



AI binnen Groep Gent

Plan van aanpak – PIVO Vlaams Brabant





Jan De Busscher

Senior projectleider
portfolio management





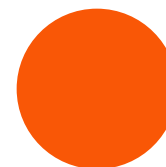
Wie is District09?





District09 is dé digitale partner voor de stad Gent en partnerorganisaties.

Wij gidsen en ondersteunen hen in de digitale en AI transformatie. District09 zorgt voor de Stad Gent maar ook haar inwoners, haar bezoekers, haar pendelaars, haar studenten en haar werknemers.



IT – infrastructuur & systeembeheer



We beheren het grootstedelijk glasvezel-netwerk, wifi en apparatuur (computers, telefoons, schermen, camera's, ...) voor meer dan 10.000 medewerkers van de stad en partnerorganisaties.

Applicaties ontwikkelen & beheren

We bouwen en beheren zo'n 600 software-applicaties, die dagelijks door meer dan 10.000 medewerkers en de Gentse burgers gebruikt worden.



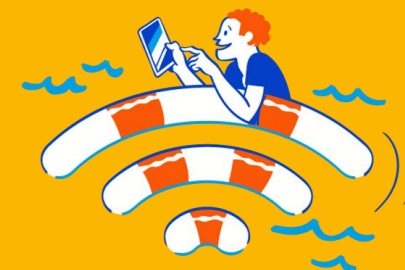
Digitale Innovatie

Bij District09 onderzoeken we voortdurend hoe we met technologie de dienstverlening voor de Gentse burger kunnen verbeteren.



Digitale inclusie

Alle Gentenaars digitaal mee, dat is het doel van de digitale inclusiewerking die we samen met de stad organiseren.



We moeten AI niet alleen
behandelen als een technologie.
AI zit op het kruispunt van **digitaal,**
data, wetgeving, ethiek en mens.





Hoe organiseren we ons?

AI kernteam

- District09 trekt de werkgroepen en coördineert de kennisoverdracht naar verschillende delen van de organisatie
 - Programmamanager
 - Innovatie/ Digitale strateeg
 - Community manager
 - Business analist/Architect
- Werken actief mee aan stadskant
 - HR
 - Publiekszaken
 - Data & Informatie
 - Communicatie



Onze aanpak in 2024



Visie & beleid

Hoe kunnen we AI optimaal inzetten binnen Groep Gent?



Roadmap

Welke doelstellingen willen we binnen het jaar bereiken?



Gebruik

In welke domeinen willen we AI inzetten?



Governance

Hoe organiseren we verantwoordelijkheden rond AI?



Talent

Welke competenties in de hele organisatie?

*“ De enige constante
in Agile is verandering*

Robert Martin

<https://educateagile.com/agile-scrum-quotes/>





Onze aanpak in 2025



**Strategie en
doelstellingen**



**AI rollen, processen en
verantwoordelijkheden**



Verandermanagement



Betrouwbare AI



**AI use cases identificeren
en ontwikkelen**



**Persoonlijke
productiviteit**



Hoe pakken we het concreet aan

In een jaarplan hebben we per thema

- een aantal acties gedefinieerd
- en per actie een aantal taken
- die we uitvoeren in een periode van 6 weken (sprint)





Strategie & doelstellingen

+ Taak toevoegen

Strategie & doelste...

- ☐ Afstemming voorstel AI fonds met SBP's

Backlog

Vervaldatum



Strategie & doelste...

- ☐ AI-readiness enquête invullen

Gepland



08-06



Strategie & doelste...

- ☐ Opvolgen (opmaak van) MJP

In uitvoering



08-06



Rollen, processen en verantwoordel

+ Taak toevoegen

Rollen, processen e...

- ☐ Opstellen van een DPIA M365 Copilot

In uitvoering



08-06



Rollen, processen e...

- ☐ Samenstelling en rollen kernteam wijzigen waar nodig

Geblokkeerd



Rollen, processen e...

- ☐ Werking kernteam: Gebruik MS Loop ipv One Note?

In uitvoering



08-06



Verandermanagement

+ Taak toevoegen

Verandermanagem...

- ☐ Kennisdeling: AI-projectshowcases

In uitvoering



08-06



Verandermanagem...

- ☐ Online videotraining Schrijven met AI (Scriptorij)

In uitvoering



08-06



Verandermanagem...

- ☐ Opleiding prompting - klassikale sessie

In uitvoering



Betrouwbare AI

+ Taak toevoegen

Betrouwbare AI

- ☐ EU AI Act: Welke artikel verder actief in 2025?

