

Voorbeeld AI Beleid & Gouden Spelregels

Dit document is een beknopt en praktisch voorbeeld van hoe organisaties een helder AI-beleid kunnen vertalen naar concrete spelregels voor dagelijks gebruik van generatieve AI op de werkvloer. Het dient als inspiratie en startpunt voor bestuurders, managers en professionals die verantwoord, transparant en werkbaar willen omgaan met AI binnen hun eigen context.

Het voorbeeld is niet bedoeld als juridisch of definitief beleidskader, maar als hulpmiddel om het gesprek te voeren, bewustwording te creëren en een eigen, organisatie-specifiek AI-beleid te ontwikkelen.

AI-Beleid (uw bedrijf)

1. Visie & Doelstelling

(uw bedrijf) zet AI in als een middel om innovatie, efficiëntie en klantgerichtheid te bevorderen. AI moet bijdragen aan betere, en effectievere dienstverlening zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen. **AI mag nooit volledig autonoom handelen en menselijke controle blijft essentieel.**

De inzet van AI gebeurt stapsgewijs en doelgericht, waarbij we ons richten op toepassingen die aansluiten bij onze kernwaarden: **servicegericht, plezier, ondernemend en samen**. Transparantie over het waarom en hoe van AI-gebruik staat centraal.

2. Kernprincipes

Bij (uw bedrijf) zetten we AI voorlopig in als ondersteunend hulpmiddel, maar niet als vervanging van medewerkers. Dit document beschrijft de kernprincipes die we hanteren om AI op een verantwoorde, transparante en ethische manier te implementeren. De focus ligt op menselijke controle, privacy en dataveiligheid, transparantie en rechtmatigheid, en ethische en duurzame inzet van AI. Door deze richtlijnen te volgen, zorgen we ervoor dat AI niet alleen bijdraagt aan efficiëntere processen, maar ook aan een veilige en rechtvaardige werkomgeving.

2.1 Menselijke controle & Samen (met AI)

- AI ondersteunt medewerkers, maar vervangt hen niet.
- Alle AI-gestuurde beslissingen worden door mensen gevalideerd en er is altijd een mogelijkheid tot menselijke tussenkomst.
- AI wordt ingezet als middel om werkdruk te verminderen en processen efficiënter te maken, zonder de menselijke interactie te elimineren.
- Om menselijke controle te hebben moeten medewerkers van (uw bedrijf) voldoende kennis hebben van AI voordat ze hier gebruik van gaan maken.

2.2 Privacy & dataveiligheid

- We minimaliseren de hoeveelheid data die wordt verzameld en verwerkt.
- Data blijft zoveel mogelijk binnen (uw bedrijf) en wordt niet onnodig extern gedeeld.
- AI-gebruik moet voldoen aan de AVG, EU AI Act en interne richtlijnen.
- Regelmatige audits en risicoanalyses worden uitgevoerd om dataveiligheid te borgen.
- Medewerkers mogen geen gevoelige of persoonlijke informatie invoeren in generatieve AI-tools, omdat deze data mogelijk worden opgeslagen door externe partijen.
- Er mag geen vertrouwelijke of persoonsgebonden informatie worden ingevoerd in generatieve AI-tools zonder expliciete toestemming.

2.3 Transparantie & rechtmatigheid

- AI-gebruik moet uitlegbaar zijn aan gasten, klanten en medewerkers. Daarom wordt bij het gebruik van generatieve AI-tools gedocumenteerd welke tools zijn gebruikt en op welke manier ze hebben bijgedragen aan de uiteindelijke output.
- We communiceren helder over welke AI-toepassingen worden gebruikt en waarom.
- Bij elke implementatie of nieuw gebruik van AI / een AI tool wordt het doel en de rechtmatigheid neergezet. Deze worden vooraf getoetst aan juridische en ethische richtlijnen.
- Medewerkers zijn verantwoordelijk voor de inhoud die zij genereren met behulp van AI-tools en moeten deze beoordelen op nauwkeurigheid en relevantie.

2.4 Ethiek & duurzaamheid

- AI mag geen discriminerende of bevooroordeelde beslissingen nemen.

- We kijken ook kritisch naar de leveranciers achter de tools en oplossingen. Alleen ethische AI-leveranciers worden geselecteerd, gevestigd in democratische landen en conform de GDPR/AVG en EU AI Act.
- We hebben de voorkeur voor AI-modellen die energiezuinig zijn en bijdragen aan duurzaam gebruik van onze middelen en faciliteiten.

