

aanpak begeleidingsethiek

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
OmgevingsChat

ECP Platform voor de InformatieSamenleving

Platform AI & Overheid

OmgevingsChat
Altijd de expert in de buurt

DE FRIESE AANPAK

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.

---

*“Dankzij deze sessie realiseer ik me hoe OmgevingsChat doorwerkt tot in de **haarvaten van de organisatie.** Door met zoveel betrokkenen aan tafel te zitten, besef ik: we moeten veel meer in **co-creatie** gaan ontwikkelen.*

Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: Bas Kooistra (De Friese Aanpak) en John Haitsma (De Friese Aanpak), Hans Hoornstra (OmgevingsChat)
Moderatoren: Daniël Tijink (ECP), Janneke de Bekker (ECP)

Op 3 februari 2026 organiseerde ECP op initiatief van Bas Kooistra (De Friese Aanpak), John Haitsma (De Friese Aanpak) en Hans Hoornstra (OmgevingsChat) een sessie begeleidingsethiek over de casus OmgevingsChat, in samenwerking met Platform AI & Overheid. Aan de workshop namen aantal deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Daniël Tijink (ECP) en Janneke de Bekker (ECP).

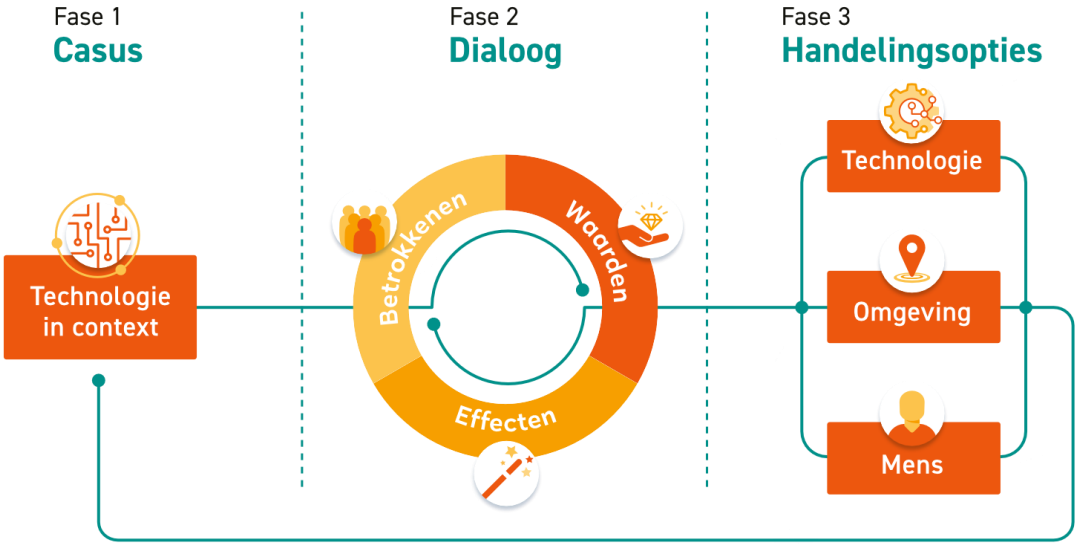
De doelstelling is tweeledig:

- Leren tijdens de workshop
  - Welke effecten, waarden en betrokkenen worden genoemd
  - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
  - Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

Het verslag bevat de volgende elementen:

- Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- Weerslag van de workshop

Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog

- Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokkenen benoemen
- Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.

Fase 1

Technologie en context

OmgevingsChat is een generatieve AI-toepassing die publieke taken ondersteunt. De tool is bedoeld voor professionals binnen gemeenten, provincies en waterschappen die werken met de **Omgevingswet**. De toepassingen sluiten aan op het werkproces van medewerkers die zich bezighouden met beleid, juridische analyse en dienstverlening.

In deze casus wordt ingezoomd op één specifieke toepassing van OmgevingsChat: de **vraag-en-antwoordapp**.

