

Raadsbrief

Onderwerp	Beantwoording Motie van de raad over Artificial Intelligence
Zaaknummer	996995
Datum	23 september 2025
Portefeuillehouder	H.J. Scholten
Team	Concernstaf

Doel

Beantwoording van de motie van de raad over Artificial Intelligence waarin de raad het college oproept om:

1. een kleinschalig verkennend onderzoek uit te voeren naar de mogelijkheden, beperkingen en risico's van het gebruik van AI-technologie binnen onze gemeente, met het oog op het opdoen van ervaring en inzicht in de praktische toepasbaarheid;
2. bij dit onderzoek specifiek aandacht te besteden aan onderstaande vragen, mede in het licht van het onlangs aan de raad aangeboden rekenkameronderzoek over klachten-afhandeling:
 - Hoe kan AI-technologie bijdragen aan het efficiënter registreren, analyseren en opvolgen van klachten?
 - Hoe kunnen we AI inzetten in een pilotproject om patronen in klachten te identificeren, zowel binnen de gemeenteorganisatie als bij verbonden partijen?
3. De gemeenteraad voor 1 juli 2025 te informeren over de resultaten van het onderzoek.

Tijdens de raadsvergadering van 8 juli 2025 is aangegeven door wethouder Scholten dat de reactie op de motie zal plaatsvinden na de zomer.

Aanleiding

In de raadsvergadering van 17 december 2024 heeft de gemeenteraad een motie aangenomen waarin verzocht is een onderzoek te starten naar de toepassing van AI binnen gemeente Hof van Twente.

Inhoudelijke boodschap

Inleiding

AI biedt kansen om gemeentelijke processen efficiënter in te richten en de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Denk aan bijvoorbeeld snellere besluitvorming en betere informatievoorziening. Tegelijk vraagt AI om zorgvuldigheid. Ethische kwesties, privacy en informatiebeveiliging verdienen nadrukkelijk aandacht. Daarbij worden we geholpen door de AI act: een Europese verordening sinds augustus 2024 die regels stelt voor het veilig en verantwoord gebruik van kunstmatige intelligentie.

De komst van AI markeert een nieuw tijdperk dat vraagt om een andere manier van denken en werken, ook binnen de gemeente. Let wel AI is slechts één van de beschikbare technologische middelen om de manier van werken, dienstverlening en besluitvorming fundamenteel te verbeteren. Techniek staat echter niet op zichzelf. Het vraagt om een verandering in organisatie en cultuur: een digitale transformatie.

Kleinschalig verkennend onderzoek

Wij hebben een aantal stappen ondernomen in de verkenning over AI.

Er is een werkgroep AI samengesteld. Deze werkgroep heeft al veel kennis opgedaan via trainingen, intergemeentelijke uitwisseling en landelijke sessies. Bijvoorbeeld met de gemeente Zaanstad, Montferland, Hellendoorn, Almelo. Uit die verkenning blijkt dat gemeenten er allemaal anders mee omgaan. Begin klein, met een paar processen, zodat je al werkende leert hoe AI te gebruiken. Deze stappen hebben ons de volgende inzichten opgeleverd:

De AI verordening

Er is een wettelijk kader waaraan gemeentes moeten voldoen; De AI-verordening (ook wel AI-act genoemd). Deze treedt stapsgewijs in werking. Sinds 1 augustus 2024 is deze verordening officieel in werking getreden, maar de verplichtingen golden toen nog niet meteen. Sinds februari 2025 mogen overheden geen AI systemen meer gebruiken die als “onaanvaardbaar risico” zijn aangemerkt. Tevens moeten medewerkers die AI gebruiken, voldoende kennis hebben om dit verantwoord te doen, dus moeten overheden zorgen voor passende training en bewustwording. Vanaf augustus 2025 moet de overheid zich voorbereiden op toezicht en boetes. Uiterlijk augustus 2030 moeten overheden volledig voldoen aan de AI act.

Wat we nu als gemeenten moeten is:

- bewustwording creëren
- training en scholing aanbieden
- AI geletterdheid opnemen in beleidsstukken, bijv. interne richtlijnen
- ruimte creëren voor vragen, discussie en kennisdeling over AI binnen de organisatie.

