

Case-study

Samen werken aan verantwoorde AI: Gemeente Utrecht en SoftwareOne



Gemeenten staan onder druk om efficiënter te werken, mede door aanstaande bezuinigingen. Ook de gemeente Utrecht onderzoekt hoe processen waarin vrije tekst centraal staat, zoals documenten en brieven, slimmer en kosteneffectiever ingericht kunnen worden. Eén van de kansrijke mogelijkheden is het inzetten van generatieve AI voor processen met een hoog volume en verschillende lagen van complexiteit. Dit opent de deur naar tijdsbesparing, kostenreductie met behoud en zelfs verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

Doel: De gemeente Utrecht werkt samen met SoftwareOne aan verschillende AI oplossingen die routinematige taken kunnen ondersteunen en/of deels overnemen. Zo ontstaat er meer ruimte voor medewerkers om zich te richten op maatschappelijk relevante vraagstukken.

Uitvoering: In deze samenwerking worden standaard bedrijfsprocessen geautomatiseerd waarbij vrije tekst wordt verwerkt met behulp van verschillende oplossingen (Agents, LLM, analytics, ML). Dit heeft geleid tot een werkend prototype, dat grote hoeveelheden vrije tekst zelfstandig kan structureren, analyseren, samenvatten en voorbereiden voor verdere beoordeling door een medewerker. De digitale assistenten nemen routinetaken uit handen, waardoor medewerkers hun werk efficiënter en gevarieerder kunnen inrichten, met een gezonde balans tussen eenvoudige en complexere taken. De eindverantwoordelijkheid blijft altijd bij de medewerker, die dankzij AI meer ruimte krijgt voor inhoudelijke verdieping.

Ethische borging: Naast technische validatie is maatschappelijke verantwoording een kernvoorwaarde. Daarom is een U-thiek-assessment uitgevoerd, een ethische toetsingsmethodiek, om te beoordelen of de inzet van generatieve AI transparant en verantwoord is. Meerdere controlelagen zijn ingebouwd, waaronder AI-self-checks, menselijke beoordeling ('human in the loop'), audits en ethische toetsing. Deze waarborgen de kwaliteit en betrouwbaarheid van het proces. Om ook het perspectief van inwoners en medewerkers mee te nemen, zijn bestuurskundestudenten van de Universiteit Utrecht uitgenodigd om mee te denken over begrijpelijke en verantwoorde communicatie rond AI-toepassingen.

Aanvullende toepassingen: SoftwareOne heeft daarnaast praktische AI-chatbots ontwikkeld die snel antwoorden kunnen geven op basis van bestaande documenten zoals handleidingen en wetboeken. Deze toepassingen ondersteunen medewerkers bij het vinden van relevante informatie en dragen bij aan snellere besluitvorming. Daarbij biedt SoftwareOne verdere ondersteuning in het beheren en voortdurend ontwikkelen van AI initiatieven van de gemeente Utrecht.

Toekomstvisie: Binnen de gemeente zijn veel processen met een repetitief karakter die in aanmerking komen voor soortgelijke AI-ondersteuning. De gemeente Utrecht en SoftwareOne werken aan generatieve AI-oplossingen die routinetaken van ambtenaren kunnen ondersteunen of versnellen. Dit bespaart tijd en geld, en biedt junior medewerkers de kans om met behulp van AI-simulatieondersteuning sneller te leren en door te groeien naar een seniorrol. Deze voordelen zijn pas echt waardevol als ze gepaard gaan met zorgvuldige ethische afwegingen en een robuuste governance-structuur die bestand is tegen de snelle technologische ontwikkelingen van de komende jaren.