



BELEIDSKADER VOOR DE IMPLEMENTATIE VAN AI BINNEN DE GEMEENTE OVERBETUWE

Gemaakt door: Rémon de Goeij en Herman Hogendoorn
Datum: 9 september 2025
Versie: 1.0
Registratienummer: 2025-045319

Managementsamenvatting

De snelle opkomst van AI biedt de gemeente Overbetuwe kansen om de dienstverlening te verbeteren, processen te optimaliseren en medewerkers beter te ondersteunen. Tegelijk vraagt dit om zorgvuldige afwegingen vanwege risico's op het gebied van privacy, ethiek en maatschappelijke impact.

Dit document beschrijft het beleidskader van de gemeente Overbetuwe voor de verantwoorde toepassing van AI. Leidend daarbij is de visie op AI. Deze is uitgewerkt in een apart document. Daarin zijn de maatschappelijke en organisatorische kansen van AI geformuleerd en staan de principes voor verantwoorde inzet beschreven.

Overbetuwe kiest ervoor om alleen AI-toepassingen in te zetten binnen de risicoklassen "minimaal" of "beperkt" zoals gedefinieerd in de Europese AI Act. Voorbeelden zijn chatbots, ondersteuning bij beleidsvorming en analyse van inwonersfeedback. Toepassingen met een hoog risico worden alleen overwogen met aanvullende waarborgen. Onaanvaardbare risico's worden in geen enkel geval toegepast.

Uitgangspunten in het beleidskader zijn onder andere:

- AI in dienst van de inwoners
- Respect voor privacy en autonomie
- Gelijke behandeling en inclusiviteit
- Transparantie en menselijke controle

Het vervolg voor implementatie van het beleid bestaat uit vijf stappen:

1. Het vaststellen van AI-beleid door het college.
2. De AI-visie en het beleid worden gedeeld binnen de organisatie via intranet, nieuwsbrieven en bijeenkomsten om bewustwording te vergroten.
3. AI wordt gekoppeld aan het jaarplan en strategische opgaven om het beleid stevig te positioneren.
4. Er worden ethisch verantwoorde AI-pilots uitgevoerd; een toetsingskader wordt opgesteld, geïnvesteerd in opleiding van medewerkers en samenwerking met partners.

5. Er worden evaluaties uitgevoerd, jaarlijks wordt gerapporteerd over de voortgang, het beleid wordt waar nodig geactualiseerd en intern wordt toezicht georganiseerd op naleving.

Met dit kader zorgt de gemeente ervoor dat AI op een zorgvuldige, ethische en toekomstbestendige manier wordt ingezet, in lijn met publieke waarden en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	1
1 Inleiding	4
2 Beleidsuitgangspunten voor het gebruik van AI	5
3 AI toepassingen, risico's, risicoklassen, maatregelen en tools.....	7
3.1 Beleidsvorming en -analyse door AI	7
3.2 Verbeterde inwonersservice door chatbots en virtuele assistenten	8
3.3 AI voor voorspellingen en capaciteitsplanning	9
3.4 Slim beheer en duurzaamheidsinitiatieven	9
3.5 AI voor inwonersparticipatie	10
3.6 AI voor gelijke toegang tot gemeentelijke diensten	10
4 Vervolgstappen AI-beleidsuitgangspunten	11

1 Inleiding

Ook voor de gemeente Overbetuwe biedt AI kansen om de dienstverlening te verbeteren, processen efficiënter in te richten en beter in te spelen op actuele en toekomstige opgaven. Tegelijkertijd brengt het gebruik van AI verantwoordelijkheden met zich mee. Zorgvuldigheid is essentieel, met blijvende aandacht voor belangrijke waarden zoals privacy, transparantie, gelijke behandeling en het behoud van de menselijke maat.

De gemeente Overbetuwe wil dan ook de invoering van AI op een zorgvuldige, verantwoorde en toekomstgerichte manier invoeren. Richtinggevend daarbij is de AI-visie. Deze is in een apart notitie uitgeschreven en biedt het kader voor de inzet van AI binnen de organisatie.

Het voorliggende AI-beleid vertaalt de AI-visie naar praktische uitgangspunten, risicoklassen, toepassingsgebieden en vervolgstappen. Daarbij wordt aangesloten op wet- en regelgeving (zoals de AI Act en de AVG), maar ook op de gemeentelijke waarden en strategische doelen.

