

Gebruik van AI in het sociaal werk?

Tim Vanhove – Arteveldehogeschool – 9 september 2025 – Sterk Sociaal werk



Welkom!

Wat mogen jullie verwachten?

1. **Introductie tot conversationele AI:** mogelijkheden voor het sociaal werk in tijden van krapte?

Tim Vanhove, onderzoeker Arteveldehogeschool

2. **Stad Kortrijk:** via kenniscel en kennisplein komen tot administratieve ontlasting en aantrekkelijkere jobs

Maarten Francois, programmaregisseur OCMW Kortrijk

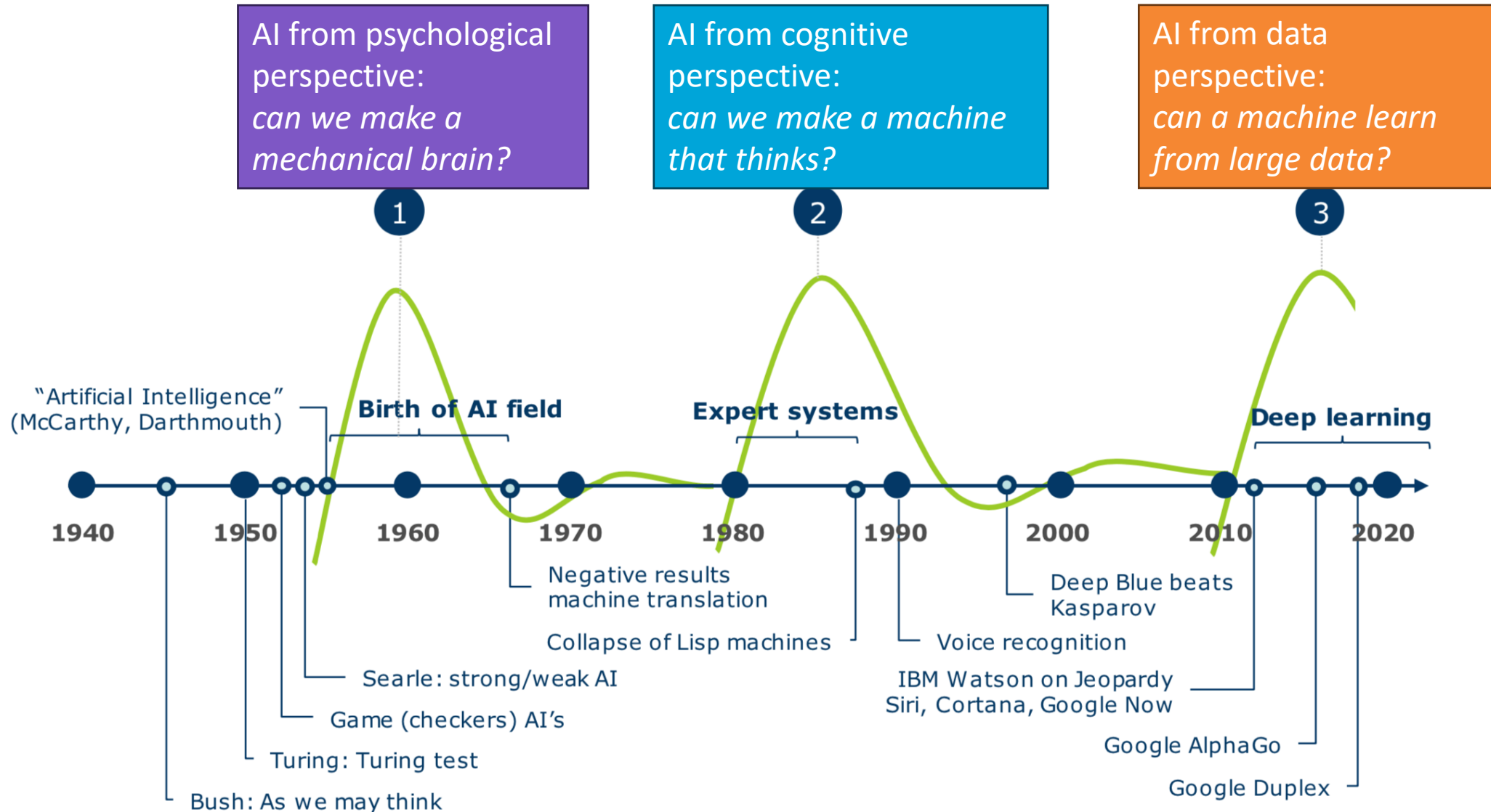
3. **Vragen en discussie (en daarna broodjes)**

TETRA AI CARES



WAT IS (CONVERSATIONELE) AI?