Gepland



08-06

Betrouwbare AI

- ☐ Uitwerken rol CAICO

In uitvoering

6/05: overleg met Jasper als bijlage toegevoegd).
28/4: Antwoord AI Expert informatie. Verwijzing na



08-06





Onze aanpak in 2025



**Strategie en
doelstellingen**



**AI rollen, processen en
verantwoordelijkheden**



Verandermanagement



Betrouwbare AI

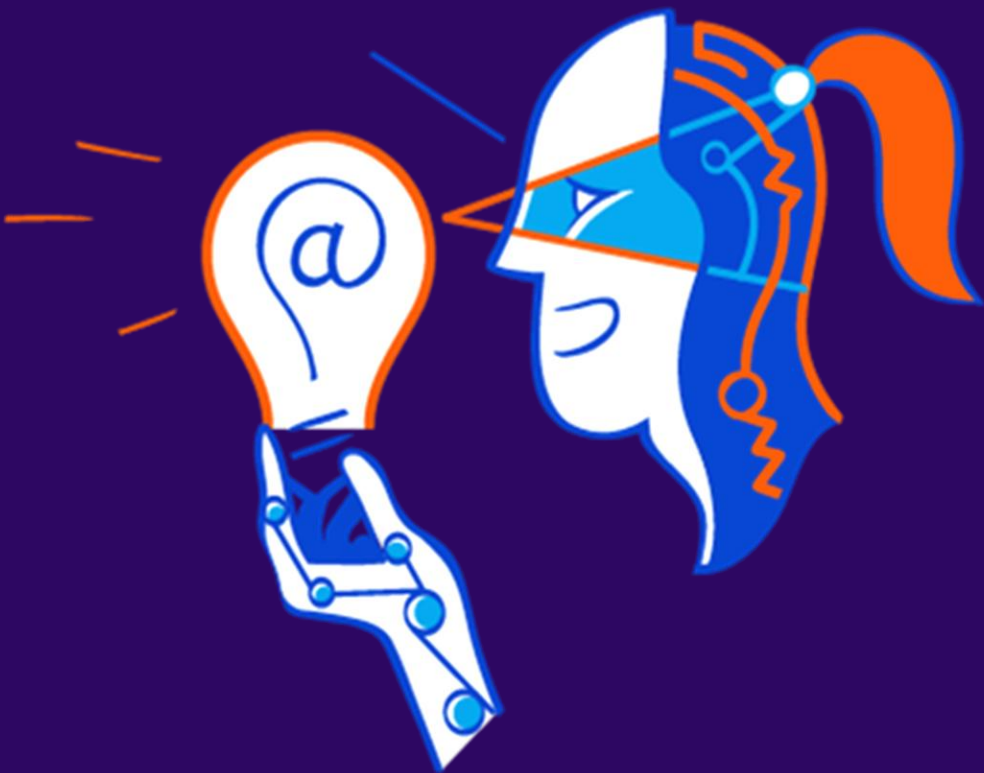


**AI use cases identificeren
en ontwikkelen**



**Persoonlijke
productiviteit**

Huidige visie op AI binnen Groep Gent

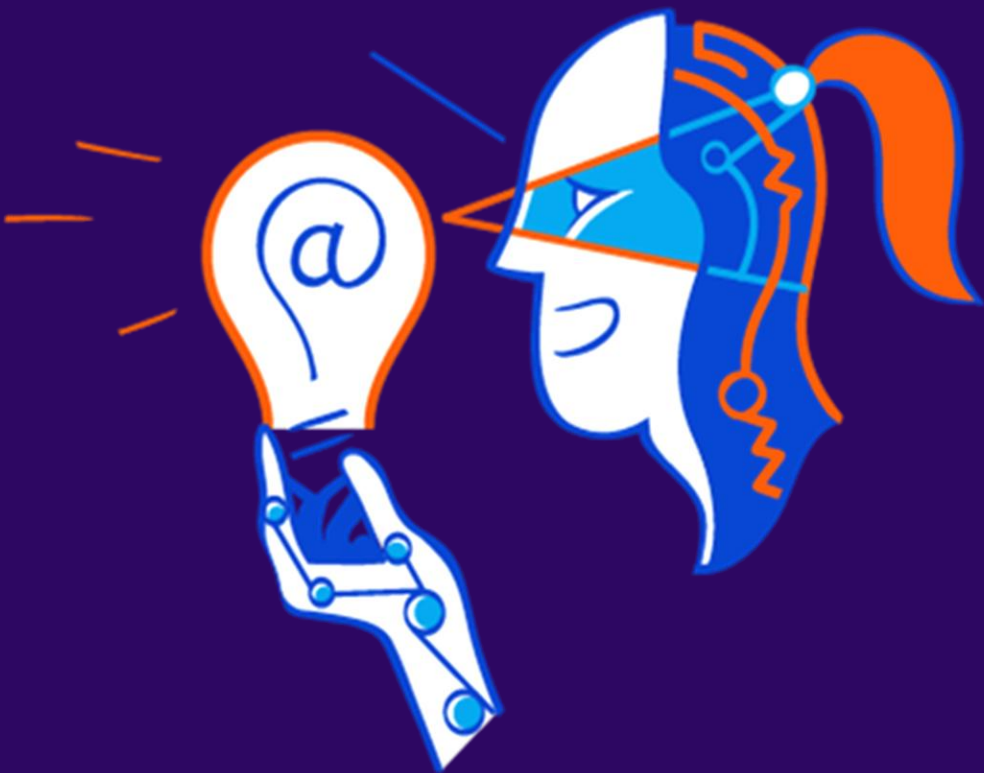


Stad Gent gelooft dat AI een positieve impact op de jobinhoud van onze werknemers kan hebben.

AI kan de snelheid en kwaliteit van taken en toepassingen verhogen en dus de productiviteit verhogen. Daardoor kunnen we meer focussen op kerntaken.

