SOCIAL INSPIRATORS · 06 MEI 2026

Een bredere brug.

Sociale impact maken met nieuwe .technologie



Mairen Zeevenhoven · founder OpenIris

.Even inventariseren

.Drie snelle vragen aan de zaal

01

Slimme technologie in het dagelijks leven

Wie gebruikt het al regelmatig in zijn ?of haar dagelijkse routine

02

Technologie in het werk

Wie past het toe in zijn of haar ?werkzaamheden

03

Actief & doelgericht

Wie gebruikt het écht actief en doelgericht voor het werk, Copilot niet ?meegerekend

ACT 01 · INTRODUCTIE

Waarom dit verhaal?

12 maanden. ~100 gesprekken.

Met gemeenten, sociale instellingen, woningcorporaties en burgers door het hele .land



Terugkomende resultaten

De wíl is er overal. Maar te weinig handen, te weinig uren, te veel talen, te veel mensen die buiten .beeld blijven

De snelheid van technologie

.Vijf jaar
.Eén grote verschuiving

2021

Generatieve beelden

2022

ChatGPT wordt uitgebracht naar de wereld

2023

Nuttige teksten genereren

2024

Overtuigende video

2025

Echte workflows worden Ingezet

.Elke zes maanden wordt iets dat eerst onmogelijk leek, normaal. En die snelheid wordt over twee jaar niet rustiger