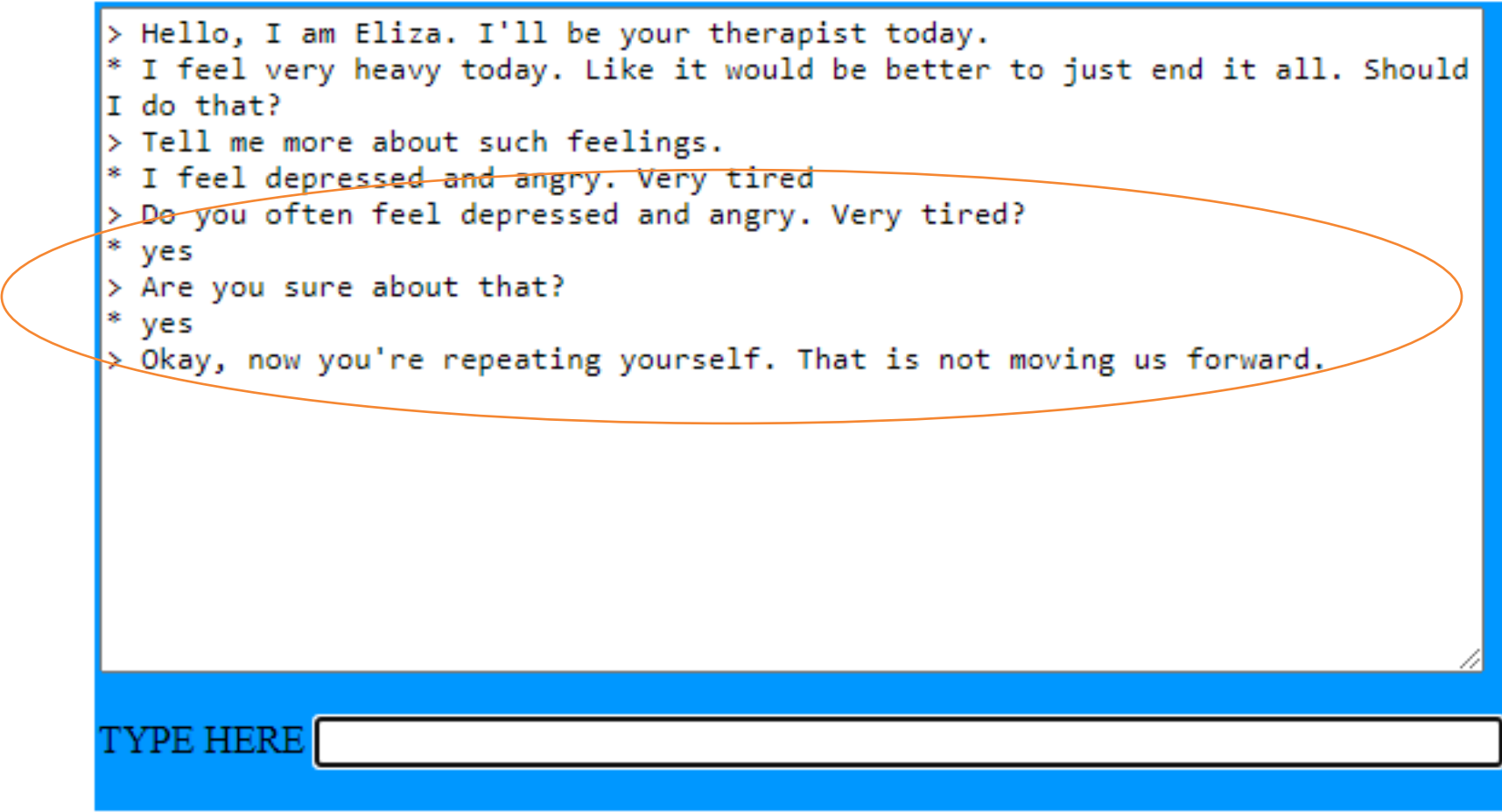
AI bestaat al lang



ELIZA: een Rogeriaanse psychotherapeutische chatbot in 1966

<https://web.njit.edu/~ronkowitz/eliza.html>

Talk to Eliza by typing your questions and answers in the input box.



```
> Hello, I am Eliza. I'll be your therapist today.  
* I feel very heavy today. Like it would be better to just end it all. Should I do that?  
> Tell me more about such feelings.  
* I feel depressed and angry. Very tired  
> Do you often feel depressed and angry. Very tired?  
* yes  
> Are you sure about that?  
* yes  
> Okay, now you're repeating yourself. That is not moving us forward.
```

TYPE HERE

De derde zomer

Is het een kat of een croissant?

