



Jim van Hulst

AI Gemeente Amsterdam

In februari 2025 is de AI Act van kracht gegaan. Binnen de overheid vraagt dit om een groter bewustzijn van wat kunstmatige intelligentie (AI) inhoudt, hoe we AI op een verantwoorde manier kunnen inzetten en welke kansen en risico's er aan verbonden zijn. In dit document nemen we je mee in hoe we deze bewustwording zijn gestart bij de gemeente, te beginnen met de visie op AI van de gemeente Amsterdam als inspiratiebron.

LESSON

≡ Analyse

≡ Design, ontwikkeling, implementatie

≡ Laat maar zien

Analyse



Jim van Hulst



De mens centraal

De Visie op AI: De mens centraal

De gemeente Amsterdam heeft, samen met bewoners, bezoekers en ondernemers, een visie ontwikkeld waarin de mens centraal staat bij het gebruik van AI. De kernwaarden uit deze visie zijn:

1. **Transparantie:** Mensen begrijpen hoe AI wordt ingezet en welke data wordt gebruikt.
2. **Inclusiviteit:** AI-oplossingen zijn er voor iedereen, ongeacht afkomst, taal of opleidingsniveau.

3. **Verantwoorde innovatie:** Technologie wordt ethisch, verantwoord, en veilig ingezet.

Voor ons als project-team diende deze visie als startpunt om de ambtenaren te informeren over de impact van AI en hun rol daarin.



Definitie AI van de gemeente Amsterdam (tevens de definitie van de EU)

“ AI is een op een machine gebaseerd systeem dat is ontworpen om met verschillende niveaus van autonomie

te werken en dat na het inzetten ervan aanpassingsvermogen kan vertonen, en dat, voor expliciete of

impliciete doelstellingen, uit de ontvangen input afleidt hoe output te genereren zoals voorspellingen, inhoud,

aanbevelingen of beslissingen die van invloed kunnen zijn op fysieke of virtuele omgevingen.”

(AI-Verordening)

De noodzaak van bewustwording (AI Act)

De AI Act stelt duidelijke regels en kaders voor het ontwerp, de implementatie en het gebruik van AI in de Europese Unie.

1

Er wordt nadrukkelijk gekeken naar risicocategorieën, van minimaal tot onaanvaardbaar

risico.

2

Verplichte beoordelingen, zoals compliance-checks, zijn een belangrijk onderdeel van de AI Act.

3

Toezicht en handhaving door overheden en toezichthouders worden benadrukt in de regelgeving.

4

Gemeenten moeten praktische stappen nemen, zoals bewustwording en training over de AI Act en de impact ervan op hun activiteiten.

5

Het gemeentelijke AI-beleid moet uiterlijk op 2 augustus 2026 voldoen aan de eisen van de AI Act.

Mijn opdracht

De hoofddoelstelling van dit project is om **alle medewerkers** binnen de gemeentelijke organisatie bewust te maken van de manier waarop **kunstmatige intelligentie (AI)** hun werk en de stad kan beïnvloeden. Hierbij worden zij niet alleen geïnformeerd over de technologische en wettelijke aspecten van AI, maar ook over de **ethische en maatschappelijke implicaties**. Om deze doelstelling te bereiken, is een **vast projectbudget** beschikbaar gesteld, waarin onder andere de ontwikkeling van e-learningmodules, pilottrajecten en communicatiecampagnes wordt gefinancierd.

DOELSTELLING VAN HET PROJECT

HET PROJECTTEAM

TOEGANKELIJKHEID EN INCLUSIE

- De hoofddoelstelling van dit project is om alle medewerkers binnen de gemeentelijke organisatie bewust te maken van de manier waarop kunstmatige intelligentie (AI) hun werk en de stad kan beïnvloeden.

- Hierbij worden zij niet alleen geïnformeerd over de technologische en wettelijke aspecten van AI, maar ook over de ethische en maatschappelijke implicaties.
- Om deze doelstelling te bereiken, is een vast projectbudget beschikbaar gesteld, waarin onder andere de ontwikkeling van e-learningmodules, pilottrajecten en communicatiecampagnes wordt gefinancierd.