We willen het gebruik en het experiment stimuleren, zonder blind te zijn voor de risico's ervan. Door experimenten zullen we onze visie verder op punt stellen en verfijnen.

Bestuursakkoord Stad Gent 2025-2030

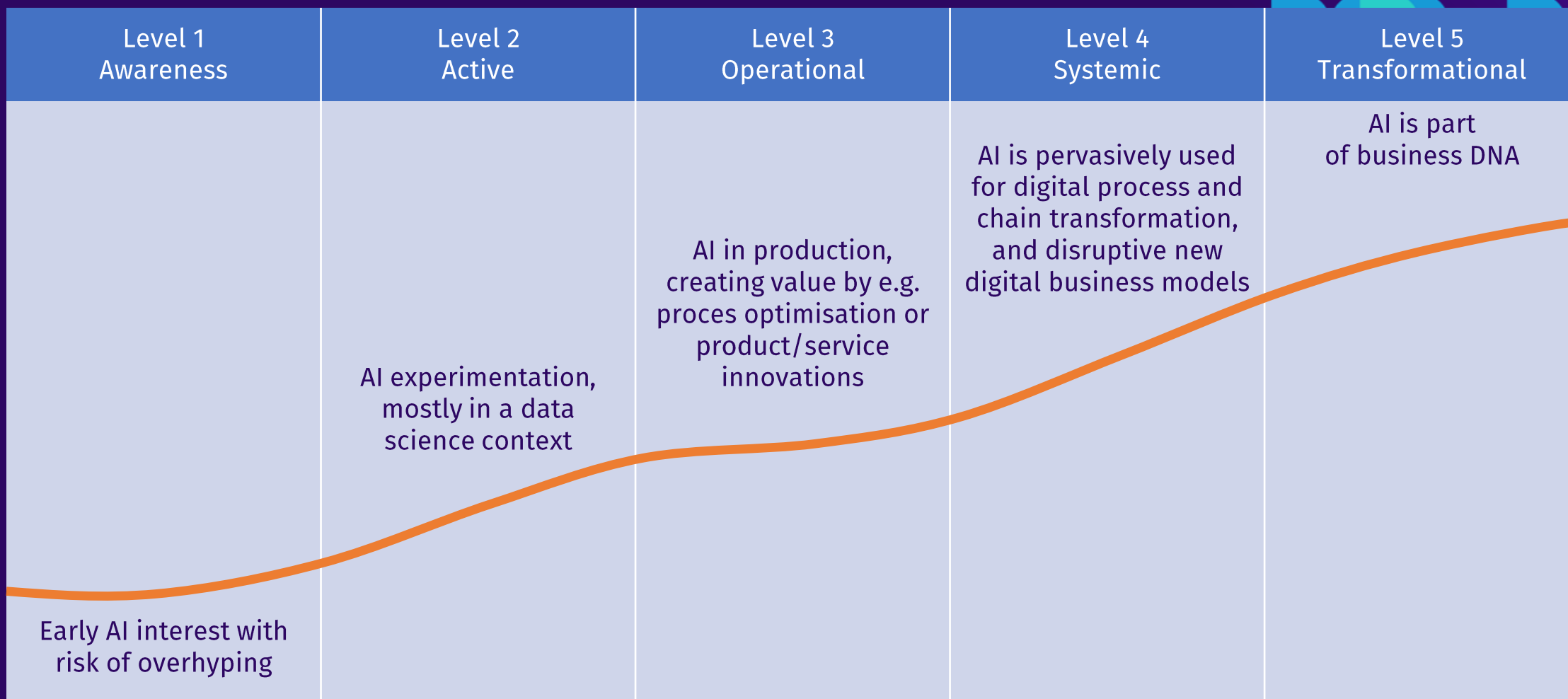


Artificiële intelligentie zal in de komende jaren een impact hebben op de job van een ambtenaar.

We vatten deze evolutie aan als een kans om de stadsmedewerkers te ontlasten van repetitieve taken en hen net effectiever te kunnen inzetten voor de Gentenaars.

We ondersteunen en leiden onze medewerkers hiertoe op.

Doelstelling: AI-maturiteit verhogen





Onze aanpak in 2025



**Strategie en
doelstellingen**



**AI rollen, processen en
verantwoordelijkheden**



Verandermanagement



Betrouwbare AI



**AI use cases identificeren
en ontwikkelen**



**Persoonlijke
productiviteit**

Welk proces hanteren we?