Met dit beleidskader legt de gemeente Overbetuwe in combinatie met de visie op AI een stevige basis voor een verantwoorde en mensgerichte inzet van AI – waarbij technologische innovatie samengaat met publieke waarden en het vertrouwen van inwoners.

2 Beleidsuitgangspunten voor het gebruik van AI

De inzet van kunstmatige intelligentie (AI) biedt de gemeente de mogelijkheid om haar processen te verbeteren, de dienstverlening aan inwoners te optimaliseren en de efficiëntie van interne werkzaamheden te verhogen. AI kan echter ook risico's met zich meebrengen, vooral als het niet op een verantwoorde en ethische manier wordt toegepast. Daarom is het essentieel om duidelijke uitgangspunten te formuleren die de basis vormen voor het verantwoord gebruik van AI binnen de gemeente.

Deze uitgangspunten zijn opgesteld om ervoor te zorgen dat AI altijd in lijn is met de waarden van de gemeente en de belangen van haar inwoners. Ze dienen als leidraad voor de gemeentelijke besluitvorming en waarborgen dat AI-toepassingen bijdragen aan het gemeenschappelijk welzijn, met respect voor privacy, gelijkheid en transparantie. De uitgangspunten zorgen ervoor dat de gemeente zich bewust is van de maatschappelijke verantwoordelijkheid die gepaard gaat met het inzetten van AI-technologieën.

1. AI in dienst van de inwoners

AI moet altijd ten goede komen aan de inwoners van de gemeente Overbetuwe. Het gebruik van AI zal gericht zijn op het verbeteren van de dienstverlening, bijvoorbeeld door snellere en efficiëntere afhandeling van aanvragen, betere ondersteuning van medewerkers, en door het toegankelijker maken van gemeentelijke diensten voor kwetsbare groepen.

2. Respect voor privacy en autonomie

Bij het inzetten van AI wordt altijd rekening gehouden met de privacy van inwoners en medewerkers. Dit betekent dat gegevens zorgvuldig worden verzameld en beschermd, en dat AI-toepassingen voldoen aan de privacywetgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De autonomie van individuen wordt gerespecteerd, en AI mag nooit beslissingen nemen die schadelijk kunnen zijn voor de persoonlijke vrijheden van inwoners.

3. Verantwoordelijkheid en controle

De gemeente Overbetuwe blijft altijd de eindverantwoordelijke voor de beslissingen die genomen worden, zelfs als AI wordt ingezet om processen te ondersteunen. AI mag nooit volledig zelfstandig beslissingen nemen, maar moet altijd in samenwerking met mensen worden gebruikt. Dit betekent dat er altijd menselijk toezicht is op AI-toepassingen en dat er een duidelijke verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente Overbetuwe voor de uitkomsten van AI-gebruik.

4. Gelijke behandeling en inclusiviteit

AI mag geen onterecht verschil maken. De gemeente Overbetuwe zorgt ervoor dat AI-toepassingen eerlijk en zonder vooroordelen werken, ongeacht afkomst, geslacht, leeftijd, of andere persoonlijke kenmerken. De toegang tot gemeentelijke diensten moet gelijk zijn voor iedereen, en AI kan helpen om barrières voor kwetsbare groepen te identificeren en weg te nemen.

5. Transparantie en informatie

De gemeente Overbetuwe is transparant over de inzet van AI. Inwoners, medewerkers en andere belanghebbenden worden geïnformeerd over hoe AI wordt ingezet, welke gegevens worden gebruikt en hoe beslissingen tot stand komen. Er worden mechanismen opgezet om de werking van AI-systemen inzichtelijk te maken, zodat alle betrokkenen begrijpen hoe AI bijdraagt aan gemeentelijke processen.

6. Beperking tot risicoklassen minimaal of beperkt

De gemeente Overbetuwe start alleen initiatieven voor AI die een risicoklasse van *minimaal* of *beperkt* hebben. Dit uitgangspunt zorgt ervoor dat we alleen toepassingen ontwikkelen of implementeren die beperkte risico's met zich meebrengen voor de privacy, veiligheid en rechten van inwoners en medewerkers. AI-toepassingen met een hoog risico zullen niet worden ingezet zonder aanvullende maatregelen en uitgebreide evaluaties.

3 AI toepassingen, risico's, risicoklassen, maatregelen en tools

In deze sectie worden verschillende AI-toepassingen geïntroduceerd die relevant zijn voor de gemeentelijke organisatie. Voor elke toepassing wordt het risico beoordeeld volgens de risicoklassen die zijn gedefinieerd in de AI Act van de EU. Daarbij worden de bijbehorende maatregelen benoemd die nodig zijn om de risico's te beheersen en ervoor te zorgen dat de principes van ethisch en verantwoord AI-gebruik worden nageleefd.