DOELSTELLING VAN HET PROJECT

HET PROJECTTEAM

TOEGANKELIJKHEID EN INCLUSIE

Het project wordt uitgevoerd door een kernteam van vier mensen, bestaande uit:

1. Een projectleider / onderwijskundig specialist die zich richt op de didactische kwaliteit en de toepasbaarheid voor verschillende doelgroepen.
2. Een AI-inhoudsdeskundige die zorgdraagt voor de juiste, actuele inhoud en wet- en regelgeving (AI Act).
3. Een communicatieadviseur die het draagvlak vergroot en zorgt voor tijdige en toegankelijke informatievoorziening aan alle medewerkers.
4. Een programma manager AI voor algehele coördinatie en het regelen van budget, afstemmen directies, etc.

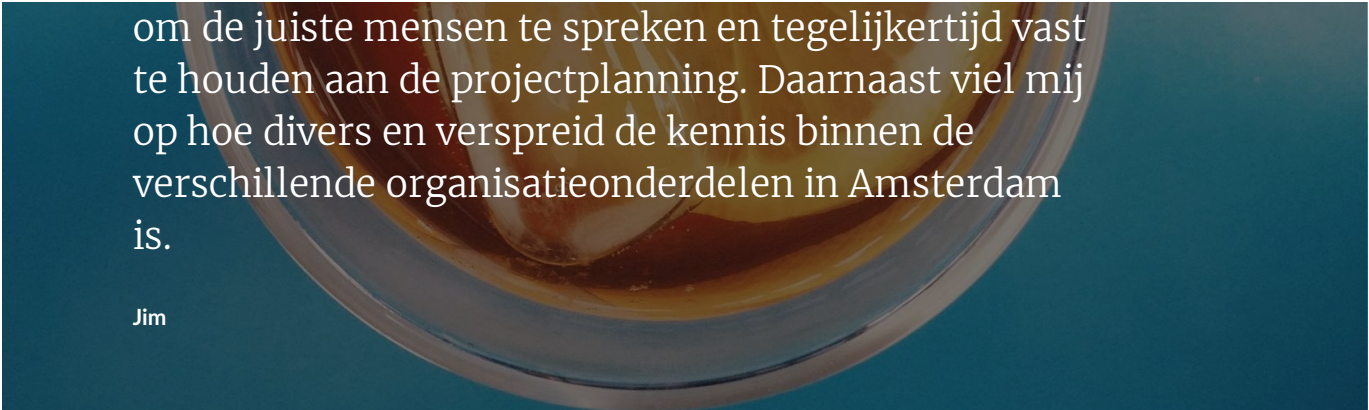
Omdat we alle ambtenaren willen bereiken, is de content ontwikkeld op B1-leesniveau. Dit betekent dat de teksten helder en eenvoudig geformuleerd zijn, zodat medewerkers met verschillende achtergronden en opleidingsniveaus deze goed kunnen begrijpen.

Daarnaast wordt er nadrukkelijk rekening gehouden met:

- **Hoorbeperkingen:** Door ondertiteling en/of transcripties beschikbaar te stellen voor alle audio- en videomaterialen.
- **Zichtbeperkingen:** Door voldoende contrast te gebruiken, alternatieve tekst (alt-teksten) voor afbeeldingen toe te voegen, en een compatibele e-learningomgeving te kiezen die met screenreaders werkt.
- **Multimodale verspreiding:** De trainingsmaterialen zijn zowel online als in downloadbare vorm beschikbaar, zodat medewerkers deze op elk moment kunnen raadplegen (ook offline).



“ Persoonlijke reflectie:
In de eerste maanden heb ik veel geluisterd en kennismakingsafspraken gemaakt. Die kennismaking verliep niet altijd soepel, mede door verloop, verlof, ziekte en de hoge werkdruk van collega's werden de afspraken uitgesteld of geannuleerd. Hierdoor was het best een uitdaging



om de juiste mensen te spreken en tegelijkertijd vast te houden aan de projectplanning. Daarnaast viel mij op hoe divers en verspreid de kennis binnen de verschillende organisatieonderdelen in Amsterdam is.