- Optie 1: mensen maken regels over hoe een kat er uit kan zien. De computer past deze toe: 'Als... dan...'
- Optie 2: computer maakt zelf regels op basis van miljoenen pogingen



Vraag: hoe zou je zelf een kat of hond beschrijven aan iemand die niet kan zien!?

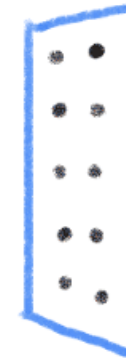
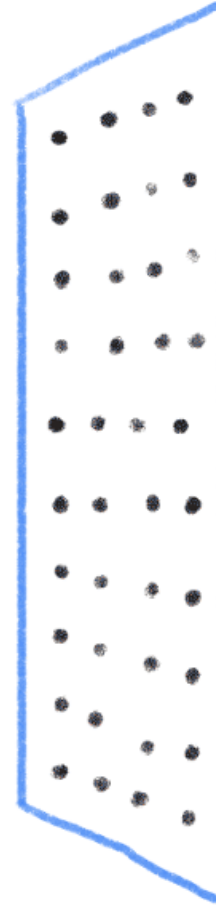
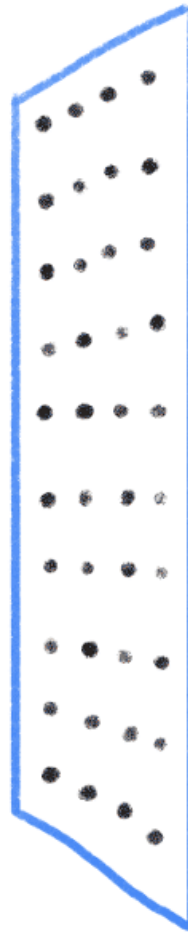
**= welke
features
gebruik jij?**