3. Toegestaan & Niet-toegestaan AI-gebruik



Wel toegestaan:

- AI voor operationele optimalisatie, zoals energiebeheer en onderhoudsplanning.
- Chatbots en virtuele assistenten ter ondersteuning van klantenservice.
- Voorspellende modellen voor klantgedrag en sportaccommodatiegebruik.
- Voorspellende analyses voor budgettering en financiële planning.
- AI-gestuurde analyses voor verbeterde marketing en personalisatie.
- Automatisering van terugkerende financiële taken



Niet toegestaan:

- AI zonder menselijke controle of validatie.
- AI die leidt tot privacyschendingen of niet voldoet aan GDPR/AVG.
- AI-systemen die klanten of medewerkers benadelen door bias of onduidelijke besluitvorming.
- AI die gebruikt wordt zonder expliciete toetsing aan de kernwaarden van (uw bedrijf).
- AI-leveranciers die gevestigd zijn in niet-democratische landen of niet voldoen aan GDPR/AVG en de EU AI Act.
- AI-toepassingen die onnodig veel data verzamelen of data naar externe servers sturen zonder duidelijke rechtvaardiging.
- Generatieve AI-tools voor automatische contentcreatie zonder menselijke kwaliteitscontrole.
- AI-systemen die volledige personeelsbeslissingen nemen zonder menselijke validatie.
- AI-gebaseerde surveillancesystemen zonder duidelijke waarborgen voor privacy en ethiek.

4. Governance & Verantwoordelijkheid

(uw bedrijf) kent een centrale aansturing via het hoofdkantoor / servicecenters. Locatiemanagers spelen een cruciale rol in de uitvoering, maar mogen niet zelfstandig AI-tools implementeren of experimenteren zonder goedkeuring van het hoofdkantoor. AI-initiatieven moeten altijd worden ontwikkeld met het oog op brede uitrol en niet specifiek voor één locatie. Pilots kunnen lokaal worden getest, maar implementatie gebeurt organisatiebreed onder toezicht van het hoofdkantoor.

4.1 AI Governance structuur

- Een **AI Officer** wordt aangesteld om toezicht te houden op AI-gebruik en naleving van dit beleid.
- Een **AI Governance Board** beoordeelt AI-initiatieven en ethische vraagstukken.
- AI-gebruikers en IT-teams werken samen om richtlijnen up-to-date te houden.

4.2 Verantwoordelijkheden

- **Directie & Management:** Eindverantwoordelijk voor strategische keuzes rond AI.
- **AI Officer:** Houdt toezicht op naleving, risicoanalyses en ethiek.
- **IT & Data Teams:** Implementatie, onderhoud en borging van AI-systemen.
- **Medewerkers:** Correct en ethisch gebruik van AI-tools. Medeverantwoordelijk voor het gebruik van de uitkomsten / oplossingen van AI.

5. AI Geletterdheid

AI-geletterdheid gaat over vaardigheden, kennis en begrip van AI-systemen. Iedereen binnen (uw bedrijf) die met AI werkt, moet het geïnformeerd kunnen inzetten. Ook moet er bewustwording zijn over zowel de mogelijkheden, als de risico's en mogelijke schade bij het inzetten van AI. Dit gaat dus zowel over algemene kennis over artificial intelligence en wat het is, maar ook over het (juiste) gebruik van de tools en toepassingen.

(uw bedrijf) is als werkgever verantwoordelijk voor de AI Geletterdheid van haar medewerkers. De Europese AI Act schrijft echter niet voor welke maatregelen nodig zijn om 'AI-geletterd' op het juiste niveau te krijgen en behouden. Binnen (uw bedrijf) nemen we de volgende maatregelen:

- (uw bedrijf) biedt trainingen aan medewerkers over de mogelijkheden en risico's van generatieve AI-tools. Klik hier voor het overzicht.
- Medewerkers zijn verplicht om te inventariseren of zij bij het gebruik van nieuwe tools of technieken voldoende kennis en expertise hebben in het gebruik van de tool. Zo, niet dan moeten zij dit kenbaar maken voordat zij gebruik maken van een specifieke tool en/of oplossing.
- Er wordt een cultuur gestimuleerd waarin medewerkers openlijk kunnen discussiëren over AI-gebruik en elkaar kunnen wijzen op potentiële valkuilen.

