

Richtlijnen voor het gebruik van AI in CAW ZWVL

DATUM augustus 2025

Korte inhoud:

1. Doel van dit document	1
2. Wat is generatieve AI?	2
3. Wat zijn de risico's van generatieve AI?	2
4. Richtlijnen voor het gebruik van AI	3
4.1. Hoe kan je AI op een veilige manier gebruiken?	3
4.2. Waarvoor kan je AI gebruiken?	5
4.3. Welke generatieve-AI-tool mag je gebruiken?	8
5. Tips voor het formuleren van effectieve vragen	8
6. Bronnen	10

1. Doel van dit document

In dit document vind je een overzicht van al de afspraken over het correcte gebruik van generatieve AI binnen CAW Zuid-West-Vlaanderen. Omdat AI-tools nog volop evolueren, komen er ook heel wat risico's bij kijken die niet altijd evident zijn om in te schatten. Het gebruik van AI moet daarom beperkt worden tot taken waarbij die risico's beperkt blijven. Dit document legt uit wat generatieve AI is, verduidelijkt de risico's bij het gebruik ervan en geeft een kader waarbinnen AI op een veilige en correcte manier toegepast kan worden. Daarvoor geeft dit document enkele algemene richtlijnen met voorbeelden van gepast en ongepast gebruik van AI. Tot slot bieden we enkele handvaten en tips aan om de software op een efficiënte manier toe te passen.

2. Wat is generatieve AI?

Generatieve AI zijn AI-systemen die in staat zijn om op basis van input en beschikbare data nieuwe, originele ideeën uit te werken. Ze zijn getraind op enorme hoeveelheden data, die voornamelijk afkomstig zijn van het internet.

Aan de hand van geavanceerde algoritmen en neurale netwerken bootsen deze systemen het denkproces van een brein na. Hierdoor kunnen ze teksten, afbeeldingen, audio, softwarecodes en andere digitale inhoud produceren die ook door een mens gemaakt hadden kunnen zijn. Het product van de AI is gebaseerd op al zijn beschikbare data, maar is toch uniek en aangepast op basis van specifieke input of instructies.

3. Wat zijn de risico's van generatieve AI?

Het gebruiken van Generatieve AI is niet zonder risico's. Zorg te allen tijde dat je onderstaande beperkingen en ethische implicaties in het achterhoofd houdt bij het gebruik van een tool.

Een belangrijk risico bij het gebruik van AI is het gebrek aan **transparantie** door de ontwikkelaars over de trainingsdata. Het is vaak niet geweten op basis van welke data de AI-bot getraind is en waar deze data vandaan komt. Hierdoor kan het ook mogelijk gaan over **auteursrechtelijke** diefstal. Bovendien worden de gegevens die je zelf ingeeft ook weer gebruikt om het model te trainen, waardoor er ernstige risico's op **privacy schending en vertrouwelijkheidsschending** bestaan.

De informatie die je krijgt is ook **niet altijd correct**. AI-bots gaan er altijd alles aan doen om een antwoord te geven op jouw vragen, zelfs al beschikken ze niet over voldoende data om de juiste informatie mee te geven. Je kan dus een tekst krijgen die er betrouwbaar en overtuigend uitziet, maar inhoudelijk volledig onjuist is. Dit wordt ook wel **"hallucineren"** genoemd. Verder kunnen de antwoorden ook **bias** bevatten doordat het systeem mogelijk getraind is op gekleurd bronmateriaal en omdat het niet altijd data van over de hele wereld bevat. Zo zijn de meeste systemen voornamelijk gebaseerd op westerse data.

Een bijkomend risico is het gevaar voor de **vermenselijking** van AI-systemen. Je kan het gevoel krijgen dat het systeem redeneert zoals een mens, waardoor er

een mateloos vertrouwen kan ontstaan. Hierdoor kan je minder rekening gaan houden met de eerdergenoemde risico's bij het gebruik van deze programma's.

Tot slot willen we de **ecologische voetafdruk** van generatieve-AI benadrukken. Deze systemen vereisen grote hoeveelheden rekenkracht. Deze programma's worden steeds complexer en daarmee stijgt ook hun energieverbruik. Dit leidt tot meer CO₂ -uitstoot, zeker wanneer deze energie afkomstig is van fossiele brandstoffen. Naast energie speelt water ook een rol, door de grote hoeveelheden koelwater die nodig zijn om de datacentra voor AI draaiende te houden. Er wordt geschat dat de wereldwijde AI-vraag in 2027 een jaarlijks waterverbruik zal hebben dat vier tot 6 keer het waterverbruik is van Denemarken. Het energieverbruik zou tegen dan gelijk zijn aan dat van Nederland.