Inspireren

Ondersteuning bij het identificeren van potentiële AI & automatisatie use case



Verkennen

Ondersteuning bij uitwerken van omlijnde AI & automatisatie-ideeën tot lichtgewicht business cases



Experimenteren

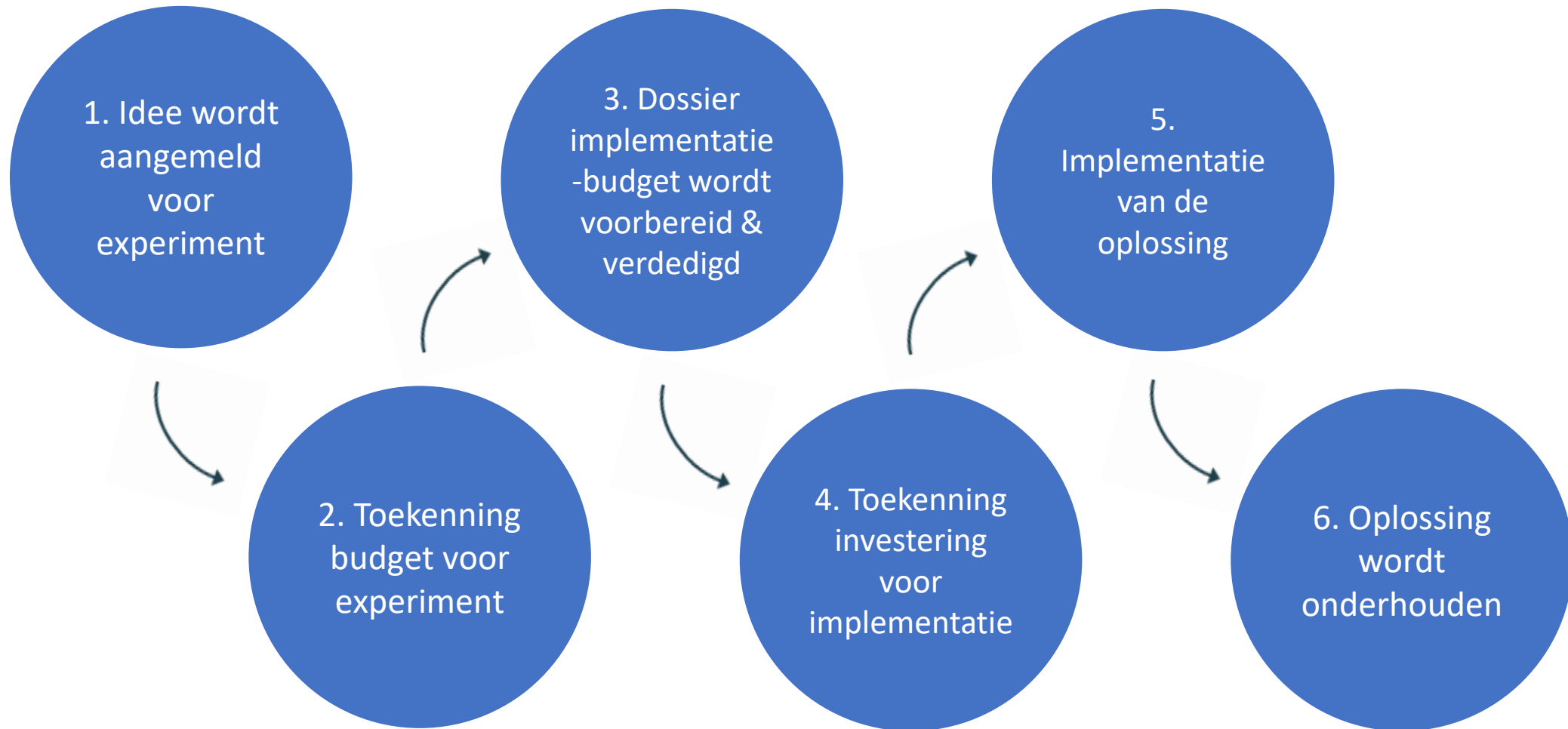
Ondersteuning bij experimenten rond AI & automatisatie-ideeën



Investeren

Fonds om veelbelovende AI & automatisatie-ideeën met potentiële hoge efficiëntiewinst te realiseren

Welk proces hanteren we?