De toepassingen variëren van beleidsvorming tot klantenservice en risicomanagement, en ze vertegenwoordigen verschillende niveaus van risico, afhankelijk van de impact die ze kunnen hebben op de privacy, veiligheid en rechten van de inwoners. Door de risicoklassen in te voeren, kan de gemeente bepalen welke AI-toepassingen direct kunnen worden geïmplementeerd en welke wellicht meer toezicht en aanvullende maatregelen vereisen.

De maatregelen die per toepassing worden genoemd, zijn direct gekoppeld aan de principes van de gemeente en de EU AI Act, en helpen de gemeente bij het waarborgen van transparantie, veiligheid, en verantwoorde besluitvorming. Daarnaast worden de tools geïdentificeerd die geschikt zijn voor het implementeren van deze toepassingen.

Deze sectie biedt niet alleen inzicht in de praktische toepassingen van AI, maar ook in hoe de gemeente AI op een verantwoorde en transparante manier kan inzetten, rekening houdend met de benodigde risicobeheermaatregelen en de beschikbaarheid van geschikte tools.

3.1 Beleidsvorming en -analyse door AI

AI wordt gebruikt om beleidsvoorstellen snel voor te bereiden door historische data en trends te analyseren. Dit helpt beleidsmakers met voorspellingen over de impact van beleidsmaatregelen, zoals veranderingen in belastingen of nieuwe wetgeving. Daarnaast kan AI zoals ChatGPT de tijdsbesparing vergroten bij het opstellen van beleidsdocumenten door sjablonen en richtlijnen van de gemeente te volgen, wat resulteert in documenten die qua looks en feels consistent zijn met gemeentelijke standaarden.

- Risicoklasse: Beperkt risico
- Mogelijke Risico's:
 - Onvolledige of vertekende data kan leiden tot onnauwkeurige voorspellingen.

- Het model kan geen rekening houden met de maatschappelijke en politieke nuances, wat leidt tot misinterpretatie van bepaalde trends.
- Maatregelen:
 - Menselijke supervisie: Zorg ervoor dat er altijd een menselijke beleidsmedewerker betrokken is bij het proces, die de AI-gegenereerde documenten kritisch kan beoordelen.
 - Transparantie: Maak duidelijk voor beleidsmakers en inwoners hoe de AI-systemen tot hun voorspellingen en aanbevelingen zijn gekomen.
- Tool: ChatGPT kan gebruikt worden om beleidsdocumenten te genereren die voldoen aan de gemeentelijke stijl, en Microsoft Copilot kan helpen met het structureren en automatiseren van het proces.

3.2 Verbeterde inwonersservice door chatbots en virtuele assistenten

Chatbots en virtuele assistenten worden ingezet om basisinformatie over gemeentelijke diensten 24/7 te verstrekken, zoals het aanvragen van vergunningen of het beantwoorden van vragen over belastingaangiften.

- Risicoklasse: Beperkt risico
- Mogelijke Risico's:
 - Chatbots kunnen beperkte antwoorden geven en gebruikers kunnen gefrustreerd raken wanneer ze complexere vragen hebben.
 - Privacy: Gevoelige gegevens kunnen onterecht verzameld of misbruikt worden tijdens interacties.
- Maatregelen:
 - Informatieverschaffing: Zorg ervoor dat de chatbot duidelijk aangeeft dat het een AI-systeem betreft, zodat gebruikers zich hiervan bewust zijn.
 - Privacy: Bescherm de gegevens die worden verzameld tijdens interacties en zorg voor naleving van de AVG.
- Tool: ChatGPT kan gebruikt worden om op maat gemaakte chatbots te ontwikkelen voor het beantwoorden van veel gestelde vragen van inwoners.

3.3 AI voor voorspellingen en capaciteitsplanning

AI wordt ingezet om de werkbelasting van gemeentelijke diensten beter af te stemmen door pieken in aanvragen te voorspellen en medewerkers hierop in te zetten.