4. Richtlijnen voor het gebruik van AI

Het doel van het werkingskader dat geboden wordt is om de risico's bij het gebruik van generatieve AI door medewerkers van CAW Zuid-West-Vlaanderen te beperken. Deze richtlijnen zijn onderhevig aan verandering op basis van richtlijnen en wetgeving die in de toekomst nog ontwikkeld worden. Ze zullen ook periodiek herwerkt moeten worden naarmate de ervaring met het gebruik van AI groeit en er grote evoluties binnen de AI-sector plaatsvinden.

4.1. Hoe kan je AI op een veilige manier gebruiken?

Algemene principes

1. Better safe than sorry

We hanteren altijd het "better safe than sorry" principe.

- Deel nooit identificeerbare informatie
- Blijf voldoende algemeen
- Neem theorie of een algemene situatie als uitgangspunt van je prompt
- Focus nooit op individuele personen
- Deel **nooit** organisatiegevoelige informatie

2. Deel nooit gevoelige informatie

Bij het opstellen van een prompt (opdracht) mag je nooit privacy- of bedrijfsgevoelige informatie ingeven. Bij persoonsgegevens moet je je houden aan de verplichtingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR). Bij andere gegevens moet je je houden aan het principe, dat de gegevens die je deelt enkel bestaan uit **niet-vertrouwelijke informatie**.

- Persoonsgegevens mogen niet worden gedeeld
- Geef geen auteursrechtelijk materiaal in als je hiervoor niet de uitdrukkelijke toestemming hebt van de auteurs of houders van de rechten.

3. Verifieer altijd het resultaat

Zoals eerder al meegegeven bij de risico's van AI, kunnen de antwoorden van deze programma's bias of misinformatie bevatten. Het is altijd de eigen eindverantwoordelijkheid om de resultaten te verifiëren en als eindredacteur de kwaliteit van de tekst te waarborgen. Bij het controleren van een tekst is het nuttig om volgende zaken in het achterhoofd te houden:

- AI kan getraind zijn op verouderde data
- Generatieve AI zoals Copilot zijn geen zoekmachines. Ze gaan, behalve als dit expliciet gevraagd wordt, niet de info waar je naar vraagt uit correcte bronnen halen. Zelfs dan is dit nog steeds geen garantie voor een correcte inhoud.
- Gegenereerde inhoud kan niet als gezaghebbend gezien worden. Controleer altijd op feitelijke en contextuele juistheid.

4. Blijf aan eindredactie doen

De output van generatieve AI wordt best gezien als een half-afgewerkt product, waar je niet alleen een kwaliteitscheck op moet toepassen, maar ook je eigen vakkennis en ervaring aan dient toe te voegen.

5. Transparantie

Wanneer een overgroot deel van je tekst gegenereerd is met behulp van AI, wijs de lezer hier dan op en vermeld het gebruikte programma.

6. Scheiden van werk en privé

Als je AI wilt gebruiken in de werkcontext respecteer dan een strikte scheiding tussen privé en professioneel gebruik.

Op het werk is het daarom enkel toegelaten om Copilot met jouw werkaccount te gebruiken. (Zie 4.3)

7. Bewustzijn over milieu-impact

Aangezien het genereren van AI-output momenteel nog veel energie vraagt, is het belangrijk je terughoudend op te stellen in het gebruik van deze tools. Vermijd het intensief en niet-functioneel gebruik van AI. Gebruik het enkel als het gebruik een duidelijke meerwaarde oplevert (zie 4.2).

4.2. Waarvoor kan je generatieve AI gebruiken?

Om jou te helpen bepalen wanneer je generatieve AI wel of niet kan gebruiken vind je in dit onderdeel voorbeelden van een gepast en ongepast gebruik van AI.

Gepast gebruik van generatieve AI

1. Helpen samenvatten van documenten

Wanneer het over publiek beschikbare documenten gaat, kan generatieve AI een waardevolle tool zijn om documenten samen te vatten. Je kan het ook vragen om het document grondig te lezen waarna je het programma inhoudelijke vragen kan stellen die jouw eigen begrip van het document kan vergroten.

