REFLECTIES

op AI verslaglegging keukentafelgesprekken

12 februari 2026

Casus behandeld in de Ethische Commissie Enschede bestaande uit:
Ciano Aydin
Ellis van Dooren-Wisseborn
Michael Nagenborg
Merel Noorman (voorzitter)
Pim Takkenberg

www.enschede.nl/ethischecommissie

Inhoud

Introductie
Vragen aan de Ethische Commissie
Reflecties

Introductie

De gemeente Enschede wil Verticai gaan inzetten om verslagen te maken van gesprekken die gevoerd worden met inwoners in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De bedoeling is dat de tool gaandeweg breder wordt ingezet binnen het sociaal domein en daar buiten. Verticai is een tool gericht op het automatiseren van verslaglegging in de zorg met behulp van AI.

De gemeente Enschede neemt twee jaar de tijd om te experimenteren met Verticai, zonder meteen aan deze tool vast te zitten. Er zijn andere tools met een vergelijkbare functie als Verticai, maar de gemeente Enschede heeft gekozen voor Verticai omdat deze tool vaker in vergelijkbare settings wordt ingezet. De gemeente gaat ervaringen ophalen bij de gemeenten Tilburg en Amersfoort, die al ervaring hebben met de inzet van Verticai. Tussentijds evalueert de gemeente Enschede regelmatig, ook door inwoners en medewerkers te bevragen op hun ervaringen. Na twee jaar neemt de gemeente een besluit over een eventueel vervolg en zal een aanbestedingstraject gestart moeten worden. Afdeling Inkoop van de gemeente Enschede is daarom ook betrokken bij het experiment en kan zorgen voor borging van de eisen die gesteld moeten worden aan de leverancier van de tool.

Vragen aan de Ethische Commissie

De Ethische Commissie is gevraagd om te reflecteren op de casus aan de hand van een casusframe met achtergrondinformatie en de ethische IAMA toetsing van concrete projecten waarin Verticai wordt toegepast.

Vragen die de gemeente Enschede heeft voorgelegd aan de Ethische Commissie:

1. Kan de gemeente Enschede ethisch verantwoord gebruik maken van gespreksverslaglegging met behulp van AI? Welke waarden vindt de Ethische Commissie doorslaggevend daarbij, kijkend naar de IAMA, de geschetste dilemma's in het casusframe en de ethische reflecties van de klankbordgroep Digitalisering & ethiek Amersfoort?
2. Wat moet de gemeente in ieder geval aan condities opnemen in een gemeente breed ethisch handelingskader om per project de juiste condities te kunnen garanderen? Denk bijvoorbeeld aan maatregelen om bias en negatieve impact van bias te voorkomen.
3. Hoe kan de gemeente de belangen van de belangrijkste stakeholders goed borgen: van de (kwetsbare) inwoner en de medewerker, die samen aan de keukentafel zitten?
4. Wat moet de gemeente in ieder geval meenemen bij haar (tussentijdse) evaluatie van Verticai?

Reflecties

Vraag 1 Waarden om mee te wegen

De Ethische Commissie vindt de IAMA en DPIA die de gemeente Enschede heeft uitgevoerd waardevol en ook de ethische reflecties van de gemeente Amersfoort. Enkele belangrijke waarden die de gemeente Enschede zou moeten meewegen bij haar besluit om al dan niet AI in te zetten bij de verslaglegging van keukentafelgesprekken zijn:

- *Autonomie:* borg de keuzevrijheid van de medewerker en inwoner.
- *Efficiency*: monitor goed of de tool uiteindelijk echt leidt tot efficiency, want dat is niet zeker. Nu maakt een medewerker aantekeningen met pen en papier of met een laptop. Daarna moet het verslag nog uitgewerkt worden. Dat is veel werk. Het Verticai-verslag zal vermoedelijk veel uitgebreider zijn dan een handmatig verslag en daardoor weer meer tijd vragen van medewerker en inwoner om te lezen en te controleren, en vervolgens ook bij de beoordeling van de aanvraag waarvan het verslag deel uit maakt. De gemeente gaat tijdens de pilot monitoren of er efficiency wordt behaald.
- *Inclusie en gelijkwaardigheid:* beide waarden zijn belangrijk. Daarom is het bijvoorbeeld belangrijk om ongewenste bias te voorkomen.
- *Privacy*: borg de privacy van alle betrokkenen.
- *Rechtvaardigheid:* zorg voor een eerlijke (gelijkwaardige) behandeling.
- *Transparantie*: communiceer open en helder over de tool.
- *Vertrouwen:* let erop dat de kwaliteit van het verslag bijvoorbeeld invloed heeft op het vertrouwen van betrokkenen in de tool.

Vraag 2 Condities om te borgen in een ethisch handelingskader

Verticai is ontwikkeld in de Amerikaanse omgeving Open AI. De Ethische Commissie wijst erop dat de gemeente goed moet bepalen en beoordelen in welke mate zij afhankelijk wordt en wil zijn van Amerika. De gemeente Enschede bevestigt dat hier voldoende aandacht voor is.

