

# HOE KAN JE WERKBAAR WERK WAARBORGEN BIJ AI OP DE WERKVLOER?

AI-innovaties op de werkvloer kunnen een enorme impact hebben op werkbaarheidsindicatoren (zoals werkstress, motivatie en welbevinden) en risico-indicatoren (zoals werkdruk, taakvariatie en autonomie). Door werknemers te betrekken in innovatietrajecten wordt er niet enkel rekening gehouden met de technologische vernieuwing, maar ook de sociale en organisatorische vernieuwing die ermee gepaard gaat. AI-innovatietrajecten zullen zo vlotter verlopen doordat de mogelijke impact ervan en de voorwaarden voor een succesvolle adoptie duidelijk zijn.

Op welke manier werknemers best betrokken worden hangt steeds sterk af van het type AI-technologie, maar ook van de arbeids- en bedrijfscontext waarin de technologie zal geïmplementeerd worden. Die afweging en analyse moeten werkgevers doordacht maken om een succesvol innovatietraject uit te rollen.

Wil je meer weten over werknemersbetrokkenheid bij AI-innovaties, dan raden we je de visiepaper 'Werknemers betrekken zorgt voor betere adoptie van AI-innovaties op de werkvloer, en voor werkbaarder werk.' van het Kenniscentrum Data & Maatschappij (publicatiedatum december 2023) aan.



Kenniscentrum Data & Maatschappij (december 2023). Wat kan je doen om werkbaar werk te waarborgen bij AI op de werkvloer? brAinfood van het Kenniscentrum Data & Maatschappij. Brussel: Kenniscentrum Data & Maatschappij.



Deze brAinfood is beschikbaar onder een [CC by 4.0 licentie](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## AI-technologie op de werkvloer

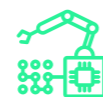
Er zijn enorm veel toepassingen van AI-technologie te vinden in de werkomgeving. Enkele **veel voorkomende AI-technologieën** op de werkvloer zijn:



**deep learning**, zoals het detecteren van kankers door medische beelden te analyseren



**natural language processing**, zoals voor het screenen van sociale media content bij werknemers en mogelijke nieuwe kandidaten



**machine learning**, zoals het beoordelen en toewijzen van de meest optimale verzend- en transportoplossingen



**text analytics**, zoals het opstellen van grafieken en diagrammen op basis van erg veel tekstuele informatie zodat enkel de relevante gegevens eruit worden belicht



**robotic process automation**, zoals het verzamelen van data en documenten uit allerlei omgevingen en het updaten van klantinformatie en -aanvragen

De impact van deze AI-technologieën op de arbeidsorganisatie, -cultuur en werknemers hangt sterk af van de context waarin de toepassing zal worden gebruikt en voor welke doeleinden. Het is daarom belangrijk om niet enkel te kijken naar het type AI-technologie, maar ook naar het risiconiveau dat ermee gepaard gaat. De Europese Commissie onderscheidt **vier risiconiveaus** in hun '[Voorstel voor een regelgevingskader inzake AI](#)'.

onaanvaardbaar  
risico

AI-systemen die een **duidelijke bedreiging** vormen voor de veiligheid, het levensonderhoud en de rechten van mensen (bv. social scoring van personen) en daarom **verboden** zijn op de Europese markt.

hoog risico

AI-systemen die worden gebruikt in infrastructuur (bv. vervoer), onderwijs (bv. scores van examens), arbeidsmarkt (bv. CV-sorteerssoftware), ...

beperkt risico

AI-systemen met **specifieke transparantieplichtingen** (bv. chatbots die gebruikers moeten melden dat zij communiceren met een machine)

minimaal of geen risico

AI-systemen die een minimaal tot geen risico vormen voor de gezondheid en de veiligheid van personen (bv. spamfilters en AI-gestuurde videogames)

## Aandachtspunten bij AI op het werk

Vanwege deze grote variatie in AI-toepassingen is het daarom aangeraden om altijd goed te onderzoeken of en welke AI-toepassing een **meerwaarde** kan bieden, of de risico's die met de toepassing gepaard gaan acceptabel zijn en welke **impact** dit mogelijks heeft op het werk, de werknemers en de organisatie in het algemeen. Het is in alle gevallen waardevol om **werknemers te betrekken** in deze analyse, en zeker aanbevolen in het geval de (mogelijke) AI-toepassing:



**(persoons)gegevens** van werknemers, objecten, processen en systemen meet, verzamelt en analyseert;



**interageert met de werknemer;**



een deel van het **takenpakket van de werknemers overneemt;**



**(semi-)autonome handelingen** uitvoert;



een impact heeft op de **veiligheid** van de werknemers; etc.

## Werknemersbetrokkenheid: participatievormen

Het betrekken van werknemers kan op allerlei manieren en op verschillende momenten. Het proces bestaat uit een **reeks van kleinere acties en stappen** die doorheen het gehele innovatietraject in verschillende vormen en gradaties kunnen plaatsvinden.

Hoe groter het risico op een hoge impact van de toepassing, hoe frequenter en grotere gradaties van betrokkenheid van belang zijn. De specifieke aanpak van werknemersbetrokkenheid is daarnaast afhankelijk van diverse factoren zoals:



het **doelpubliek**: de interesses, **vaardigheden en competenties** van de werknemers;



de beschikbare **middelen en tijd**;



de **bereidwilligheid van management** om betrokkenheid te organiseren;



het **enthousiasme van werknemers** om mee te denken; etc.

Er zijn verschillende **gradaties van betrokkenheid** die kunnen worden ingezet:



**Informeren**: houd de werknemers op de hoogte van jullie plannen en welke veranderingen ze kunnen verwachten.



**In gesprek**: geef werknemers de mogelijkheid te reageren, feedback te geven en hun eigen wensen te benoemen.



**Co-creatie**: betrek werknemers in het bedenken van oplossingen en testen van ideeën.



**Samenwerken**: geef werknemers eigenaarschap over bepaalde taken binnen het innovatieproces.

Door met deze inzichten een participatietraject op te zetten waarin werknemers op verschillende momenten en verschillende manieren worden betrokken, zorg je voor een betere adoptie van AI-toepassingen én werkbaarder werk.