2. Helpen brainstormen of reflecteren over complexe ideeën

Je kan AI inzetten om ideeën te genereren rond een bepaald thema, bijvoorbeeld bij het voorbereiden van een campagne, het uitwerken van een projectvoorstel of het zoeken naar invalshoeken voor complexe casussen. Je

hoeft enkel een korte omschrijving te geven van het onderwerp, en AI stelt suggesties voor die je verder kan verfijnen of combineren. Zo helpt het om denksporen te openen die je anders misschien niet zou overwegen.

3. Helpen opstellen van mails of andere communicatie

Bij het opstellen van een mail of andere vorm van communicatie is het gebruik van AI toegestaan zolang deze geen persoonlijke of gevoelige informatie bevat. Je kan vragen om een eerste voorstel te laten formuleren in een bepaalde stijl, of om een zelfgeschreven tekstje grammaticaal en taalkundig te laten nakijken, met suggesties voor verbetering.

De tekst die je ingeeft mag geen persoonlijke, bedrijfsgevoelige of andere gevoelige informatie bevatten. Plak dus niet zomaar teksten in het programma om teksten te genereren.

4. Helpen opstellen van publieke communicatie

Net zoals bij mails en andere interne communicatie is het ook toegestaan om dit te doen voor publieke communicatie. Gezien het mogelijke bereik van deze communicatie is het extra belangrijk om de inhoud te controleren op de correctheid en duidelijkheid van de tekst.

Wanneer je significant gebruikmaakt van generatieve AI bij het opstellen van jouw tekst moet je het publiek hierover informeren.

Volgende tekst kan eventueel toegevoegd worden onderaan je tekst:

‘Een deel van deze inhoud is opgesteld met behulp van Copilot.’

5. Helpen informeren over een bepaald onderwerp

Generatieve AI kan een praktische en efficiënte onderzoekstool zijn om achtergrondinformatie op te zoeken over een onderwerp. Let hier opnieuw op dat je geen gevoelige informatie deelt bij het opstellen van jouw prompt. Foute informatie kan in elk antwoord verschijnen. Vooraleer je deze informatie

gebruikt is het belangrijk om de gegenereerde informatie te controleren o.b.v. betrouwbare bronnen. Je kan bij het opstellen van je vraag meteen meedelen dat je bronnen wilt ontvangen van de verkregen informatie. Dit is geen garantie voor een correcte inhoud, maar kan helpen op de inhoud gericht te gaan verifiëren.

6. Helpen vertalen van teksten

Je kan AI gebruiken om teksten snel en accuraat te laten vertalen. Dit is handig bij het opstellen van tweetalige communicatie, het nalezen van vertalingen of het controleren van de consistentie in woordgebruik. AI biedt een eerste versie die je zelf nog kan verfijnen, en helpt je om tijd te besparen bij routinetaken.

Ongepast gebruik van generatieve AI

1. Niet als zoekmachine

AI werkt anders dan een zoekmachine zoals Google. In plaats van kant-en-klare webpagina's op te sommen, geeft AI-antwoorden op basis van bestaande kennis en patronen in taal. Je stelt een vraag, en AI formuleert een antwoord in natuurlijke taal, zonder dat je zelf door links moet klikken. Het is dus eerder een denkhulp dan een bron van feitelijke informatie. Voor actuele of bron gebaseerde gegevens blijft een zoekmachine de betere keuze.

2. Niet voor advies op individuele casussen.

Hoewel AI kan helpen bij het verkennen van algemene richtlijnen of het verduidelijken van complexe onderwerpen, is het niet geschikt om advies te geven over persoonlijke of specifieke situaties. Voor vragen die afhangen van context, nuance, gevoelige informatie of professionele inschatting blijft menselijk overleg noodzakelijk.

4.3. Welke generatieve-AI-tool mag je gebruiken?

In CAW Zuid-West-Vlaanderen is enkel het gebruik van Microsoft Copilot met ondernemingsbescherming toegelaten.



Het gebruik van Copilot (programma op basis van GPT-software) is enkel toegelaten wanneer het wordt gebruikt binnen een beveiligde, door de organisatie beheerde omgeving. Je herkent dit aan het groene schildje dat zichtbaar is in de interface van Copilot. Dit schildje bevestigt dat ondernemingsbescherming actief is en dat je veilig met bedrijfsgegevens werkt.

Aangezien Copilot onderdeel is van ons Microsoft 365-pakket en de beste zekerheid biedt qua gegevensbescherming is het niet toegelaten om een andere AI-programma te gebruiken.