Processen zijn de basis

Processen zijn de basis zijn voor een gemeente. Om een technologie goed te kunnen inzetten, is het essentieel om de processen goed te kennen.

Mens is altijd leidend

Bij de inzet van AI is van belang te beseffen dat er altijd nog een mens nodig is aan het begin van een proces en aan het einde van het proces. Vooraf is de mens nodig met de juiste kennis om de juiste vraag te stellen. En achteraf moet het antwoord gecontroleerd worden op juistheid en correctheid door iemand met de juiste kennis.

Mogelijkheden van AI

AI is één van de technologische mogelijkheden om processen te ondersteunen en/of verbeteren. Het kan bijdragen aan snellere besluitvorming, betere communicatie, efficiëntere processen en verbeterde dienstverlening. Een aantal voorbeelden waarin AI aan kan bijdragen:

Efficiënte en Effectievere Bedrijfsvoering

- Sneller kunnen opstellen van stukken. Bij bijvoorbeeld bezwaarschriften kan de gemeente sneller een reactie op een bezwaarschrift opstellen, door een concept te genereren aan de hand van een vooraf gedefinieerd template.
- Automatisch en/of snellere vastlegging van vergaderingen. Bij vergaderingen is het mogelijk om AI de gesproken tekst gelijk om te zetten in geschreven tekst, en de tekst gelijk te optimaliseren en essentie eruit te halen.
- Als mensen minder tijd zijn aan repeterende werkzaamheden en/of administratie ontstaat er meer ruimte om hun talenten/competenties meer in te zetten.

Verbetering van de dienstverlening

- Niet alle inwoners zijn digitaal even vaardig, wat een uitdaging kan zijn bij het gebruik van moderne technologie. AI kan deze drempel verlagen door inclusiviteit te bevorderen, zoals spraakgestuurde systemen of eenvoudige navigatiemenu's. Voor inwoners die de Nederlandse taal niet volledig beheersen, kan AI automatisch vertalingen aanbieden of hulp bieden in andere talen. Hierdoor wordt de gemeente toegankelijker voor een bredere groep mensen.

- Snelle reactie naar de inwoner voor eenvoudige vragen. Een aantal gemeenten maakt al gebruik van AI-gestuurde chatbots voor hun klantenservice. Zo kunnen inwoners vragen stellen over belastingen, afvalinzameling of subsidies, en krijgen zij binnen enkele seconden een antwoord.
- Eerdere analyse, signalering en monitoring van meldingen. Bijvoorbeeld verkeersproblemen.

Beperkingen en randvoorwaarden

Het college ziet dat er binnen de gemeente nog drempels zijn om kunstmatige intelligentie (AI) goed te gebruiken. AI kan veel werk makkelijker maken, maar dan moeten we er als organisatie wel klaar voor zijn / hierin ontwikkelen. Een technologische vernieuwing (zoals AI) werkt alleen in de praktijk, als je een goede balans hebt tussen proces, mens en techniek. Het is belangrijk om aandacht te besteden aan:

Mensen

- Bewustzijn van verschillende technologische ontwikkelingen.
- Training en begeleiding bij de inzet van AI.
- Procesgericht denken binnen de organisatie.
- De inzet van technologieën zoals AI vraagt om een andere manier van sturing.
- De digitale vaardigheden van de medewerkers.

Processen

- Processen moeten inzichtelijk zijn en digitaal en logisch zijn ingericht.
- Een goede en geordende informatiehuishouding is nodig om AI optimaal te kunnen inzetten. Informatie moet goed worden opgeslagen en teruggevonden kunnen worden.

Techniek

- De juiste systemen en software moeten beschikbaar zijn.
- Beheer en onderhoud moeten goed geregeld zijn.

Daarvoor is geld, tijd en capaciteit nodig. En misschien wel het belangrijkste: een andere manier van denken voor de gehele organisatie en bestuur. AI raakt techniek, maar ook ethiek, wetgeving en organisatie. Het moet :

- juridisch verantwoord zijn
- ethisch verantwoord zijn
- veilig en betrouwbaar zijn
- organisatorisch goed ingebed zijn
- een menselijke tussenkomst behouden
- transparant en verantwoord kunnen worden

Alleen als we al deze onderdelen meenemen, kunnen we AI op een goede en verantwoorde manier inzetten.