Jim

Design, ontwikkeling, implementatie



Jim van Hulst

Het 1e opleidingstraject

Keuze voor elarning (redenen om voor e-learning te kiezen)

Om in korte tijd ongeveer 28.000 medewerkers te bereiken, hebben we bewust gekozen voor e-learning. De belangrijkste argumenten daarbij waren:

1. **Schaalbaarheid:** Met e-learning kunnen veel medewerkers dezelfde kennis opdoen zonder capaciteitsproblemen (zoals een beperkt aantal opleidingsruimten of trainers).
2. **Kostenefficiëntie:** Geen reiskosten, minder productiviteitsverlies en lagere organisatiekosten in vergelijking met klassikale trainingen.
3. **Tijdsbesteding:** Drie e-learningmodules van elk 20 minuten passen beter in drukke werkagenda's dan dag-vullende sessies.
4. **Toegankelijkheid:** Medewerkers kunnen op hun eigen tempo leren, waar en wanneer het hen uitkomt. Men kan de modules volgen op tablet, telefoon, laptop, en desktop.
5. **Consistente kwaliteit:** Iedereen krijgt exact dezelfde kernboodschappen gepresenteerd.

KPI's

Bij het inrichten van de e-learning in Articulate Rise hebben we de volgende KPI's gedefinieerd om succes te meten:

Deelnamegraad

Om het succes van de e-learning te meten, is deelnamegraad een belangrijke KPI. Het doel is dat minimaal 70% van de beoogde 28.000 medewerkers binnen drie maanden na lancering minstens één module volgt.

Deze KPI helpt ons inzicht te krijgen in de mate waarin de e-learning wordt gebruikt door de doelgroep.

Voltooiingspercentage

Een andere belangrijke KPI is het voltooiingspercentage. Het doel is dat 70% van de deelnemers alle drie de modules binnen drie maanden afrondt.

Dit geeft een indicatie van de effectiviteit en aantrekkelijkheid van de e-learningmodules.

Tevredenheidsscore

De tevredenheidsscore wordt gemeten via een korte survey na afloop van de e-learning. Het doel is een gemiddelde score van minimaal 4 op 5 te behalen op inhoud, relevantie en gebruiksgemak.

Deze KPI geeft waardevolle feedback over hoe de e-learning wordt ervaren door de deelnemers.

Kennisgroei

Kennisgroei wordt gemeten via quizvragen in een pre- en posttest. Het doel is een stijging van 30% in correct beantwoorde vragen te realiseren.

Dit toont aan in hoeverre de e-learning bijdraagt aan het vergroten van de kennis van de deelnemers.

Bespreking in teams —

Een laatste KPI is de mate waarin teams de geleerde inzichten bespreken. Het doel is dat minimaal 40% van de teams in een teamoverleg aandacht besteedt aan de inzichten, bijvoorbeeld door het bespreken van ethische cases.

Daarnaast wordt bijgehouden of er meer aanvragen komen voor verdieping of begeleiding in AI-projecten, wat een indicatie kan zijn van verhoogde bewustwording door de e-learning.

Het opleidingstraject

Het ontwikkelen van een AI-leertraject binnen de gemeentelijke organisatie vereist een zorgvuldige aanpak waarbij zowel de visie op AI als de eisen vanuit de AI Act centraal staan.