Een vergunningsvraag van een inwoner lijkt vaak rechttoe rechtaan, zoals: *“Mag ik een schuur bouwen?”* In werkelijkheid hangt het antwoord af van allerlei omstandigheden. Denk aan de afmetingen en hoogte van het bouwwerk, het type dak, de afstand tot de erfgrens en de vraag of de locatie binnen een beschermd (natuur)gebied valt. Waar de aanvrager vooral een simpel “ja of nee” verwacht, ziet de vergunningverlener een reeks voorwaarden en uitzonderingen die per gemeente én per plek kunnen verschillen. Daardoor is zo’n ogenschijnlijk simpele vraag in de praktijk juridisch en procedureel best complex.

In de huidige situatie komt zo’n vergunningsvraag meestal eerst binnen bij het **Klantcontactcentrum (KCC)**, samen met veel andere uiteenlopende vragen. KCC-medewerkers hebben echter niet altijd voldoende juridische kennis om direct een compleet antwoord te geven. Daardoor wordt de vraag vaak doorgezet naar de tweede lijn (en soms derde lijn), waar specialistische kennis aanwezig is.

Dit zorgt regelmatig voor vertraging. De tweede of derde lijn moet namelijk vaak eerst aanvullende informatie opvragen bij de aanvrager om de situatie goed te kunnen beoordelen. Pas daarna kan een inhoudelijke terugkoppeling volgen. Het gevolg: extra schakels, extra afstemming en langere doorlooptijden.

Met OmgevingsChat kan de KCC-medewerker in de eerste lijn al gerichter zelf informatie verzamelen. Door interactie met de tool kan de medewerker sneller achterhalen welke voorwaarden relevant zijn en welke verduidelijkende vragen nodig zijn. Daardoor kan de medewerker direct gerichter doorvragen bij de burger, en kan de reactie vaker in één keer goed worden voorbereid, waardoor deze minder snel hoeft door te schuiven naar de tweede of derde

lijn.

OmgevingsChat werkt op basis van een LLM (Large Language Model): een taalmodel dat teksten kan begrijpen en genereren op basis van taalpatronen. Het LLM formuleert het antwoord in natuurlijke taal, maar baseert de inhoud op geselecteerde juridische informatie uit gekoppelde bronnen. In de praktijk betekent dit dat het model een vraag van de medewerker interpreteert, relevante context ophaalt (bijvoorbeeld op basis van locatie en type activiteit) en vervolgens een antwoord genereert dat aansluit bij die context.

De antwoorden worden gegenereerd op basis van authentieke datasets uit het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) en koppelingen met het open stelsel van derden, zoals het Kadaster. Hierdoor werkt de app met de juiste juridische context, die automatisch wordt geselecteerd op basis van de gekozen locatie.

Fase 2

Dialoog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van de OmgevingChat. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Betrokkenen:

Bij de betrokkenen is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die betrokkenen. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Aanvrager/inwoner
- RO-medewerker (adviesgever)
- Klantcontactcentrum (KCC)
- Vergunningverlener
- Jurist van de gemeente
- Toezichthouder van de gemeente
- Ontwikkelaars, IT
- Kadaster (die de data aanlevert)
- De raad van college
- Management
- Administratie: Vergunning, Toezicht, Handhaving
- Handhaver
- DSO (Digitaal Stelsel Omgevingswet)
- ICT
- Privacymedewerkers
- Ethiek
- Informatiebeveiliging
- Teamleider
- OR
- HR (leren, ontwikkelen, functie, beoordeling)
- Communicatie
- Ministeries (o.a. BZK, VRO, etc.)
- Platform AI & Overheid
- BZK
- Pers
- Rechter

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.

Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van OmgevingsChat (Vraag & Antwoord app) hebben. De groep kwam uit op **13 positieve effecten en 14 negatieve effecten**.