Onze aanpak in 2025



**Strategie en
doelstellingen**



**AI rollen, processen en
verantwoordelijkheden**



Verandermanagement



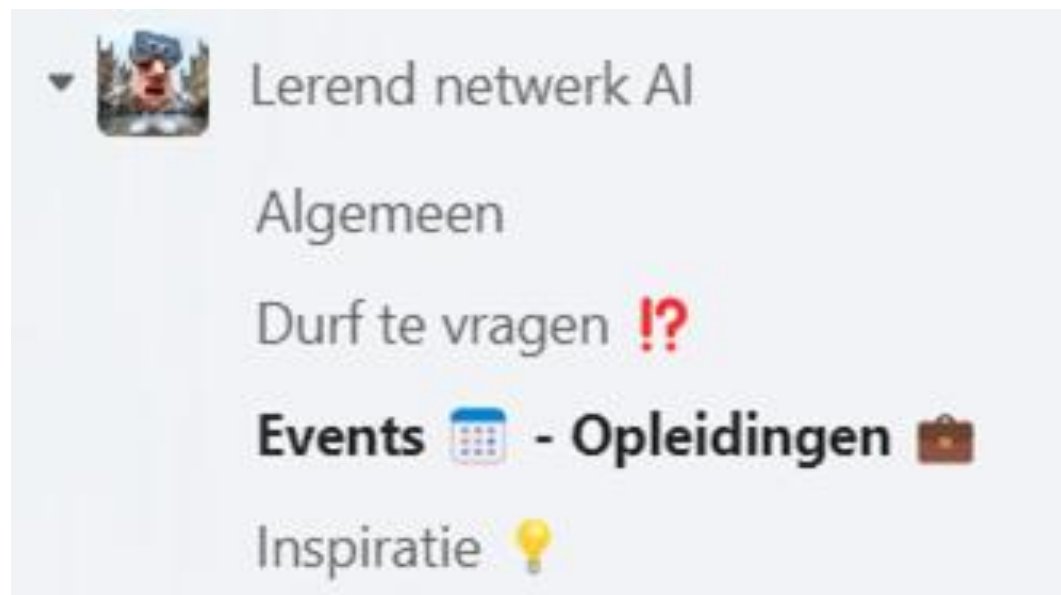
Betrouwbare AI



**AI use cases identificeren
en ontwikkelen**



**Persoonlijke
productiviteit**



AI binnen Stad Gent

03 mei 2024 - 09:00 👍 35 💬 1

Hoe gaan we binnen onze organisatie om met AI? Wat mag je wel en niet doen? Welke toepassingen zijn er? Waar vind je meer informatie? Het kernteam AI maakt het voor jou overzichtelijk.

Communicatie - Richtlijnen



AI als digitale hulp

Experimenteer met generatieve AI als helpende hand, als klankbord of als slimme assistent. Bijvoorbeeld bij het schrijven, ideeën verzamelen, analyseren, samenvatten, ...



Check en verbeter altijd

- AI maakt soms **fouten of vertelt verzinsels**. Kijk altijd zelf na of alles klopt.
- Let erop dat je geen **auteursrechten** schendt.
- Maak het resultaat zelf nog beter. AI is slim, maar jij bent slimmer.
- Laat AI geen belangrijke keuzes voor jou maken

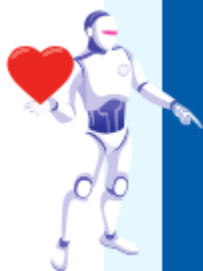
Wees voorzichtig

- Deel geen **persoonsgegevens of vertrouwelijke info** met AI: (mail)adressen, namen, CV's, etc...
- Wees voorzichtig met onbesliste beleidsinformatie.
- Let op met AI in brede communicatie en wees **altijd transparant** over het gebruik van AI.



Gebruik bewust

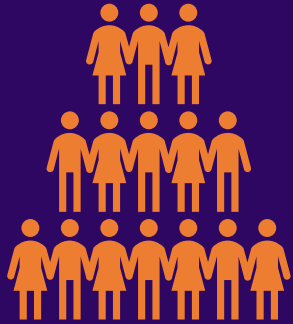
AI tools verbruiken heel **veel energie**. Gebruik het vooral voor complexere vragen. Eenvoudige zoekopdrachten doe je beter via een gewone zoekmachine zoals Google of Bing.



Kies de juiste tool

Maak gebruik van gekende tools zoals Microsoft Copilot, ChatGPT en Google Gemini. Log in met je werk-account via de Edge browser om in een veiligere omgeving van Copilot te werken.

Welke competenties hebben we nodig?



**Brede bewustmaking en vorming
voor brede groep werknemers.**



**Specifieke opbouw van competenties
binnen verschillende disciplines (digitaal,
data, juridisch, ethisch)**



Opleiding

Via informatie
op ons
Intranet MIA

Via klassikale
opleidings-
sessies

Via
video's

Via
e-learning





Onze aanpak in 2025



**Strategie en
doelstellingen**



**AI rollen, processen en
verantwoordelijkheden**



Verandermanagement



Betrouwbare AI



**AI use cases identificeren
en ontwikkelen**



**Persoonlijke
productiviteit**



Betrouwbare AI

- Hoe zorgen we ervoor dat we voldoen aan de EU AI Act?
- Hoe gaan we om met ethische risico's?
- Hebben we nood aan een AI Compliance Officer?
- Hoe dragen we bij om AI duurzamer te maken?





Buyers Group ICT

Lerend netwerk Nederland – België om **kennisuitwisseling** voor aankopers ICT (hardware + software) te stimuleren

Koplopers hebben **marktvisie en –strategie** opgesteld, specifiek voor laptops, mobiele telefoons en tablets met als doel:

- het bieden van concrete handvatten voor aankopers
- harmonisatie van de vraag aan de markt.

Sinds september 2023 bestaat er ook een kopgroep software

- Heb je interesse, schrijf je in via BuyerGroupICT@rws.nl





Onze aanpak in 2025



**Strategie en
doelstellingen**



**AI rollen, processen en
verantwoordelijkheden**



Verandermanagement



Betrouwbare AI



**AI use cases identificeren
en ontwikkelen**



**Persoonlijke
productiviteit**



Waar willen we AI inzetten?

Wat ging vooraf:

- Januari-Maart 2024: we organiseerden twee workshops samen met de externe partner GrowingAI
- We verzamelden ruwe ideeën die we filterden en verder uitwerkten in templates
- Een beperkte set van max. 15 use cases stelden we in mei 2024 voor aan het Managementteam ter prioritering
- 3 geselecteerde use cases worden uitgewerkt in een design sprint gedurende een week

Disclaimer

- Concrete implementatieprojecten zijn out-of-scope



Overzicht - Copilot GentInfo | x

copilotstudio.microsoft.com/environments/b615ebd6-fae6-e785-9657-ef97fa25cb51/bots/7da49c9b-7504-ef11-ac21-7c1e52341fe9/overview

Omgeving
GICopilotACC

Gepubliceerd op 12-11-2024

Publiceren Instellingen

Startpagina

Maken

Agenten

Bibliotheek

...