6. Implementatie & Toezicht

- AI wordt gefaseerd ingevoerd met pilotprojecten, geen 'big bang' implementatie.
- AI-systemen worden vooraf getest op effectiviteit, bias en compliance.
- Jaarlijkse AI-audits worden uitgevoerd om risico's en verbeterpunten te signaleren.
- Medewerkers krijgen AI-trainingen en bewustwordingssessies.
- Incidenten of misbruik van AI worden actief gemeld en opgevolgd.

6. Conclusie

Dit beleid biedt een kader voor verantwoord AI-gebruik binnen (uw bedrijf), gericht op innovatie, ethiek en duurzaamheid. Door AI te toetsen aan onze kernwaarden en wet- en regelgeving zorgen we voor een toekomstbestendige, transparante en veilige inzet van AI binnen onze organisatie.

Gouden GenAI regels

Generatieve AI (GenAI) is een krachtig hulpmiddel, maar het gebruik ervan vereist zorgvuldigheid en verantwoordelijkheid. Daarom hanteren wij de volgende gouden regels voor het gebruik van GenAI:

- Gratis varianten van AI tools zoals ChatGPT, Claude, Copilot, Gemini mogen in zakelijke context niet gebruikt worden;
- Bij betaalde versies van deze tools moet gezorgd worden dat de data niet gedeeld wordt om het model te trainen;
- Ook bij betaalde versies handelen we volgens de richtlijnen van ons AI beleid.
- Elke AI tool zal getoetst worden voordat deze gebruikt mag worden. Hierbij valideren we altijd de impact van de case. AI moet niet alleen tijd besparen, maar aantoonbare waarde opleveren.
- Er is een lijstje van tools die sowieso niet gebruikt mogen worden. Deepseek, Grok zijn daar voorbeelden van. **Bekijk hier de actuele lijst.**

Wij zien GenAI als een hulpmiddel, niet als vervanging

- Gebruik GenAI als sparringpartner voor brainstormsessies en ideeënontwikkeling.
- AI dient als aanvulling en niet als vervanging van menselijk inzicht en creativiteit.
- AI kan helpen om teksten toegankelijker te maken voor een bepaalde doelgroep, maar mag niet de enige bron van inhoudelijke kennis zijn.
- Controleer en bewerk altijd AI-gegenereerde content voordat je deze deelt.
-

Wij gebruiken geen AI voor visuele creatie

Als het gaat om content ontwikkeling gebruiken wij Gen AI tool wel voor tekstuele creatie en data analyse maar niet voor visuele content creatie. Wij vinden het gebruik van onze eigen foto's en beelden van groot belang. Voorlopig maken wij dus geen gebruik van beeld creatie via AI tools.

GenAI is saai – voeg menselijke stijl en kwaliteit toe

- Pas AI-uitvoer altijd aan naar je eigen schrijfstijl en die van (uw bedrijf).
- Voorkom dat teksten generiek, onpersoonlijk of onherkenbaar als eigen werk worden gepresenteerd.
- AI mag niet de menselijke emotie en toon vervangen in klantgerichte communicatie.

Gebruik je gezond verstand bij AI

- Stel jezelf de vraag: zou ik deze vraag ook aan een collega stellen? Zo niet, dan moet ik dit ook niet aan een AI-tool vragen.
- Gebruik AI niet voor kritische beslissingen zonder menselijke controle.
- AI kan nuttig zijn voor samenvattingen en herformuleringen, maar niet voor feitenchecks.

GenAI is geen zoekmachine

- AI genereert antwoorden op basis van patronen in de data waarop het is getraind, maar kan geen feiten garanderen. Gebruik GenAI niet als bron van waarheid zonder extra verificatie uit betrouwbare bronnen. Kritisch nadenken over AI-antwoorden is essentieel.

AI & Privacy – bescherm gevoelige informatie

- Noem nooit persoonlijke of vertrouwelijke gegevens in AI-queries.
- Persoonsgegevens en bedrijfsgevoelige informatie mogen niet worden verwerkt via AI-tools.
- Alles wat je invoert kan door de tool worden opgeslagen en mogelijk hergebruikt.



AI & Wetgeving – gebruik AI rechtmatig

- Leveranciers van AI-tools moeten voldoen aan GDPR/AVG en de EU AI Act.
- AI mag niet worden gebruikt voor frauduleuze of illegale doeleinden.
- AI-gebruik moet altijd in lijn zijn met de kernwaarden en ethische standaarden van (uw bedrijf).

Met deze richtlijnen waarborgen we een verantwoord en ethisch gebruik van generatieve AI binnen (uw bedrijf), waarbij transparantie, controle en naleving van wet- en regelgeving centraal staan.