Beeld en video op maat

‚Beeld en video .in een middag

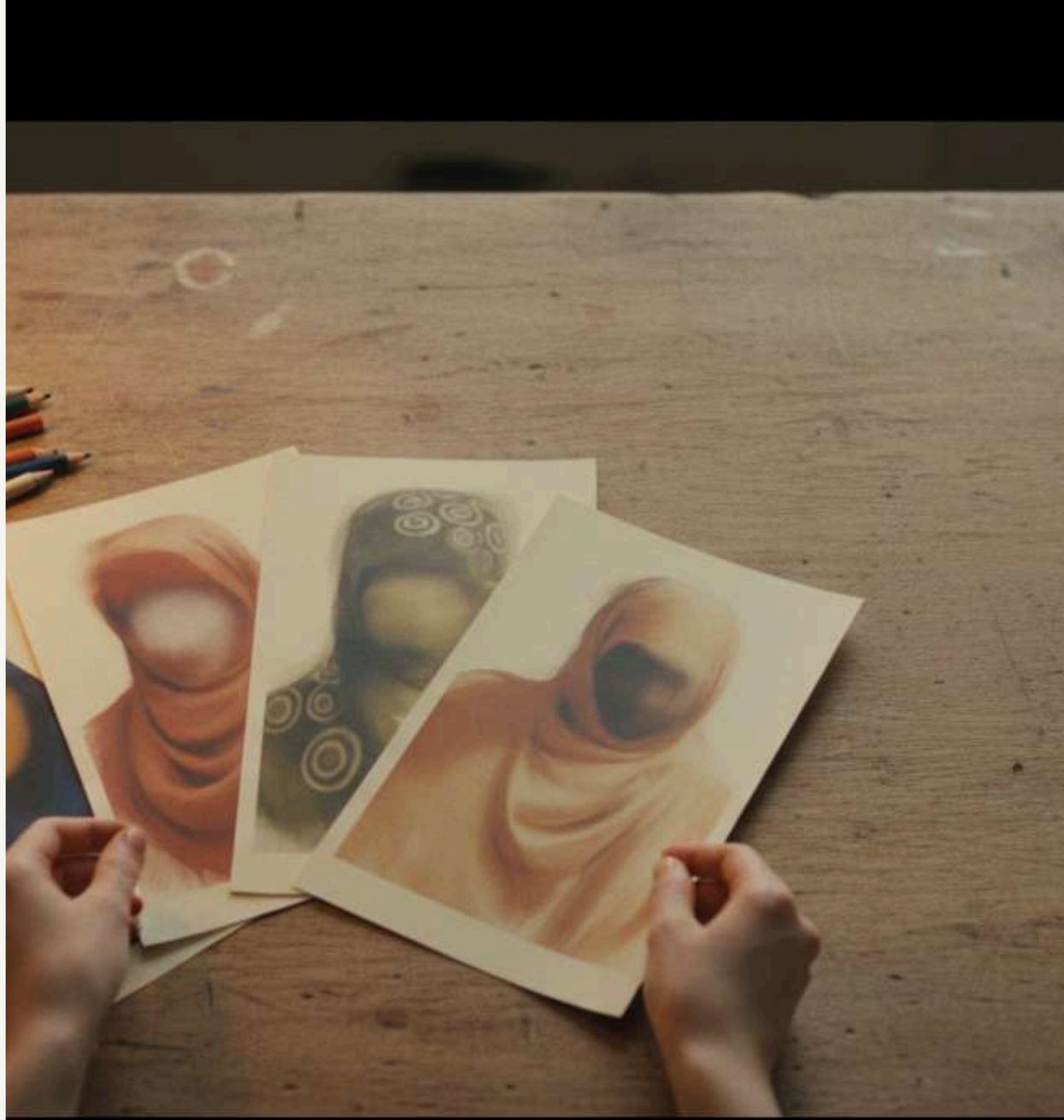
BEELD

Volledig gegenereerde beelden, op maat, in elke stijl. Twintig versies van .een wijkflyer in één middag

VIDEO

Een instructievideo in tien talen. Geen filmploeg, geen vertaalbureau, .geen wachttijd van zes weken

.De marginale kosten van een extra taalversie zijn bijna nul



ACT 02 · WAT IS ER VERANDERD

Taal en uitleg .overstijgen

Waarom stopt een gemeentebrief ?zodra hij verzonden is

Een QR-code op die brief leidt naar een uitlegpagina, in jouw taal, op jouw niveau, waar je kunt doorvragen. Geen sciencefictie. Een communicatiemedewerker zet dit vandaag in een paar uur in .elkaar



ACT 03 · DE SOCIALE-IMPACT-VERTALING

.Techniek is geen doel
Techniek is alleen interessant
.als het iets oplost

.Vier verschuivingen die ik in de praktijk al zie ontstaan

Eén — Taal overbruggen

.Taal overbruggen

DE WERKELIJKHEID

In sommige wijken worden 20 tot 30 talen gesproken. Een brief in het Nederlands bereikt het merendeel niet. Geen gemeente kan dat met menselijke capaciteit alleen bedienen, dat is rekenkundig .onmogelijk

WAT TECHNOLOGIE MOGELIJK MAAKT

Een gesprek aan de telefoon, in de eigen taal van de bewoner. Over huurrecht, zorg, toeslagen. Toegankelijk, begrijpelijk, direct. Geen .vertaalbureau nodig, altijd beschikbaar

Roemeens | Bulgaars | Pools | Arabisch | Tigrinya | Turks | Tagalog

Twee — Tijd voor uitleg

.Tijd voor uitleg

Een groot deel van de tijd op een sociaal loket gaat op aan dezelfde herhalingsvragen. Hoe vraag ik mijn paspoort aan? Wat is een DigiD? Welk ?formulier hoort bij welke aanvraag

Slimme technologie kan al die vragen automatisch beantwoorden, in B1-niveau, in de moedertaal van de burger, op het moment dat het de burger uitkomt. Dat geeft ruimte voor het gesprek dat ertoe doet: de complexe casus, .de kwetsbare burger, het werk waar mensen voor de zorg zijn gaan werken



Drie — Mensenwerk waar mensen goed in zijn

Mensenwerk waar .mensen goed in zijn

DAAR ZIT DE ENERGIE

Ontmoeten. Luisteren. Signaleren. Het verschil maken in een .huishouden

DAAR NIET

Notuleren, administratie, gesprek omzetten naar rapport, .mailafhandeling tot diep in de avond

BELANGRIJKE NUANCE

Ik hoor in de praktijk regelmatig dat enkel Copilot in Word hier vrij beperkt in is. De mogelijkheden waar ik over spreek vragen om de huidige generatie aparte .digitale assistenten. Dus als het bij jullie niet opschiet, ligt dat soms aan welke tool je hebt

Vier — Burgers bevragen, geheugen vasthouden

‚Burgers bevragen .geheugen vasthouden

30

bij een inspraakavond

.Wie er komt is al betrokken. Een enquête levert vinkjes, geen verhalen

3.000

via digitale gesprekken

.Inclusief de stille meerderheid. Bruikbaar voor beleid

GEHEUGEN

Patronen die zichtbaar werden in honderden gesprekken raken nu kwijt. Slimme technologie kan ze vasthouden, als bibliotheek voor de medewerker van .morgen

INTERACTIEF MOMENT · KORTE TUSSENSTOP

Waar zou jij beginnen?