Copilot GentInfo

Overzicht Kennis Onderwerpen Acties Analyse Kanalen

Uw agent is gereed. Dit is de volgende stap:

- Acties toevoegen zodat uw agent taken voor u kan uitvoeren
- Onderwerpen samenstellen zodat uw agent daarop kan focussen bij het geven van antwoorden
- Uw agent publiceren zodat anderen er gebruik van kunnen maken

Gegevens

 Naam
Copilot GentInfo

Omschrijving
Deze chatbot wordt gebruikt door medewerkers van GentInfo, en moet hen ondersteunen in het efficiënter beantwoorden van burgersvragen waarvan het antwoord terug te vinden is in zowel interne bronnen zoals Kennisdatabank, als publieke bronnen zoals de website van Stad Gent.

Instructies
Geen opgegeven

 Bewerken

Kennis

Voeg gegevens, bestanden en andere resources toe om door AI gegenereerde responsen te verbeteren met meer informatie.

AI toestaan om de eigen algemene kennis te gebruiken (preview). [Meer informatie](#)

 Ingeschakeld

-  <https://gentspoort.be/> ...
-  <https://fietsambassade.gent.be/nl/> ...
-  <https://visit.gent.be/nl> ...
-  KDB_GroepGent ...
-  <https://stad.gent/nl> ...

Kanaalmonitor Stad Gent

Stad Gent / DISTRICT09

27/05/2025





Een Gentse stadsdienst voorspelt en plant nu herasfalteringswerken en krijgt daar misschien binnenkort hulp voor van AI.
Foto: Stad Gent

Gent experimenteert met artificiële intelligentie voor slimmer wegonderhoud

De stad Gent en het bedrijf Growing pAI experimenteren met artificiële intelligentie om te voorspellen welke wegen een nieuwe asfaltlaag nodig hebben. Het bedrijf ontwikkelde verschillende modellen op basis van data van de stad. Er is een proefproject opgestart.

Sociaal tolken en vertalen

Maatschappelijke voorzieningen uit Gent kunnen beroep doen op sociaal tolken en vertalen voor hun dienstverlening aan anderstalige klanten.

De Stad Gent werkt daarvoor nauw samen met Amal.

Wat is sociaal tolken?

Het volledig omzetten van een mondelinge boodschap van een brontaal naar een doeltaal op een neutrale en getrouwe wijze in een sociale context.