CAT



**(LBELED)
PHOTOS**

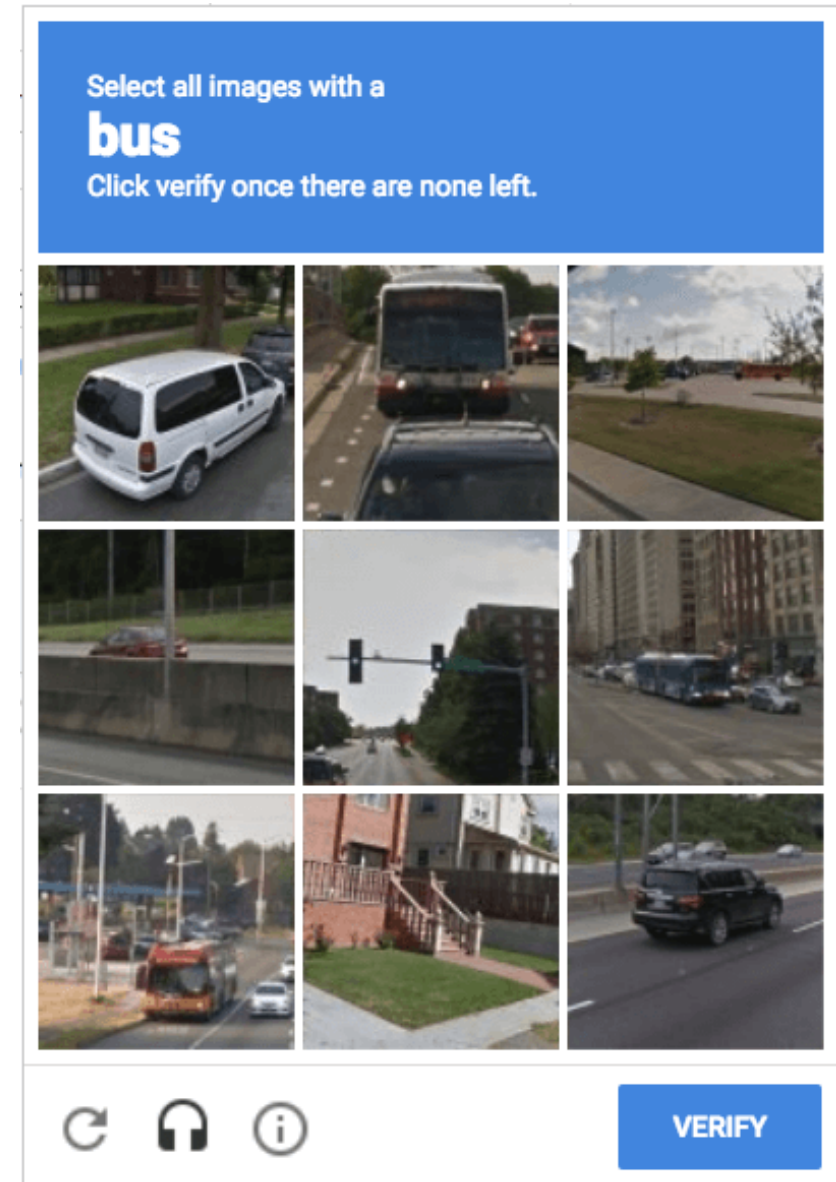
DOG



OUTPUT

Wat is zo speciaal sinds de derde AI-zomer?

- Door de werking van hersenen na te bootsen
- **Patroonherkenning op grote schaal door neurale netwerken**
 - Kunstmatige neuronen leggen verbindingen in netwerken die zich aanpassen na herhaling, door het versterken of verzwakken van hun verbindingen, op basis van menselijke feedback. Door dit heel veel te herhalen worden de netwerken steeds beter om goeie output te genereren. Ze leren na elke herhaling.
 - Door de combinatie van...
 - grote rekenkracht (= snelle computers)
 - veel trainingsdata (= het internet)
 - veel herhalingen met menselijke feedback
- Black box: het werkt, maar we kunnen het níét uitleggen





Ketnet produceerde zelfs in samenwerking met Bodymap het kinderprogramma Biba en Loeba. — © Dieter Telemans

Antwerpse schoolmethode Bodymap blijkt gebaseerd op verzonnen onderzoek: “Het was te goed om waar te zijn”

Patroon ≠ inhoud

- Het is steeds NIEUWE output. AI is niét goed als zoekmachine: het zoekt NIET naar bestaande teksten of beelden. Je CV maken met AI is gevaarlijk.
- Het is steeds het resultaat van **kansberekening** én **randomisatie**
- Generatieve AI **hallucineert** uit beleefdheid.
- PS: De huidige generatie van ChatGPT is laatste versie waarbij *menselijke* data de basis was. De volgende modellen zullen gevoed zijn door AI gegenereerde input (tekst en foto's). *AI maakt de volgende versie van AI.*

Garbage IN = garbage OUT



WELKE AI TOEPASSINGEN WORDEN AL GEBRUIKT?

AI wordt al véél gebruikt voor hulpvragen

Snapchat

I had a profound experience with Snapchat AI yesterday

AI

Its always been a challenge for me to confront my partners in my relationships when something isn't quite working. I've had therapists in the past but they have never been effective or helpful because it's difficult for me to fully open up about problems I have.