Positieve effecten

- De toepassing is voorzien van de laatste juridische kennis
- Consistent in uitspraken, niet afhankelijk van bijvoorbeeld de oplettendheid medewerker
- De toepassing maakt mogelijk minder fouten dan een medewerker
- De aanvragen worden sneller/beter verwerkt
- Betere dienstverlening
- Minder druk op de eerste lijn
- Bevordert werkgeluk door minder administratief werk
- Kortere wachttijd voor de vergunning-aanvrager
- Kennis op steroids
- Klanttevredenheid gaat omhoog
- Opschaalbare toepassing
- Impuls naar (nieuwe) manier van werken (“nee, want” → “ja, mits”)
- Kan creativiteit bevorderen door

Negatieve effecten

- Foutgevoeligheid: risico op verkeerd gegenereerde antwoorden
- Medewerker zou het antwoord klakkeloos kunnen overnemen
- Minder werkgeluk: sommige medewerkers zijn mogelijk niet blij met deze verandering
- Hogere werkdruk bij KCC
- Weerstand bij de medewerkers
- Angst voor baanverlies
- Risico op “toeslagenschandaal”: wat als blijkt dat het model discrimineert?
- Menselijke maat verdwijnt, minder “uitzonderingen” op de regel, minder klantcontact
- Niet transparant/gebrek aan uitleg
- Verlies van (juridische) kennis bij de medewerkers, doordat er meer gebruik wordt gemaakt van deze app
- Mondige burgers: ze gebruiken zelf ook LLM’s en gaan mogelijk in discussie met medewerkers over beoordeling van vergunning
- Twijfel over output t.o.v. de wet
- Informatie-overload: een té uitgebreid antwoord krijgen
- Duurzaamheid (energieverbruik)

Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarden	
Efficiëntie	Gelijkwaardigheid
Kwaliteit	Rechtvaardigheid
Zorgvuldigheid	**Menselijke waardigheid**
Betrouwbaarheid	Deskundigheid
Welzijn	Autonomie
Werkplezier/geluk	Transparantie
Imago	Innovatie
Vertrouwen	

De dikgedrukte waarden zijn degene die de groep als ‘kernwaarden’ heeft aangewezen. Aan de hand van deze kernwaarden worden handelingsopties geformuleerd.

Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de **drie** handelingsopties. Het kan gaan over het ontwerp van de **technologie**, het aanpassen van de **omgeving** waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van **mensen**. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie:

- Bouw een ‘collegiale toets’-knop (expert/second opinion) waarmee een collega snel kan meekijken, reageren of accorderen voordat een antwoord naar de burger gaat
- Richt monitoring + statuspagina in en toon in de tool duidelijke signalering bij storingen (welke onderdelen werken niet, wat is de impact, wat is het alternatief?).
- Maak de interface configureerbaar (knoppen, prompts, standaardvragen, templates per gemeente/rol) en publiceer een korte handleiding + beheerinstructie.
- Implementeer gespreksanalyse: laat de tool automatisch samenvatten, ontbrekende gegevens signaleren en vervolgvraag-suggesties geven om sneller tot een compleet beeld te komen.
- Toon een confidence score met een eenvoudig “stoplicht” (groen/oranje/rood) en koppel daaraan handelingsadvies (bijv. bij rood: verplicht checken of doorzetten naar expert).
- Integreer ‘tips & tricks’: micro-hints, voorbeeldvragen, promptsjablonen en een korte onboarding flow voor nieuwe gebruikers.
- Breid rollen & rechten uit: definieer rollen (KCC, vergunningverlener, jurist, beheerder) en stel per rol in wat men mag zien/doen