TAAL | UITLEG | MENSENWERK | GEGEVENS OPHALEN

.Stel: privacy even opzij

Welke van die vier zou je morgenochtend als eerste oppakken in jouw werk? En waarom die? Geen goed of fout, ik ben benieuwd .waar het bij jullie het hardst kriebelt

De kennis zit niet .bij de leveranciers

.Die zit bij jullie

Bij de medewerker die het werk dagelijks doet en weet waar de echte tijdverslinders zitten. Bij het wijkteam dat ziet welke vragen elke week opnieuw langskomen. Bij de communicatiemedewerker die weet welke brief nooit gelezen wordt. En POC's bouwen kan vandaag in een paar uur, door mensen .zonder code-ervaring

.De Exploratie-route

.Stap één: geef je medewerkers een AI-abonnement

€20

Concreet: laat je mensen Claude installeren. Voor exploratie, niet voor .productie

DE WAARDE

Niet alleen uit te drukken in geld. Maar ook in engagement, werkplezier, .creativiteit en identificatie waar gaps in huidige processen zit

HET RISICO

.Moet ingezet waar schaalbaar mogelijk, niet voor individu specifiek

.Je medewerkers vinden gaps die jij niet kent. Omdat zij het werk dagelijks doen

Het Utrecht-voorbeeld

Een softwarebedrijf .in Utrecht

.Een paar uur per week vrijgehouden voor wat zij "eigen werk verbeteren" noemen

Vergaderverslagen

.Script dat ze automatisch schrijft

Rapport-samenvatter

Hulpje dat lange documenten .verkort

Offertes-sorteerder

Tool die offerteaanvragen .rubriceert

en tientallen meer…

Kleine verbeteringen, gevonden door de mensen die het werk .doen

Privacy en informatieveiligheid

‚Privacy is voor de implementatie .niet voor het experiment

EXPLORATIEFASE

POC's maak je per definitie zonder echte burgerdata. Fictieve voorbeelden, je eigen mailbox, een collega die meekijkt. Hier .valideer je: werkt het, lost het iets op, begrijpen mensen het

PRODUCTIEFASE

Pas wanneer een experiment in een werkproces komt waar burgerdata bij betrokken is, gaat het volle gewicht van AVG, BIO en DPIA daaroverheen. Daarvoor zijn die kaders ook .gemaakt

.Niet om experimenteren te voorkomen. Wel om implementatie veilig te doen

Probeer het zelf eens

Probeer het .dit weekend zelf

.Een laptop, een AI-abonnement, een rustige hoek

- **Een rapport schrijven**
- **Een vergadering samenvatten**
- **Een notitie omzetten naar een collegestuk**
- **Een lange beleidsmail in tien begrijpelijke zinnen voor een burger**

Het probleem dat ik overal hoor

Vastgeklikt aan grote providers die niet meer .innoveren

In bijna elk gesprek dezelfde frustratie. Meerjarencontracten met software die niet meebeweegt met de tijd. Updates die uitblijven, of .oplossingen leveren die niemand had gevraagd

.Stabiliteit heeft waarde. Maar er is een prijs: de kloof tussen wat de wereld kan en wat jouw burger ervaart, groeit elke zes maanden

Niet dashboard .op dashboard

.Wel uren teruggeven aan mensen

Niemand zit te wachten op het volgende dashboard, of weer een tool waar collega's klachten over hebben. Wat ik wel zeg: geef de .mensen die het werk dagelijks doen, de middelen om hun werk gemakkelijker te maken. Door zelf hun eigen werk te verbeteren

.Goedkoper, sneller, en met meer eigenaarschap

Drie voorbeelden .uit de praktijk

01

Scenariobudget tijdens het gesprek

Een ambtenaar laat zijn klantgesprekken transcriberen, een eigen getrainde assistent schetst op de achtergrond mogelijke vervolgtrajecten op basis van honderden eerdere casussen. Effect: niet meer .notuleren, beter luisteren, betere afwegingen

02

Moeilijk bereikbare groepen

Een digitale gesprekspartner via een QR-code op de gemeentebrief of een telefoonnummer onderaan, in de moedertaal van de bewoner. Anderstaligen, laaggeletterden, mensen die nooit naar een loket .komen

03

Wijkgesprekken structureel evalueren

Honderden gesprekken per week worden gevoerd door wijkteams en klantcontactcentra. Door ze te digitaliseren en analyseren komen patronen boven die nu wegglippen. Eenzaamheid rondom een flat, .schuldsignalen rondom een werkgever

.De oplossingen zaten al in de organisatie. Bij de mensen, niet bij de leverancier



Geef je mensen de ruimte.

.En laten we ophouden bang te zijn

.De échte risico's zitten niet in het experiment. Ze zitten in stil blijven staan terwijl de wereld doorbeweegt