Onze aanpak in 2025



**Strategie en
doelstellingen**



**AI rollen, processen en
verantwoordelijkheden**



Verandermanagement



Betrouwbare AI



**AI use cases identificeren
en ontwikkelen**



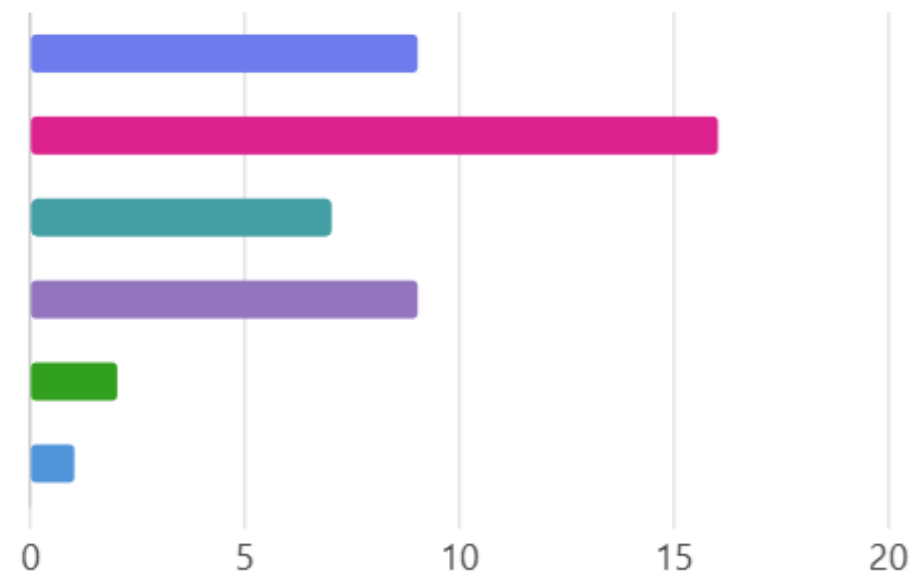
**Persoonlijke
productiviteit**



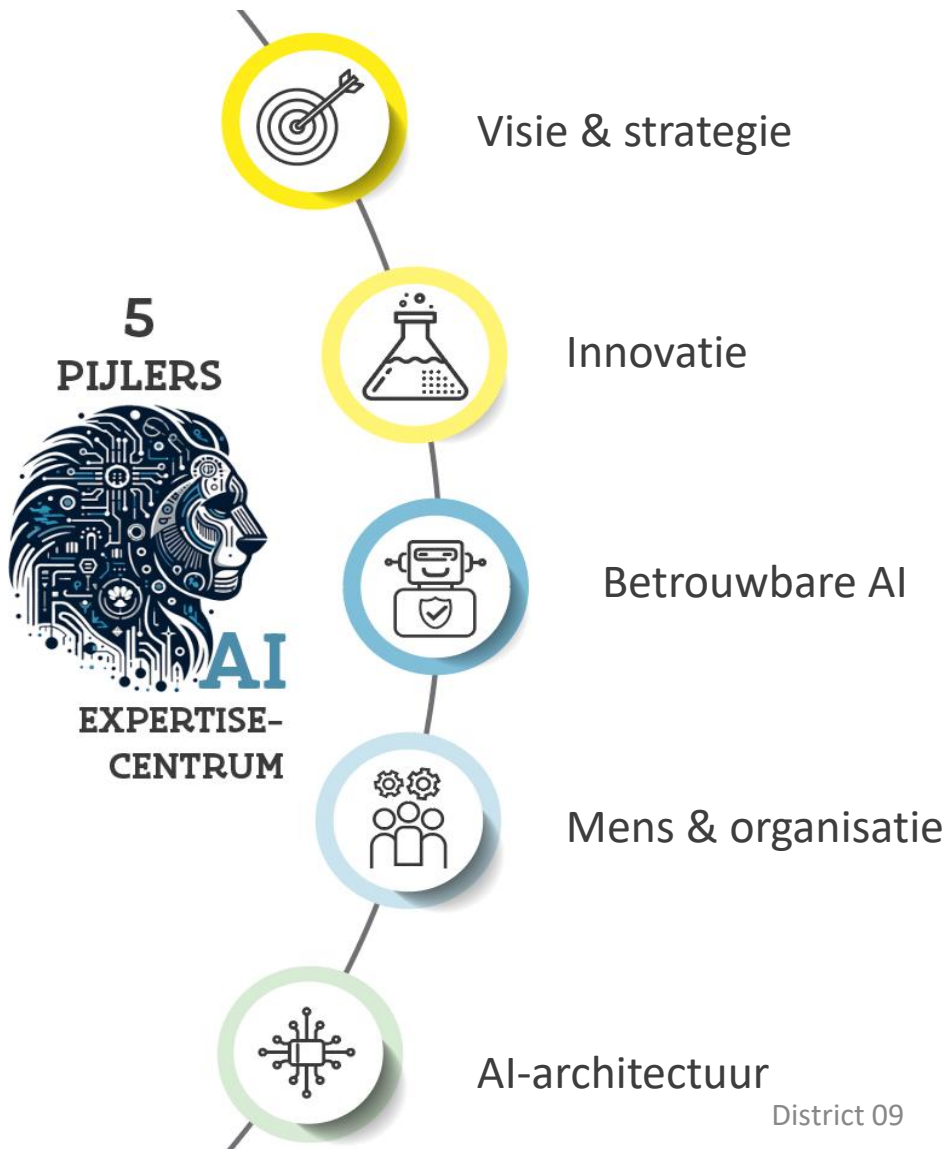
M365 Copilot adoptie-traject

2. Wil je M365 CoPilot blijven gebruiken na het testtraject?

Ik kan niet meer zonder	9
Graag	16
Ja, maar ik gebruik nog vaker ChatGPT (of andere) .	7
Liefst wel, maar geen ramp als het wegvalt.	9
Nee, ik verkies ChatGPT of andere oplossingen	2
Nee, AI is overroepen	1



Hoe ziet ons langetermijnplan eruit?





Boston Consulting Groep (2025)

"Een productiviteitsstijging van 20% is noodzakelijk in de overheid om het toekomstig tekort op te vangen met het huidige aantal arbeidskrachten. Technologische vernieuwing, zoals GenAI, kan hier een doorslaggevende rol in spelen."



Kritisch rapport van gezaghebbende universiteit weegt op tech aandelen: 'AI levert bedrijven amper rendementswinst op'

De studie heeft het ook over een verkeerd gebruik van GenAI-geld. Meer dan de helft van de bedrijven zet AI-budgetten in voor verkoop- en marketingdoeleinden, terwijl het MIT tot het besluit komt dat de grootste winst zit in het automatiseren van achterliggende administratieve processen.