- Implementeer RAG (Retrieval Augmented Generation) zodat het model relevante bronnen ophaalt vóórdat het antwoord genereert, en optimaliseer performance om snelheid en “lage wrijving” te garanderen.
- Realiseer systeemkoppelingen (bijv. zaaksysteem, DMS, KCC-systeem) zodat medewerkers automatisch meer context krijgen en minder hoeven te zoeken/overtypen.
- Ontwerp en test een gebruiksvriendelijke UX: voer gebruikerstesten met KCC-medewerkers uit, verbeter op basis van feedback en verlaag het aantal stappen/kliks.
- Leg gesprekken gestructureerd vast (met toestemming/beleid) en richt een proces in om hiervan te leren: labelen, evalueren, verbeterpunten terugzetten in prompts/kennisbank.
- Formaliseer de feedbackloop: voeg bijvoorbeeld een ‘dit antwoord was (on)bruikbaar’-functie toe en maak een vast ritme voor opvolging
- Zorg dat het model uitwisselbaar blijft (model-agnostisch): ontwerp de architectuur zo dat je kunt wisselen tussen modellen (vendor lock-in vermijden) en test alternatieven (bijv. “GPT NL” in de toekomst).
- Voeg OCR toe zodat bijlagen (pdf/scans) leesbaar worden voor de tool, met kwaliteitschecks (slechte scan? → vraag om betere upload).
- Schrijf output standaard op B1-niveau (waar mogelijk) en voeg een optie toe om te schakelen tussen B1 en “juridisch/technisch” (voor professionals).
- Voeg spraakinput toe (spraak i.p.v. typen) voor sneller werken in het KCC en toegankelijkheid (met fallback naar tekst).
- Laat de tool hiaten in beleid signaleren: bouw een feature die markeert wanneer regels ontbreken, conflicteren of onduidelijk zijn, en stuur dit door naar beleid/juridische afdeling.

Omgeving:

- Bouw een vertaalmodel in dat juridische taal automatisch omzet naar begrijpelijke taal.
- Ontwikkel/implementeer een knowledge graph om woorden en begrippen consistent te gebruiken, gebaseerd op juridische concepten.
- Plan een vast “Hoe gaat het?”-moment voor KCC-medewerkers (check-in) om te bespreken hoe het werken met de tool gaat.
- Richt werkprocessen opnieuw in / pas ze aan zodat KCC-medewerkers OmgevingsChat logisch en werkbaar kunnen inzetten.
- Maak teamafspraken over terminologie: welke woorden gebruiken we, en hoe leggen we dit uit in het gesprek met de burger?
- Bouw een moment van persoonlijke benadering in, bijvoorbeeld: in bepaalde situaties bellen in plaats van mailen.
- Zorg voor sturing van bovenaf: organiseer duidelijke richting/mandaat (lef, helderheid en duidelijkheid) over het gebruik van de tool.
- Ontwikkel trainingen voor medewerkers over het gebruik van OmgevingsChat (hoe werk je ermee in de praktijk?).
- Maak de veranderende competentievraag expliciet: breng in kaart welke nieuwe skills/rollen nodig zijn en neem dit mee in de inrichting.
- Ontwikkel een visie en beleid voor “human in the loop”: leg vast hoe en waar menselijke controle/ingrijpen is georganiseerd.
- Maak transparant dat AI is gebruikt: spreek af dat dit expliciet wordt vermeld (intern en/of richting burger, afhankelijk van context).
- Leg beleid vast over autonomie: wanneer beslist de mens, en wanneer ondersteunt het LLM?
- Wijs duidelijke ‘model owners’ aan (eigenaarschap): bepaal wie verantwoordelijk is voor beheer, kwaliteit en doorontwikkeling, in samenwerking tussen tech en medewerkers.
- Regel een opt-out: zorg dat bekend is dát opt-out mogelijk is en hoe dit werkt voor gebruiker/burger.

Mens:

- Laat medewerkers meten en monitoren hoeveel korter de wachttijd wordt, en breng ook het financiële voordeel in kaart.
- Maak klanttevredenheid meetbaar en deel de uitkomsten actief, bijvoorbeeld via een (interne/extern gerichte) communicatie-actie.
- Organiseer dat medewerkers goed leren werken met OmgevingsChat door:
    - afspraken te maken over gebruik (best practices) en dit regelmatig te bespreken in intervisie
    - kennisdeling te stimuleren (elkaar dingen leren)
    - kwaliteitscontrole in te richten
    - samen te bespreken hoe je er efficiënt mee omgaat in de praktijk
- Vergroot de algemene AI-geletterdheid van medewerkers en train expliciet op werken met human-in-the-loop.
- Analyseer het volledige werkproces en herontwerp het waar nodig, zodat de inzet van OmgevingsChat logisch past.
- Neem weerstand weg door cultuurdragers in te zetten, een duidelijke rol voor de teamleider te organiseren en early adopters actief te betrekken.
- Kijk per medewerker wat nodig is: benut ieders potentie en organiseer passende ondersteuning, in samenwerking met ICT.
- Reserveer extra aandacht en tijd voor medewerkers die niet (meteen) meekomen, zodat niemand uitvalt.
- Maak afspraken over wat je doet met de tijd die vrijkomt: omdenken in plaats van automatisch “meer werk” toevoegen; creëer ook ruimte/adem waar mogelijk.
- Plan vaste evaluatiemomenten om te leren en te verbeteren.
- Spreek af dat je terug durft te schakelen als iets niet werkt (en wat dan het alternatief is).
- Blijf actief communiceren over het waarom, hoe en wat (en herhaal dit).
- Vier successen zichtbaar met elkaar en maak ruimte voor werkplezier.
- Benadruk dat fouten maken mag en organiseer een veilige leercultuur.
- Laat directie/leiding expliciet waardering uitspreken voor de inzet en verandering.
- Houd ruimte voor uitzonderingen in het proces, zodat maatwerk mogelijk blijft.

Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. Aan tafel in Leeuwarden zat een mooie, diverse club. Van de projectleider OmgevingsChat in Harlingen tot de IT-ontwikkelaar.

Voor een deel van de deelnemers was het de eerste keer dat ze met de methode werkten. Volgens de deelnemers gaf de sessie nieuwe inzichten en was het erg waardevol om met zoveel verschillende betrokkenen samen te werken. Iemand vulde aan dat het goed was dat er een projectleider van de OmgevingsChat in Harlingen bij was, maar had liever meer medewerkers in de sessie gezien. Een andere deelnemer gaf aan: “Deze methode is niet meteen zo zwaar als een DPIA. Een stuk laagdrempeliger. We zouden het in onze organisatie kunnen gebruiken op heel veel toepassingen met goed resultaat.”

De deelnemers

1. **Bas Kooistra** – Programma adviseur De Friese Aanpak

2. **John Haitsma** – Programma adviseur De Friese Aanpak

3. **Albert van Holthoon** – Programmamanager Digitale Agenda. Gemeente Leeuwarden

4. **Remco van der Kooij** – Projectleider Omgevingswet, gemeente Súdwest-Fryslân

5. **Sonja Zeeman** – Implementatie-ondersteuning Omgevingswet, Gemeente Harlingen

6. **Dirk Kuipers** - Procesregisseur Plannen en Vergunningen, Gemeente Leeuwarden

7. **Walter Buijs** – Teamleider Ruimte en Economie, Gemeente Ooststellingwerf

8. **Lex Dekkers** – Innovatie manager, Platform AI & Overheid

9. **Wiert Omta** – Tech Lead IGNE

10. **Jeroen Kremer** – Chief Information Officer, Gemeente Leeuwarden

11. **Janneke de Haan** – Programma adviseur De Friese Aanpak

12. **Hans Hoornstra** – Initiatiefnemer OmgevingsChat

13. **Jelda Veninga-Molenaar** – Oranisatievernieuwer, Learning & Development, Gemeente Leeuwarden

14. **Hezja Mahmood** – Beleidsadviseur AI & Algoritme, Ministerie BZK

15. **Dylan Suijker** – Ecosysteem Coordinator AI, Platform AI & Overheid

16. **Ingrid Hazelhoff** – Data Ethiek officer, gemeente Leeuwarden

17. **Julia Rood** – Projectcoördinator Opschalingsfaciliteit AI, ICTU

Moderatoren:
Daniël Tijink (ECP), Janneke de Bekker (ECP)

aanpak begeleidings ethiek

ECP Platform voor de InformatieSamenleving

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
OmgevingsChat

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek, waaronder dit verslag, vindt u op **www.begeleidingsethiek.nl**

Foto omslag: Shutterstock.com