieden die uitlegt dat het altijd mogelijk is om een persoon te spreken als je dat liever hebt.

Menselijke waardigheid

- Verschillende opties van contactmogelijkheden aanbieden op het moment dat de Digital Human vastloopt of geen goed antwoord kan geven.
- Gebruikers de mogelijkheid geven om een avatar te kiezen die hen aanspreekt.
- Zorgen dat de interactie tussen mens en machine prettig verloopt. Op het moment dat er lange stiltes vallen kan de Digital Human bijvoorbeeld suggesties doen of doorvragen.

Vertrouwen / Betrouwbaarheid

- De Digital Human integreren in bestaande systemen, platformen en communicatiekanalen van de overheid.
- De kwaliteit van de Digital Human monitoren (tevredenheid gebruikers, correcte antwoorden).



- Gesprekken opslaan zodat gebruikers deze kunnen teruglezen en ook kunnen laten zien hoe zij zijn geïnformeerd op het moment dat er dingen misgaan.
- Bij antwoorden steeds de bron vermelden zodat men kan doorklikken en weet dat het informatie is van de overheid.

Duurzaamheid

Deze groep koos ervoor om ook handelingsopties te bedenken voor de waarde duurzaamheid.

- Om energieverbruik te verminderen zou in plaats van een realistische avatar, een eenvoudigere illustratie kunnen worden gebruikt.
- De Digital Human kan duurzame keuzes als standaard instellen, zoals digitale in plaats van papieren communicatie. Hierdoor worden gebruikers op een subtiele manier gestimuleerd om voor duurzamere opties te kiezen, terwijl zij altijd de mogelijkheid behouden om hiervan af te wijken.
- Om energie te besparen kan de Digital Human korte en bondige antwoorden geven (system prompt).
- Het zoeken in een database met bestaande of veelvoorkomende vragen en antwoorden (interacties) kost veel minder energie dan het elke keer weer genereren van een nieuw antwoord. Door eerst te checken of de vraag beantwoord kan worden vanuit zo'n database, kan er energie bespaard worden.

Omgeving

Verbondenheid

- Zorgen dat de Digital Human zelf, en het onderwerp regelzaken rond de leeftijd van 18, ook offline wordt besproken. Dit kan bijvoorbeeld in de klas, buurthuizen voor jongeren, etc.
- Zorgen dat er in het proces van regelzaken rond het achttiende levensjaar meerdere momenten zijn waarop offline contact wordt aangeboden.
- Integreren in plekken of processen die al bestaan voor jongeren.
- De Digital Human behandelen als aanvulling op bestaande processen, niet als vervanging (bij de terugkoppeling in deze sessie bleek ook dat er inderdaad altijd een optie zal zijn om in contact te komen met een mens bij de overheid).
- De Digital Human kunnen laten signaleren naar medewerkers als er een risico wordt gedetecteerd voor een gebruiker.
- Landelijke campagnes dat je regelzaken met een Digital Human, maar zeker ook met mensen in je omgeving kan bespreken: "Praat met elkaar."

Vertrouwen / Betrouwbaarheid



- Alle overheidsorganisaties die betrokken zijn bij regelzaken rond de leeftijd van 18 jaar werken samen aan de informatievoorziening bij de Digital Human.
- Er moet eenduidige communicatie zijn over de Digital Human zelf, en over regelzaken rond je achttiende in het algemeen.
- Overwegen om de Digital Human op een communicatiekanaal te plaatsen die niet van de overheid is. Dit om mensen die de overheid als onbetrouwbaar zien, wel goed te informeren.
- Zorgen dat de Digital Human een CE keurmerk heeft.
- Er moet gecheckt worden hoe deze toepassing onder de AI Act valt, en er moet voor gezorgd worden dat aan alle vereisten wordt voldaan (incl. CE-keurmerk en FRIA die waarschijnlijk benodigd zijn). En er moet gecommuniceerd worden naar gebruikers dat aan deze wettelijke verplichting is voldaan. De groep deelnemers merkt tevens op om ook aanvullende ethische en technische toetsing te doen, zeker in deze context, om zowel betrouwbaarheid als wenselijkheid te toetsen.

Menselijke waardigheid

- Altijd de mogelijkheid geven dat men een mens kan spreken.
- Een ecosysteem organiseren rond de Digital Human van overheidsorganisaties, maar ook van maatschappelijke organisaties.

Mens

Deze groep koos ervoor om de handelingsopties niet op te splitsen per waarde.

- De ontwikkelaars en ontwerpers van de Digital Human bewustmaken van digitale ethische aspecten, bijvoorbeeld door middel van een cursus ethiek.
- De avatar is nu menselijk, het is beter om duidelijker te maken dat je hier te maken hebt met AI, door juist een minder menselijke avatar te gebruiken. Ook het taalgebruik is nu empathisch: “Ik begrijp je vraag, natuurlijk, wat goed dat je dit wilt weten” etc. Ook het spraakgebruik zou formeler, minder menselijk kunnen zijn.
- Eigenlijk zou AI een eigen, herkenbaar gezicht moeten hebben. Niet alleen voor deze case, maar overal.
- Misschien is een directe rol voor een Digital Human voor de jongere te verwarrend en moet de bot zich richten op de adviseur (gemeente-ambtenaar, bibliotheekmedewerker, vrijwilliger etc). Deze persoon is dan het contact tussen bot en burger (human-in-the-loop).
- De gebruiker zou moeten kunnen controleren hoe adviezen tot stand komen. Dus relevante websites of specifiek checkmogelijkheden



meeleveren, ook in het kader van transparantie.