- Risicoklasse: Minimaal risico
- Mogelijke Risico's:
 - AI kan niet altijd goed omgaan met onverwachte omstandigheden (bijv. een plotselinge toename in aanvragen).
 - Fouten in de voorspellingen kunnen leiden tot overbelasting van bepaalde diensten of een te lage bezetting van anderen.
- Maatregelen:
 - Menselijke supervisie: Zorg ervoor dat er altijd een menselijke medewerker is die kan ingrijpen als de voorspellingen niet overeenkomen met de werkelijkheid.
 - Evaluatie van modellen: Voer regelmatig controles uit om te waarborgen dat de voorspellingen van AI-systemen accuraat blijven.
- Tool: IBM Watson kan worden ingezet voor voorspellende analyses en capaciteitsplanning.

3.4 Slim beheer en duurzaamheidsinitiatieven

AI wordt gebruikt om het energieverbruik van gemeentelijke gebouwen te optimaliseren door het automatisch aan te passen op basis van bijvoorbeeld weersomstandigheden en bezetting.

- Risicoklasse: Minimaal risico
- Mogelijke Risico's:
 - Onvoldoende kalibratie van de systemen kan leiden tot inefficiënt gebruik van energie.
 - Privacy: Gegevens over het gebruik van gemeentelijke gebouwen moeten goed beschermd worden, vooral als het gaat om gegevens van medewerkers en bezoekers.
- Maatregelen:
 - Beveiliging van gegevens: Zorg ervoor dat alle gegevens die over het gebruik van de gebouwen worden verzameld, veilig worden opgeslagen en verwerkt.
 - Systeemoptimalisatie: Voer regelmatige testen uit om de efficiëntie van de energie-optimalisatie-algoritmes te verbeteren.
- Tool: Microsoft Azure AI biedt slimme oplossingen voor het monitoren en optimaliseren van energieverbruik.

3.5 AI voor inwonersparticipatie

AI wordt ingezet om feedback van inwoners te analyseren via digitale enquêtes en participatieplatforms, wat bijdraagt aan een meer interactieve en responsieve gemeentelijke besluitvorming.

- Risicoklasse: Beperkt risico
- Mogelijke Risico's:
 - Vooroordelen in de analyse: AI kan de meningen van bepaalde bevolkingsgroepen niet goed representeren, vooral als niet alle groepen toegang hebben tot digitale platformen.
 - Privacy: Inwonersfeedback moet zorgvuldig geanonimiseerd worden om privacy te waarborgen.
- Maatregelen:
 - Verantwoord gegevensbeheer: Zorg ervoor dat de gegevens die worden verzameld tijdens feedbacksessies, anoniem en veilig worden verwerkt.
 - Diversiteit in data: Gebruik diverse datasets om ervoor te zorgen dat de feedback representatief is voor alle inwoners.
- Tool: Google Cloud Natural Language AI kan helpen bij het analyseren van tekstuele feedback van inwoners en het identificeren van trends.

3.6 AI voor gelijke toegang tot gemeentelijke diensten

AI wordt gebruikt om barrières voor kwetsbare groepen (zoals ouderen of mensen met een beperking) te identificeren en hen te ondersteunen bij het navigeren door de gemeentelijke systemen.

- Risicoklasse: Beperkt risico
- Mogelijke Risico's:
 - Onvolledige datasets over kwetsbare groepen kunnen leiden tot onjuiste conclusies of gebrekkige ondersteuning.
 - Privacy: Gegevens van kwetsbare groepen moeten zorgvuldig worden beheerd om geen onterecht onderscheid te maken of gegevens verkeerd te gebruiken.
- Maatregelen:
 - Inclusief ontwerp: Zorg ervoor dat AI-oplossingen toegankelijk zijn voor alle doelgroepen, met inbegrip van mensen met beperkingen.
 - Beveiliging van gevoelige gegevens: Bescherm de persoonlijke gegevens van kwetsbare groepen met sterke privacymaatregelen.
- Tool: Microsoft Copilot kan worden gebruikt om gebruikersvriendelijke interfaces te creëren die toegankelijk zijn voor verschillende bevolkingsgroepen.

4 Vervolgstappen AI-beleidsuitgangspunten

Voor het verantwoord invoeren van het AI beleid binnen Overbetuwe worden de volgende vijf stappen uitgewerkt.

Stap 1: Bespreken van AI-beleid

- Bespreking met College
Met als richtinggevend kader de AI-visie is AI-beleid opgesteld met uitgangspunten voor de implementatie van AI binnen de gemeente Overbetuwe.

Stap 2: Delen van de AI-visie en -beleid

- Communicatie naar de organisatie
Interne bekendmaking via intranet, nieuwsbrieven en bijeenkomsten, zodat medewerkers op de hoogte zijn van het waarom, wat en hoe van de AI-visie.