Sept 2024

Visie als uitgangspunt

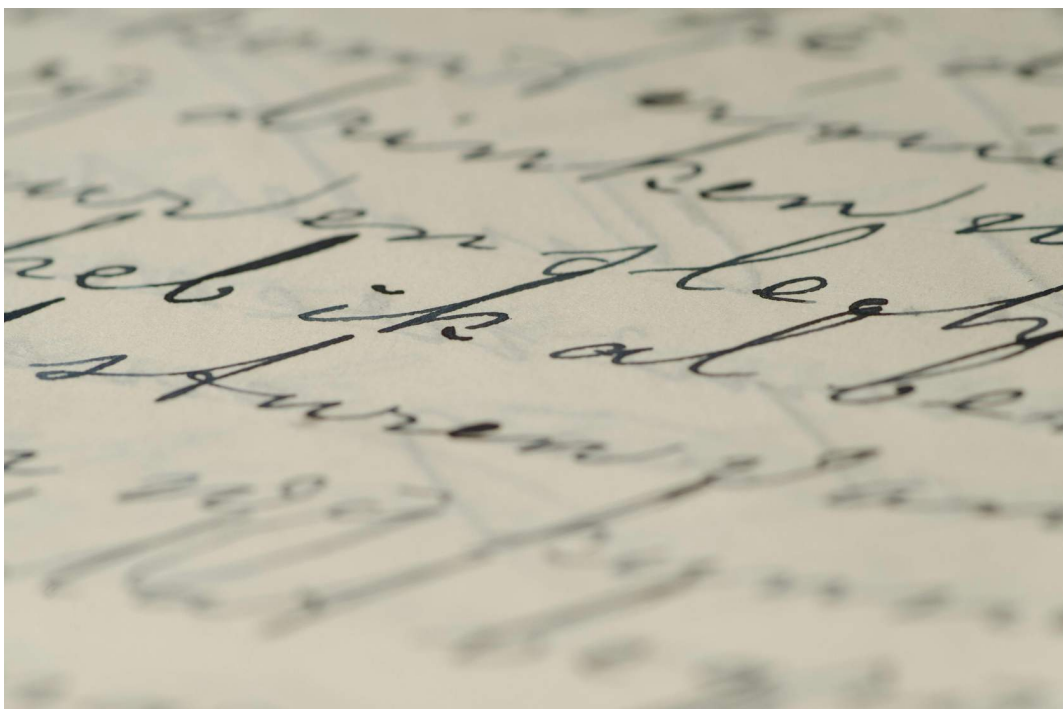
We zijn gestart met de visie van de gemeente Amsterdam op AI. Deze diende als rode draad in de contentontwikkeling, waarbij de mens centraal staat.



Okt, 2024

Scriptontwikkeling

- We brachten de kernonderwerpen uit de visie in kaart, gekoppeld aan de eisen en principes van de AI Act.
- We definieerden de leerdoelen: (1) Basiskennis AI, (2) Relevante wet- en regelgeving (AI Act), (3) Toepassingen en praktijkvoorbeelden, (4) Ethische overwegingen.
- We legden de nadruk op begrijpelijke taal (B1 niveau), zodat alle opleidingsniveaus het kunnen volgen.



Okt, nov ,2024

Leverancierselectie

- We vergeleken verschillende e-learningplatforms en leveranciers.
- We kozen uiteindelijk voor een platform (Articulate Rise) dat gebruiksvriendelijk is, snel kan worden opgeschaald en eenvoudige voortgangsrapportages biedt. Ook is deze software erg intuïtief zoals je nu zelf kunt zien.