Uitdagingen en risico's

AI biedt kansen: bij een succesvolle invoering profiteren inwoners doordat dienstverlening verbetert. Intern zal de bedrijfsvoering ook verbeteren.

Het college ziet daarbij onder meer de volgende uitdagingen:

- Het voldoen aan wet- en regelgeving, zoals voldoen aan de AI act, vraagt tijd en geld. AI kost geld, niet alleen software, maar ook hardware, training, ontwikkelingen, etc, Informatiehuishouding moet voldoende op orde zijn.
- Te weinig kennis en capaciteit in de organisatie. Er zijn nog weinig mensen die echt weten hoe AI werkt. Op verschillende niveaus zal in de organisatie kennis over AI belegd moeten worden. Van dagelijks gebruik tot strategie.
- Niet alle medewerkers beschikken over dezelfde mate van digitale vaardigheden. Om AI op een verantwoorde en effectieve manier te kunnen inzetten, is het belangrijk om aandacht te besteden aan het versterken van deze vaardigheden binnen de organisatie. AI moeten we daarom invoeren met goede uitleg of training.
- Functies veranderen. Er zullen nieuwe rollen ontstaan, namelijk mensen die AI prompts kunnen maken. Maar ook gaat het werk van mensen veranderen.

- Doorontwikkeling van ontwikkelingen zoals AI vraagt voortdurend aanpassing van beheer en onderhoud van systemen.

Daarnaast zijn er ook risico's:

- Privacy en veiligheid; Als AI verkeerd wordt gebruikt, kunnen persoonsgegevens op straat komen te liggen.
- Verlies van de menselijke maat; AI mag het menselijke oordeel niet vervangen.
- Onjuiste data: AI kan bestaande vooroordelen in data versterken, wat leidt tot ongelijke behandeling; daarom is zorgvuldige toetsing essentieel.
- Afhankelijkheid van leveranciers; Als we daar te afhankelijk van worden, hebben we minder grip op onze eigen data en systemen.
- Energieverbruik; AI gebruikt veel rekenkracht, en dat kost veel energie.

AI inzetten voor klachtafhandeling?

In het verkennend onderzoek kwamen veel processen naar voren waar AI toegevoegde waarde kan leveren. Klachtenbehandeling was niet één van de processen die bij andere gemeenten naar boven kwam. Het college is van mening dat dit voor de Hof van Twente ook niet het proces is waar de meeste winst is te behalen in dienstverlening en/of bedrijfsvoering. Dit omdat de gemeente Hof van Twente relatief gezien weinig (ongeveer 20 per jaar) klachten heeft.

Pilotproject AI

De motie vraagt om AI in te zetten voor het herkennen van patronen in klachten, zowel binnen de gemeenteorganisatie als bij verbonden partijen. Tijdens de verkenning zijn daarnaast ook andere waardevolle toepassingsmogelijkheden van AI naar voren gekomen. Klachtafhandeling is daarbij verkend, maar op basis van de bevindingen wordt geadviseerd hier niet gelijk AI op toe te passen. De ambtelijke organisatie krijgt de ruimte om zelf te bepalen in welke processen AI in pilotvorm wordt toegepast.

Conclusie

Naar aanleiding van het uitgevoerde verkennende onderzoek concluderen wij dat de organisatie niet de mogelijkheden heeft volop met AI aan de slag te gaan. Het college ziet echter ook dat de technologische ontwikkelingen kansen biedt voor zowel de dienstverlening als bedrijfsvoering. Daarnaast moet de gemeente voldoen aan de AI Act. In vergelijking met andere gemeenten bevindt Hof van Twente zich in de middenmoot. We volgen de ontwikkelingen maar lopen niet voorop.

Naast de ondersteuning die de VNG biedt met het delen van landelijke kennis en ondersteuning, moeten we als organisatie rekening houden met de inzet van de nodige middelen om stappen te maken op AI. Het college beraadt zich hoe ze hier vervolg aan kan geven.

Burgemeester en wethouders van Hof van Twente,
de secretaris,

mr. ing. J. Eshuis

de burgemeester,

drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM

Bijlage(n):

1. Motie Onderzoek naar de Toepassing van IA binnen de gemeente d.d. 17 december 2024