Stap 3: Strategische inbedding

- Duidelijke positionering van AI binnen strategisch beleid
Koppeling van de AI-visie en -beleid aan het jaarplan en de strategische opgaven van de organisatie, zoals 'Dienstverlening', 'Participatie' en 'Warme Zakelijkheid'.

Stap 4: Invoering binnen gemeente (organisatorische inbedding)

- Pilotprojecten en Experimenten
Starten met laagdrempelige en ethisch verantwoorde AI-pilots, binnen de risicoklassen "minimaal" of "beperkt". Voorbeelden:
 - Chatbots voor inwonersvragen.
 - AI voor beleidsanalyse (zoals via ChatGPT).
 - AI voor participatie-analyse van inwonerfeedback.
- Opstellen van randvoorwaarden en toetsingskader
 - Ontwikkeling van een lokaal toetsingskader op basis van de AI Act, AVG en gemeentelijke waarden. Inclusief standaard-DPIA voor AI.
- Opleiding en capaciteitsopbouw
 - Trainingen voor medewerkers (functioneel beheerders, beleidsmedewerkers en managers) over verantwoord gebruik van AI.
 - Bewustwording van ethische implicaties en risico's van AI.
 - Opleiden van AI-contactpersonen binnen teams.
- Samenwerkingen opzoeken

- Gemeente zoekt samenwerking met andere overheden (bijv. VNG, Rijk, Gemeenten) en kennisinstellingen voor gezamenlijke leertrajecten en uitwisseling van best practices.

Stap 5: Monitoring, Evaluatie en Doorontwikkeling

- Evaluatie van pilots
 - Elke pilot wordt geëvalueerd op effectiviteit, gebruikerstevredenheid, ethische aspecten en risico's. Hierbij wordt gebruikgemaakt van concrete indicatoren.
- Jaarlijkse voortgangsrapportage
 - Als onderdeel van de reguliere P&C-cyclus komt er een vaste jaarlijkse rapportage aan het i-MT en College over de voortgang van AI-toepassingen, knelpunten en nieuwe kansen.
- Doorontwikkeling en herziening AI-beleid
 - Het AI-beleid wordt periodiek herzien op basis van technologische, maatschappelijke en juridische ontwikkelingen, waaronder aanpassing aan de (nog nader uit te werken) AI-verordening van de EU.
- Inrichten van toezicht
 - Instellen van een interne werkgroep of aanspreekpunt (bijv. i-adviseur, Privacy Officer of CISO) die verantwoordelijk is voor toezicht op naleving van de AI-richtlijnen.
- Borging ethisch kader
 - Het college is actief betrokken bij de borging van ethiek. De wijze van uitvoering wordt periodiek afgestemd met de Portefeuillehouder Informatie. Grotere uitwerkingen van dit beleidskader (zoals een toetsingskader) wordt ter besluitvorming voorgelegd aan het college.

DOCUMENTINFORMATIE

Wijzigingshistorie

Versie	Datum	Wijziging/Actie
0.1	11-02-2025	Eerste Conceptversie
0.2	26-02-2025	Reacties verwerkt uit van Domeinmanager Dienstverlening en Informatiemanager
0.3	18-03-2025	Reacties verwerkt uit i-Strategisch overleg
0.4	28-03-2025	Reacties verwerkt uit i-MT
0.5	15-05-2025	Reacties verwerkt uit Themasessie College
0.6	08-07-2025	Op verzoek de visie en het beleidskader gesplitst in twee documenten.
0.7	31-07-2025	Reactie Bestuursadviseur verwerkt
1.0	9-9-2025	Aanpassing naar aanleiding van bespreking in college verwerkt.

Distributielijst

Versie	Datum	Naam
0.1	11-02-2025	Domeinmanager Dienstverlening en Informatiemanager
0.2	06-03-2025	i-Strategisch overleg
0.3	27-03-2025	i-MT
0.4	06-05-2025	Themabijeenkomst College
0.5	02-06-2025	Domeinmanager Dienstverlening, Portefeuillehouder Informatiebeveiliging en Gemeentesecretaris
0.6	10-07-2025	Domeinmanager Dienstverlening en Portefeuillehouder Informatiebeveiliging
0.7	31-07-2025	College Overbetuwe
1.0	9-9-2025	Aangeleverd aan bestuursadviseur voor op overdrachtsagenda.

Goedkeuring

Versie	Datum	Naam	Functie	Status
0.7	2-9-2025	College van Burgemeester en Wethouders		Vastgesteld