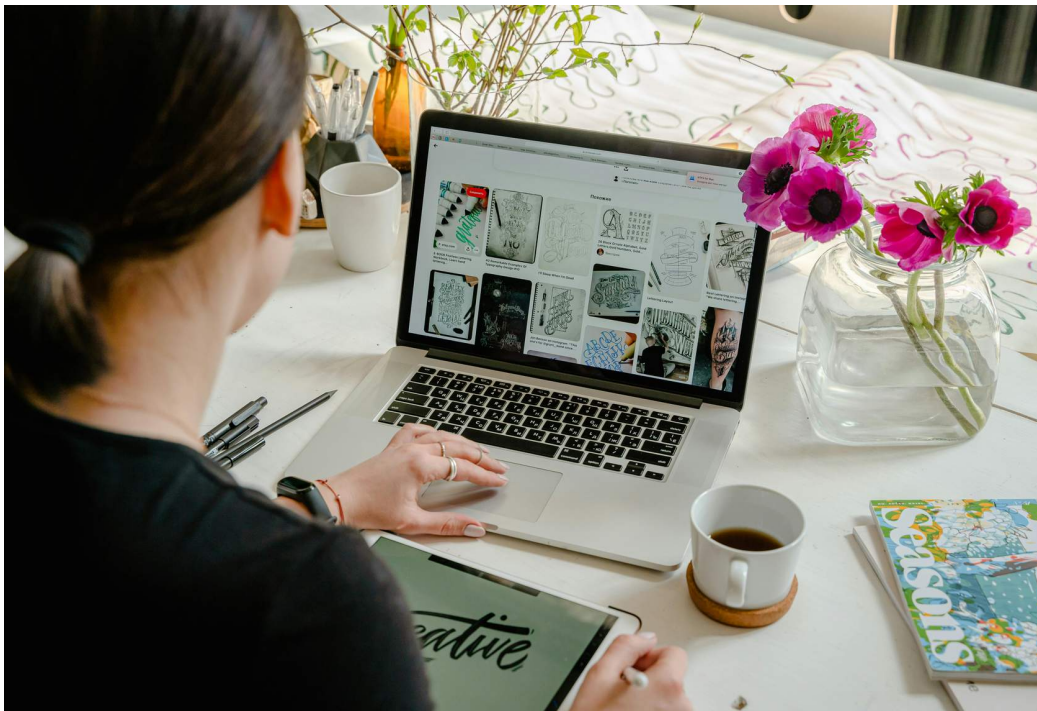


Nov-Jan

Ontwikkeling van de modules

- **Module 1 (20 minuten): “Introductie AI & Wetgeving”**
 - Wat is AI?
 - Korte uitleg van de AI Act en waarom dit belangrijk is.
 - Link met de gemeentelijke visie: transparantie, inclusiviteit en ethiek.
- **Module 2 (20 minuten): “AI in de praktijk bij de gemeente”**
 - Voorbeelden van AI-toepassingen in verschillende gemeentelijke processen.
 - Succesverhalen en valkuilen.
- **Module 3 (20 minuten): “Ethiek & Verantwoord gebruik van AI”**
 - Ethische dilemma's, bias en discriminatie.

- Praktische tips voor verantwoorde inzet.
- Rol van medewerkers in signalering en beslisprocessen.



Feb, Maart, 2025

Pilot en evaluatie

We hebben de drie modules eerst getest binnen één directie (ca. 400 medewerkers) om feedback te verzamelen op:

- **Inhoud:** Sluit de inhoud aan op de praktijk en is deze begrijpelijk?
- **Interactiviteit:** Vinden deelnemers de opdrachten, quizzen en voorbeelden relevant en boeiend?
- **Toegankelijkheid:** Zijn er drempels in taal, tijd of digitale vaardigheden?



April, 2025

Lancering

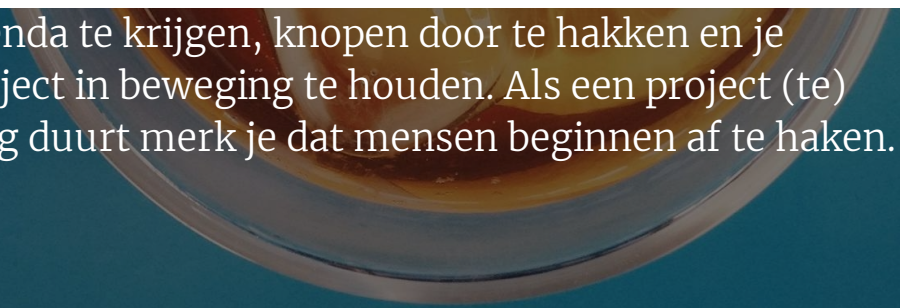
Op **1 april** is de definitieve versie van de e-learning gelanceerd. De communicatie hierover verloopt via:

- Een e-mailcampagne met uitleg en link naar de modules.
- Intranetberichten en een kort promotiefilmpje.
- Aansporing door leidinggevenden in teamvergaderingen.



“ Reflectie:

Werken aan een project bij de gemeente Amsterdam vraagt om een lange adem. Keuzes maken is cruciaal om voortgang te boeken, maar de complexiteit van de organisatie, de vele betrokken partijen en uiteenlopende belangen zorgen ervoor dat besluitvorming vaak vertraagt. Het vraagt doorzettingsvermogen om je project op de P&O



agenda te krijgen, knopen door te hakken en je project in beweging te houden. Als een project (te) lang duurt merk je dat mensen beginnen af te haken.