De Tijd

The AI Opportunity Radar



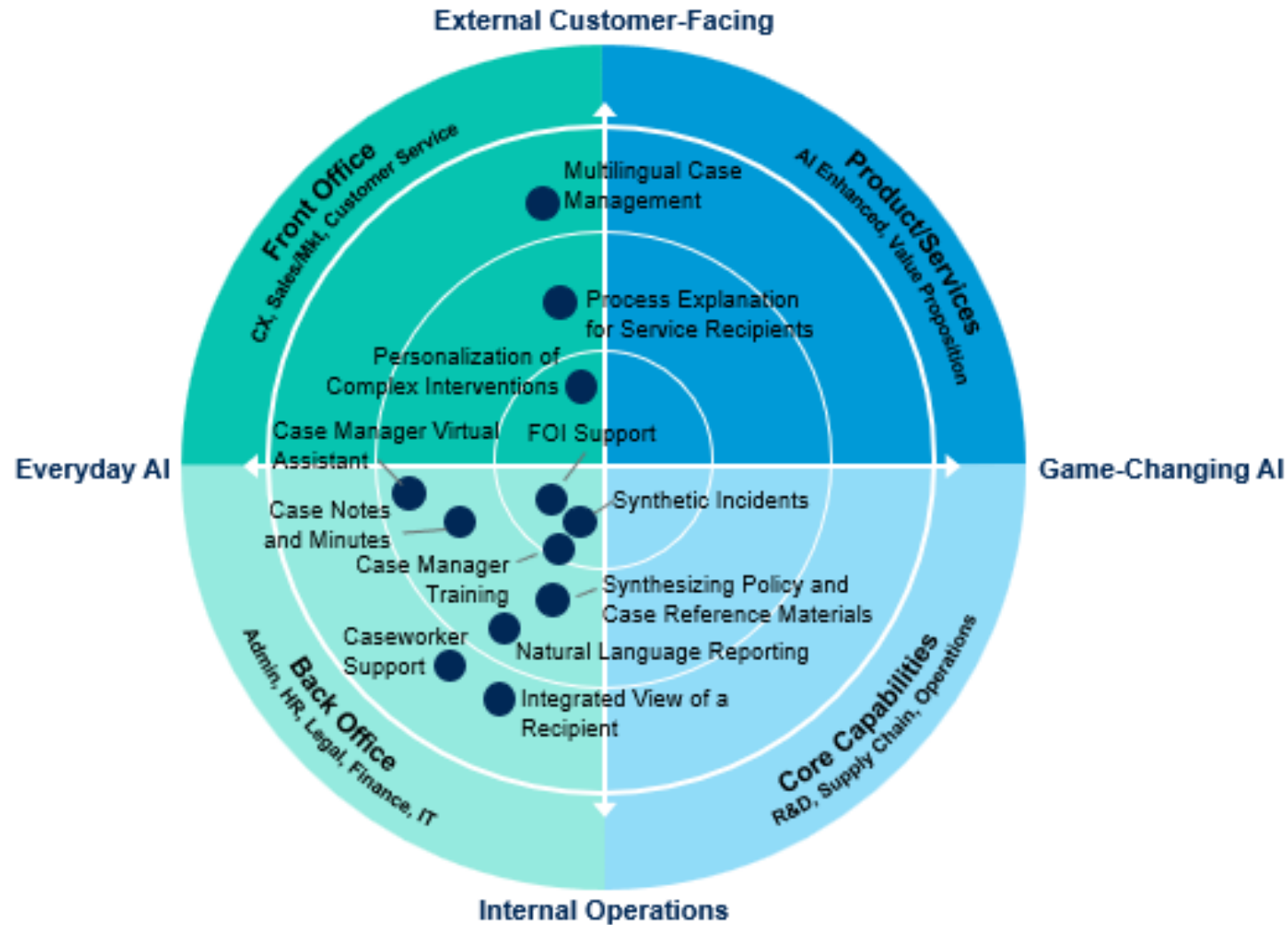
X-as: Everyday vs Game-changing AI

- Everyday AI: toepassingen die dagelijkse werkomgeving efficiënter maken (zoals bv. Copilot)
- Game-changing AI: Complexe use cases die veel investering vragen, maar ook geavanceerde mogelijkheden bieden (bv AI ifv vroegtijdige ziektedetectie)

Y-as: Intern vs Extern

- AI toepassingen gericht op interne processen versus externe (klantgerichte) toepassingen

Bv: AI radar – Human Services

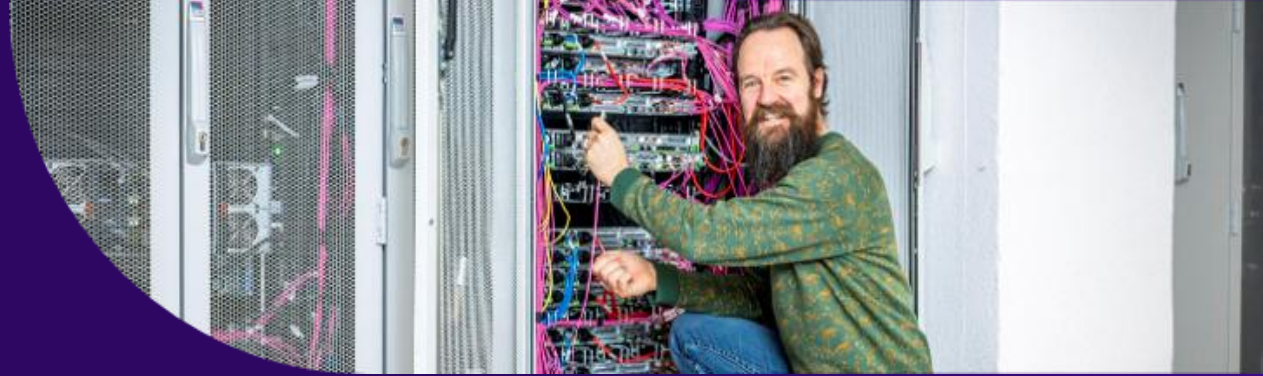


“De enige constante in AI is verandering





Keep in touch



info@district09.gent

Volg onze socials en schrijf in voor onze boeiende nieuwsbrief!