Gebruik je graag een andere AI-tool in je werk?

Dan heb je hiervoor specifieke toestemming nodig. Als organisatie beseffen we dat artificiële intelligentie een snel evoluerend domein is. We willen ons dan ook niet afsluiten van innovatieve toepassingen, integendeel: we staan open voor verantwoorde verkenning.

Heb je een tool die je graag zou inzetten? Stuur dan jouw voorstel naar de beleidsmedewerker blended hulpverlening ([Ian Coucquyt – ian.coucquyt@cawzuidwestvlaanderen.be](mailto:ian.coucquyt@cawzuidwestvlaanderen.be)). Je voorstel wordt vervolgens verder bekeken.

5. Tips voor het formuleren van effectieve vragen

AI-systemen kunnen ontzettend nuttig zijn, maar de kwaliteit van hun output is volledig afhankelijk van de input die jij als gebruiker ingeeft. Je mag deze programma's zien als hulpvaardige assistenten die over een grote hoeveelheid kennis beschikken, maar niets afweten van de context waarin je werkt of welke informatie je nodig hebt. Omdat de kwaliteit van de output volledig afhangt van de gestelde vraag (prompt) geven we hieronder extra informatie en tips mee die jouw gesprekken effectiever kunnen maken.

Het CREATE-MODEL: opbouw van een kwalitatieve prompt

Het CREATE-model helpt om een prompt systematisch op te bouwen. Het zorgt ervoor dat alle noodzakelijke elementen aanwezig zijn om relevante, kwalitatieve en context specifieke output te generen.

Component	Betekenis	Toelichting
C	Character (karakter)	Bepaal de rol of het profiel van de AI (bv. expert, hulpverlener, redacteur).
R	Request (vraag)	Formuleer duidelijk wat je van de AI verwacht.
E	Example (voorbeeld)	Geef een voorbeeld van het gewenste resultaat.
A	Additions (toevoeging)	Voeg relevante randvoorwaarden of extra informatie toe.
T	Type of output (soort output)	Specificeer het gewenste formaat (bv. lijst, tekst, tabel).
E	Extras	Geef bijkomende richtlijnen mee (bv. toon, lengte, doelgroep).

o Voorbeeld

Je bent een ervaren eerstelijnswerker in een welzijnsorganisatie (C), en je stelt een korte en toegankelijke infotekst op over het belang van tijdig hulp zoeken bij psychosociale problemen (R). De tekst bevat drie laagdrempelige manieren waarop mensen contact kunnen opnemen met hulpverlening, zoals via het CAW of een wijkgezondheidscentrum (E). Vermijd vakjargon en houd rekening met drempels zoals schaamte of onbekendheid met het hulpaanbod (A). De output is een korte tekst van maximaal 150 woorden, geschikt voor een flyer of infopagina (T). De toon is warm, geruststellend en uitnodigend, gericht op maatschappelijk kwetsbare burgers (E).

Het EDIT-MODEL: verfijnen en verbeteren van prompt of output

Het EDIT-model is een handige manier om een bestaande prompt of gegenereerde output aan te passen. Dit model is vooral nuttig wanneer de output nog niet voldoet aan je verwachtingen.

Component	Betekenis	Toelichting
E	Explain (uitleg)	Leg uit wat er niet goed is of wat ontbreekt.
D	Define (verduidelijk)	Omschrijf duidelijk wat aangepast moet worden.
I	Illustrate (illustreer)	Geef een voorbeeld van de gewenste aanpassing of stijl.
T	Target (doel)	Benoem het doel van de verbetering (bv. duidelijker, korter, doelgroepgericht).

○ Voorbeeld

De tekst is te afstandelijk en bevat te veel hulpverleners termen. Leg uit wat psychosociale hulp inhoudt in gewone taal (E), vervang termen zoals “interventie” door “gesprek” of “luisterend oor” (D), en gebruik een voorbeeld zoals “Je hoeft je verhaal niet alleen te dragen – er is altijd iemand die wil luisteren” (I). Het doel is om de drempel tot hulpverlening te verlagen voor mensen in een kwetsbare situatie (T).

6. Bronnen

<https://www.ugent.be/student/nl/studeren/tools-lesopnames/generatieveai>

<https://www.kuleuven.be/genai>

https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1739459827/Richtlijnen_voor_het_gebruik_van_publick_toegankelijke_generatieve_AI_10_mei_24_gfdemm.pdf