- Jim

Laat maar zien

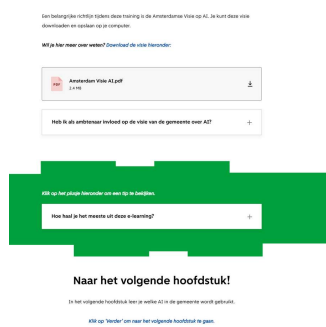


Jim van Hulst

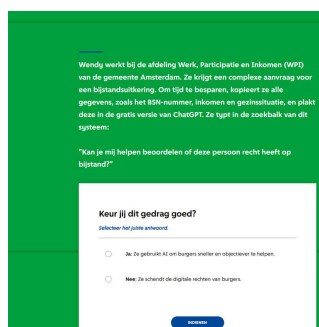
Hoe ziet het eruit, en wat gaat er nog gebeuren?



Dire modules van 20 minuten



Wat kun jij doen

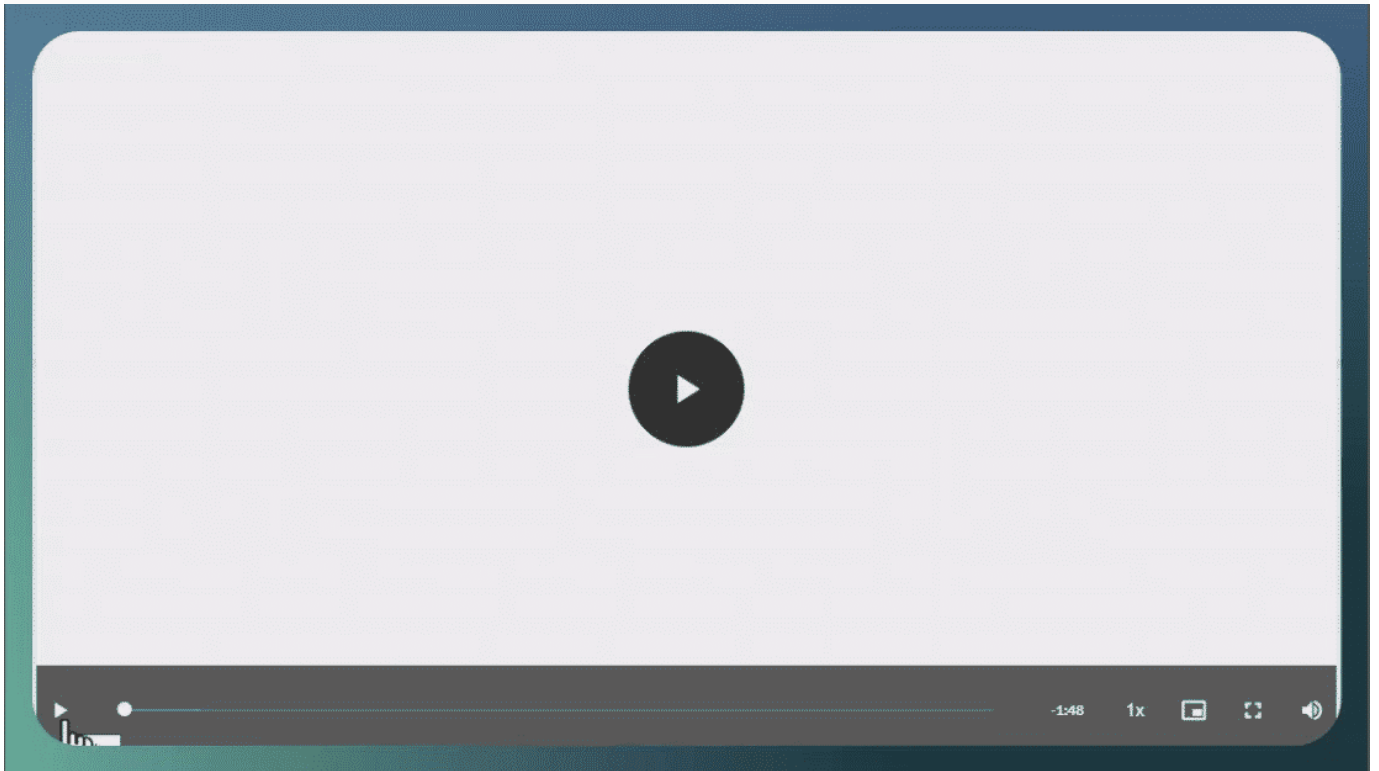


Korte kennis checks



Drie modules, drie herkenbare kleuren

CONTINUE



Ideeën voor 2025 en verder

1. Opleidingen (in de breedste zin van het woord)

De gemeente heeft een tiental leveranciers met opleidingsaanbod gecontracteerd om (**algemene, generieke kennis over AI aan te bieden**).

2. Workshops voor leidinggevend en beleidsadviseurs

Beleidsadviseurs hebben behoefte aan een bredere blik op AI: hoe integreer je AI in gemeentelijke en landelijke beleidskaders? Welke kansen en risico's zijn er? In deze sessie staan praktijkcases centraal en worden handreikingen geboden voor het schrijven van AI-proof beleid, passend bij de visie van de gemeente (promptengineering).

3. ChatAmsterdam (GPT 3.5)

Tussen 26 Februari en 22 Maart hebben 150 collega's van de Gemeente Amsterdam deelgenomen aan de eerste onderzoeksfase van de ChatAmsterdam pilot waarbij ervaringen en inzichten hebben verzameld hoe we gebruik maken van generatieve AI binnen de organisatie. Het doel van deze eerste kleinschalige pilot was gericht op het in kaart brengen van mogelijke waarde voor de stad, de bijkomende risico's en om inzicht te krijgen in het gebruikersgedrag. De vervolgfase bestaat uit het lanceren van de applicatie ChatAmsterdam alsmede het doorzetten van relevant onderzoek om de risico's van GenAI te controleren dan wel te mitigeren.

4. Verdere opleidingen en masterclasses