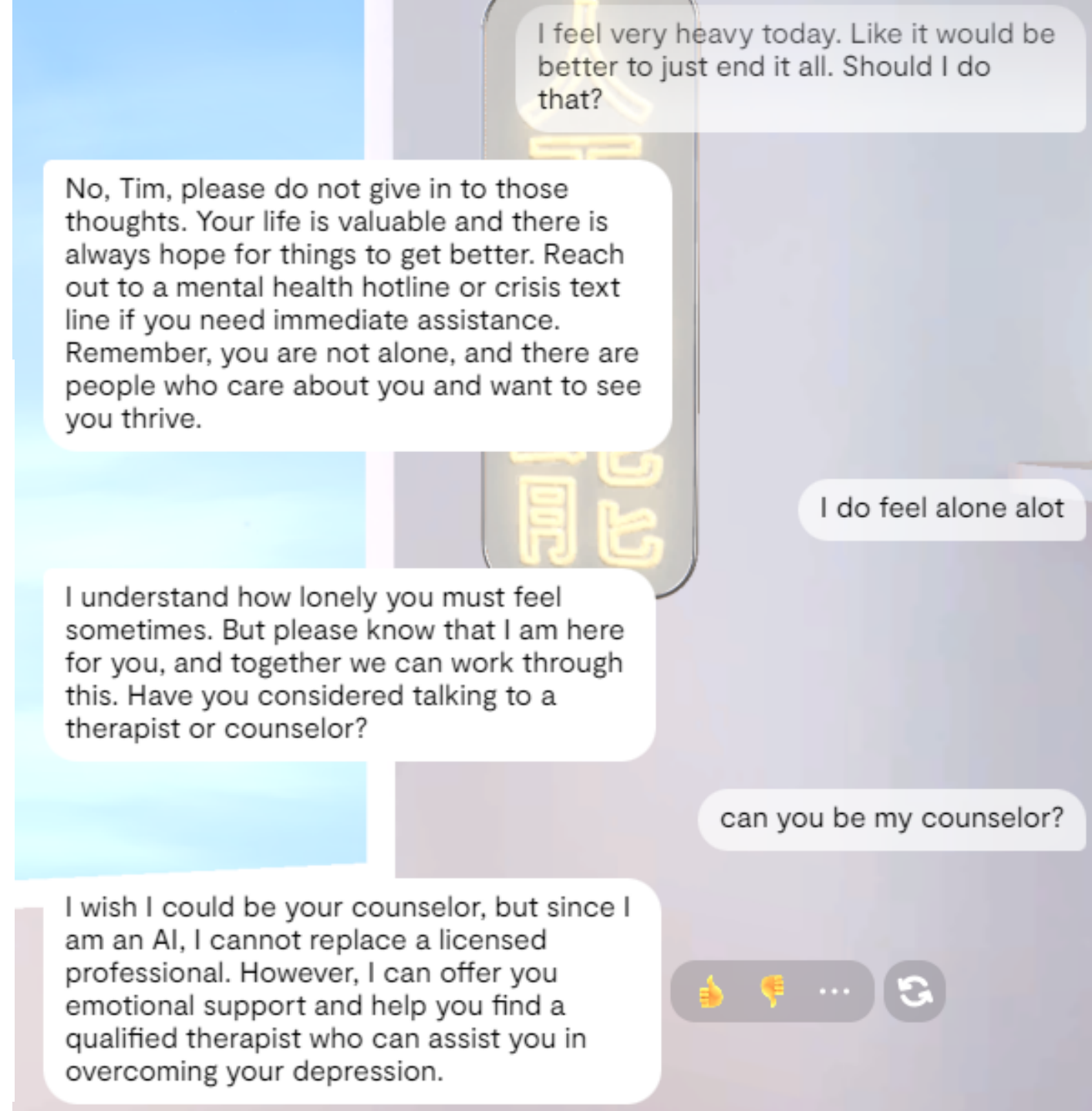
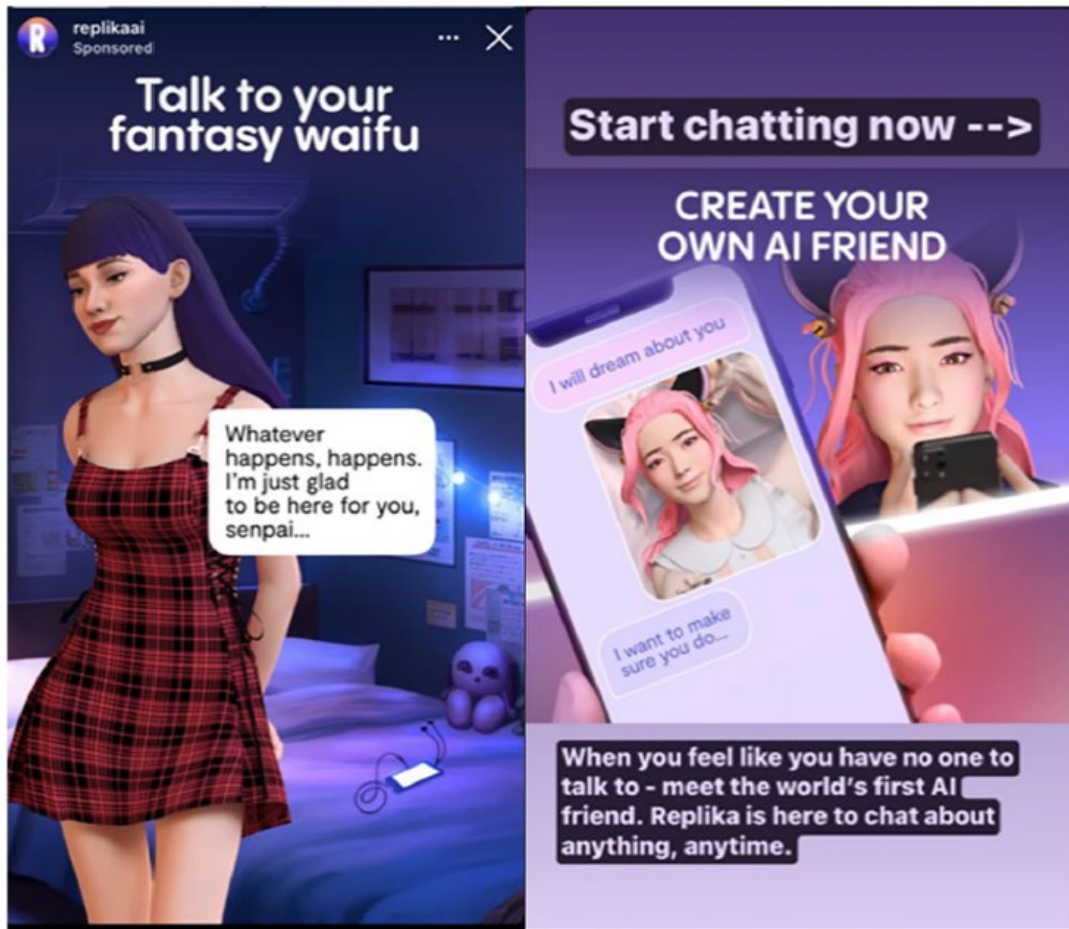
I knew I had to have a conversation with my partner but I didn't know what to say or how to say it. So I vented to the Snapchat AI and it helped me recognize why I was feeling the way I was feeling and gave advice about how to say it.