De Ethische Commissie vraagt zich af wat er op het spel staat: wat is de invloed van het Verticai-verslag op het besluit van de gemeente Enschede?
Bij de gemeente Enschede maakt het Verticai verslag onderdeel uit van het eindverslag, dat de basis vormt voor een besluit over toewijzing van voorzieningen aan een inwoner. Het Verticai verslag is dus niet het enige onderdeel voor dat besluit. Ook moet de medewerker altijd regie houden op de inhoud van het verslag en zorgen dat de inwoner er op kan reageren. Tijdens het keukentafelgesprek en aan het einde ervan kunnen medewerker en inwoner samen het verslag nalopen en controleren.

Bij vraag 1 heeft de Ethische Commissie al aangegeven dan de kwaliteit van het verslag van invloed is op het vertrouwen dat inwoners hebben in de tool. Daarom doet de gemeente er goed aan om altijd kritisch te kijken naar de kwaliteit van de tekst die Verticai produceert. Heeft een bias in Verticai bijvoorbeeld invloed op het verslag en daarmee op het gemeentelijk besluit? Zo'n bias kan bijvoorbeeld zorgen dat het accent van een inwoner invloed heeft op het verslag. Hoe kom je erachter of een bias in Verticai invloed op de tekst heeft, als de medewerker

en inwoner die het gesprek voeren zelf het verslag van hun gesprek controleren? Het is namelijk niet mogelijk om een derde persoon te vragen een verslag te controleren, omdat de opname van het gesprek na 1 minuut wordt gewist. Ter nuancering: als een medewerker het verslag handmatig maakt is het gesprek ook niet meer terug te halen, omdat de gemeente de gesprekken niet op neemt.

De Ethische Commissie adviseert om in een handelingskader op te nemen of er sprake is van 'opt in' of 'opt out'? Of te wel: een inwoner moet altijd expliciet toestemming geven voor het gebruik van Verticai tijdens het gesprek. Een andere optie is dat de tool automatisch wordt gebruikt en de inwoner alleen kan aangeven dat hij of zij daar niet mee in stemt. Wat zijn de voor en nadelen van beide opties? Het is belangrijk dat inwoners zich vrij voelen om een besluit te nemen en dat zij daarbij geen druk ervaren, bijvoorbeeld omdat de medewerker de tool graag gebruikt of de inwoner het gevoel heeft dat het besluit over toewijzing van voorzieningen wordt beïnvloed door diens medewerking.

Vraag 3 Belangen van stakeholders borgen

De gemeente heeft gezocht naar medewerkers die vrijwillig mee willen doen met de pilot. Inwoners mogen weigeren de tool te gebruiken. Als de gemeente uiteindelijk besluit om de tool voortaan breed en structureel in te zetten, moet zij bedenken wat er gebeurt als een medewerker of inwoner geen gebruik wil maken van de tool. Heeft dat consequenties voor de medewerker of inwoner? De Ethische Commissie geeft ter overweging mee om de afdeling PenO goed te betrekken bij de pilot en eventueel ook de Ondernemingsraad.

Belangrijk is om na te denken over het moment dat een inwoner moet beslissen over de inzet van de tool. Dat moment heeft invloed op de mogelijkheden die een inwoner ervaart om diens besluit te nemen. Dat moment kan zijn aan het begin van het keukentafelgesprek, maar dat moment kan ook eerder zijn, op het moment dat het gesprek gepland wordt. Bij de uitnodiging/ bevestiging van de afspraak kan de vraag om instemming meegestuurd worden en een filmpje met uitleg van de tool.

Vraag 4 Meenemen bij de evaluatie van Verticai

De gemeente heeft diverse leerdoelen geformuleerd die centraal staan tijdens de evaluatie van de opeenvolgende fasen van de pilot met Verticai. De Ethische Commissie adviseert om vooraf te bepalen welke waarden de gemeente mee weegt bij de evaluatie. Hoe zwaar wegen die waarden vervolgens ten opzichte van elkaar, bijvoorbeeld kwaliteitsverbetering versus vrijwilligheid (autonomie)? Wees je ervan bewust dat de uiteindelijke keuze van de leverancier ook om een ethische afweging vraagt. En wat bepaalt uiteindelijk of de pilot succesvol is? Weegt de gemeente Enschede ook mee wat het percentage tevreden inwoners is?

Tot slot wijst de Ethische Commissie erop dat ook duurzaamheid relevant is om mee te nemen bij het evalueren. Bepaal hoe je als gemeente zorgvuldig je voetprint wilt monitoren. Je kunt bijvoorbeeld kijken naar de hoeveelheid energie die door Verticai gebruikt wordt en naar de

duurzaamheid van de gebruikte energie. Kijk of er rekenmodellen toepasbaar zijn om die duurzaamheid te monitoren, of duurzame AI alternatieven (zoals GreenPT).

De Ethische Commissie is erg geïnteresseerd om te horen hoe het gaat met de pilot en hoe de evaluatie loopt.