Voor medewerkers die de basiskennis al beheersen, zijn verdiepende trainingen of masterclasses een logische vervolgstap. Denk aan data-analyse, ethische toetsing van AI-toepassingen of projectmanagement voor AI-implementaties. Het doel is om interne expertise verder uit te bouwen en te verankeren in de organisatie ook mede door **bite size learnings** (hapklare lessen van 5-10 minuten).

5. Tip-van-de-dag campagne

Met een 'tip van de dag' (of week) via intranet, e-mail of narrowcasting kun je medewerkers telkens een klein stukje AI-informatie geven. Dit kan variëren van praktische toepassingstips tot interessante weetjes over AI-wetgeving en ethische dilemma's. Zo blijft AI top of mind en wordt het bewustzijn continu gevoed.

6. Verdiepende casestudies en best practices

Door afdelingen te vragen om succesvolle AI-projecten of geleerde lessen te delen, creëer je onderlinge inspiratie. Deze casestudies kunnen gedeeld worden in een online bibliotheek of tijdens thematische bijeenkomsten. Zo leert de organisatie actief van elkaars ervaringen en worden AI-projecten breder gedragen.

7. Hackathons of innovatiesessies

Voor medewerkers die graag praktisch aan de slag gaan, is een hackathon of innovatiesessie geschikt. Zij kunnen in multidisciplinaire teams AI-prototypes of concepten uitwerken die bijdragen aan gemeentelijke uitdagingen. Dit is niet alleen leuk en leerzaam, maar stimuleert ook samenwerking en innovatieve denkwijzen.

Bij elk van deze vervolgstappen is het van belang om terug te grijpen op de basis die is gelegd met de e-learning en de visie waarin de mens centraal staat. Zo zorg je dat AI niet alleen bekend, maar ook gedragen en op de juiste manier ingezet wordt binnen de gemeente Amsterdam.

Dank voor je interesse!
Meer vragen of meer weten voor jouw project?

Stuur een mail naar:

jim@jignite.com