- Het moet duidelijk zijn dat de Digital Human te vertrouwen is, ze moet autoriteit uitstralen. Dat vraagt misschien iets van logo's, leeftijd etc.
- De Digital Human geeft de mogelijkheid om als individu vragen te stellen over de administratieve gevolgen van 18 worden. Toch is het vaak ook iets dat je met elkaar bespreekt: met ouders, met vrienden, met naasten. De bot kan suggereren dit soort samenwerking te doen en evt een module inbouwen waarin je samen met anderen kijkt naar de situatie.
- Wederzijdse doorverwijzingen kunnen worden ingebouwd. Als iemand bijvoorbeeld in een GGZ traject zit en worstelt met administratieve vragen kan naar de Digital Human verwezen worden en omgekeerd als iemand vragen stelt aan de bot die op een heel ander terrein liggen kan zij ook doorverwijzen.
- Voeg de Digital Human toe aan maatschappelijke vakken op school, via OCW/schoolbesturen, of op andere plekken waar jongeren zijn, zoals sportclubs.
- Ga ermee experimenteren op een groot festival of tijdens introductieweken.
- Laat gastlessen geven op scholen door jongeren van net 19.
- Maak ook duidelijk via (PR) wat er mis kan gaan als je niet de goede stappen zet als je 18 bent.
- Wees aanwezig op websites zoals TikTok en andere platforms.
- Zorg ervoor dat je slecht advies snel kunt repareren als overheid (zorg voor een "brandweer"), zodat een klein vuurtje geen uitslaande brand wordt.



Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop werd teruggekeken naar de opbrengsten van de sessie Aanpak Begeleidingsethiek. De deelnemers herkenden veel van de besproken bevindingen en bevestigden de werking van de methode.

Tegelijkertijd bood de sessie nieuwe inzichten en handelingsperspectieven die verder verkend kunnen worden. Verschillende deelnemers gaven aan dat zij aanknopingspunten hadden gehoord waar op korte termijn al mee aan de slag kan worden gegaan.

De aanpak werd als interessant ervaren omdat deze helpt om in te zoomen op het vraagstuk en tegelijkertijd vanuit verschillende perspectieven naar mogelijke oplossingen te kijken. Daarbij werd de wens uitgesproken om te zien hoe de inzichten uit de sessie een concreet vervolg krijgen. Ook werd gewaardeerd dat de methode een goede manier is om de situatie en effecten in kaart te brengen.

Waar discussies vaak blijven hangen in een ja-of-nee-vraagstuk, helpt de Aanpak Begeleidingsethiek juist om te onderzoeken onder welke voorwaarden iets wél mogelijk is. De werkwijze werd daarnaast als praktisch ervaren, omdat deelnemers worden uitgedaagd om oplossingsgericht te denken. Deze bedachte oplossingen in een concrete context, kunnen het ja-of-nee-vraagstuk voeden met nieuwe informatie en mogelijk op gang brengen. Want ook dat gesprek blijft relevant.

Een ander sterk punt was de inbreng van diverse perspectieven. Volgens de deelnemers zorgt dit voor meer diepgang en detail in de discussie. Daarbij werd benadrukt dat context essentieel is om tot goede afwegingen te komen. Tegelijkertijd werd opgemerkt dat nog meer perspectieven hadden kunnen bijdragen aan een nog rijker gesprek.

Deelnemers waardeerden het dat er zichtbaar veel aandacht wordt besteed aan het onderwerp en dat zij zelf actief konden meepraten en meedenken. Ook werd benoemd dat de methode helpt om de vraag achter de vraag te onderzoeken, waardoor onderliggende waarden, belangen en aannames beter zichtbaar worden.

Tot slot werd aangegeven dat bij een volgende sessie de Digital Human nadrukkelijker ingezet mag worden. Deelnemers zien deze als een waardevolle aanvulling op het gesprek en de verdere verkenning van het vraagstuk.





De deelnemers

1. **Céline Budding** Ai Governance Consultant – Rijks ICT Gilde
2. **Chantal Vedder** Adviseur Digitale Ethiek en AI – Provincie Zuid Holland
3. **Devisha Ramsoedh** Beleidsadviseur Publieke Dienstverlening – Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
4. **Domenico Lomonaco** Associate Design Director – Capgemini
5. **Fabiënne de Leeuw** Adviseur Digitale Ethiek – The Green Land
6. **Jaap van den Beukel** Innovatiebegeleider Proactieve Dienstverlening - Digicampus
3. **Koen van Kan** AI Governance Consultant – Rijks ICT Gilde
9. **Marc Gerrard** Programmamanager Proactieve Dienstverlening - Digicampus
8. **Merel Dassen** Senior Product & Services Consultant - Capgemini
10. **Renée Mötter** Adviseur - Alert Online
11. **Zosja de Jager** Burger

Moderatoren:

Daniël Tijink en Sophie van Eck (beiden ECP)

Verslag workshop Aanpak Begeleidingsethiek Digital Human

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