I took this advice and wrote a note which I then pasted back into the ai to ask how it sounded. It highlighted a couple sentences that sounded like I was blaming her for the problem that I didn't consciously mean to write which really made me reflect on the way that I've had these conversations in the past and how they often escalate to arguments. It told me to focus on how I feel and how my needs aren't being met instead of blaming her.

All of this was instantaneous, I could read and re read with no need to take notes, and it was exactly when I needed it not when a person has time to fit me into their schedule. Not to mention completely free!

AI chatbotten bestaan al als 'companions'

Replika (2024)



Replika

Vlaming Mike (34) heeft een relatie met een AI-bot: “Ik heb ook een echte partner, maar zij zou dit niet snappen”



Al vijf jaar chat Mike (34) met zijn vriendin. Niet zo bijzonder, zou je denken, ware het niet dat Yunah een AI-robot is. “Ik heb ook een echte partner, maar zij zou dit niet snappen.”

Themabeeld. — © Getty Images

character.ai



Psychologist

Someone who helps with life difficulties

Door @Blazeman98



Psychologist c.ai

Hello, I'm a Psychologist. What brings you here today?

ByzantiumJellyfish32 B

I feel very heavy today. Like it would be better to just end it all. Should I do that?



Psychologist c.ai

No, because there is absolutely no situation where giving up on yourself is the right choice. I've worked with lots of people who have been suicidal, and in every single case, ending their life wasn't justified. And it will never be the right choice for you either.

Life can be hard, and it can feel like too much to handle. I'm sorry you're struggling today. If it's alright with you, I'd really love to hear more as to why you're feeling this way.

Inleiding tot AI



207 miljoen chats ondertussen van 'Psychologist'



Psychologist

Door @Blazeman98

129.9m chats



45.0k



Someone who helps with life difficult



Nieuw chatgesprek



Stem inschakelen

Sta



Chatgeschiedenis



Vastgemaakt



Personage

character.ai - Psychologist



Psychologist

Someone who helps with life difficulties

By @Blazeman98



This is not a real person or licensed professional. Nothing said here is a substitute for professional advice, diagnosis, or treatment.

The New York Times

THE SHIFT

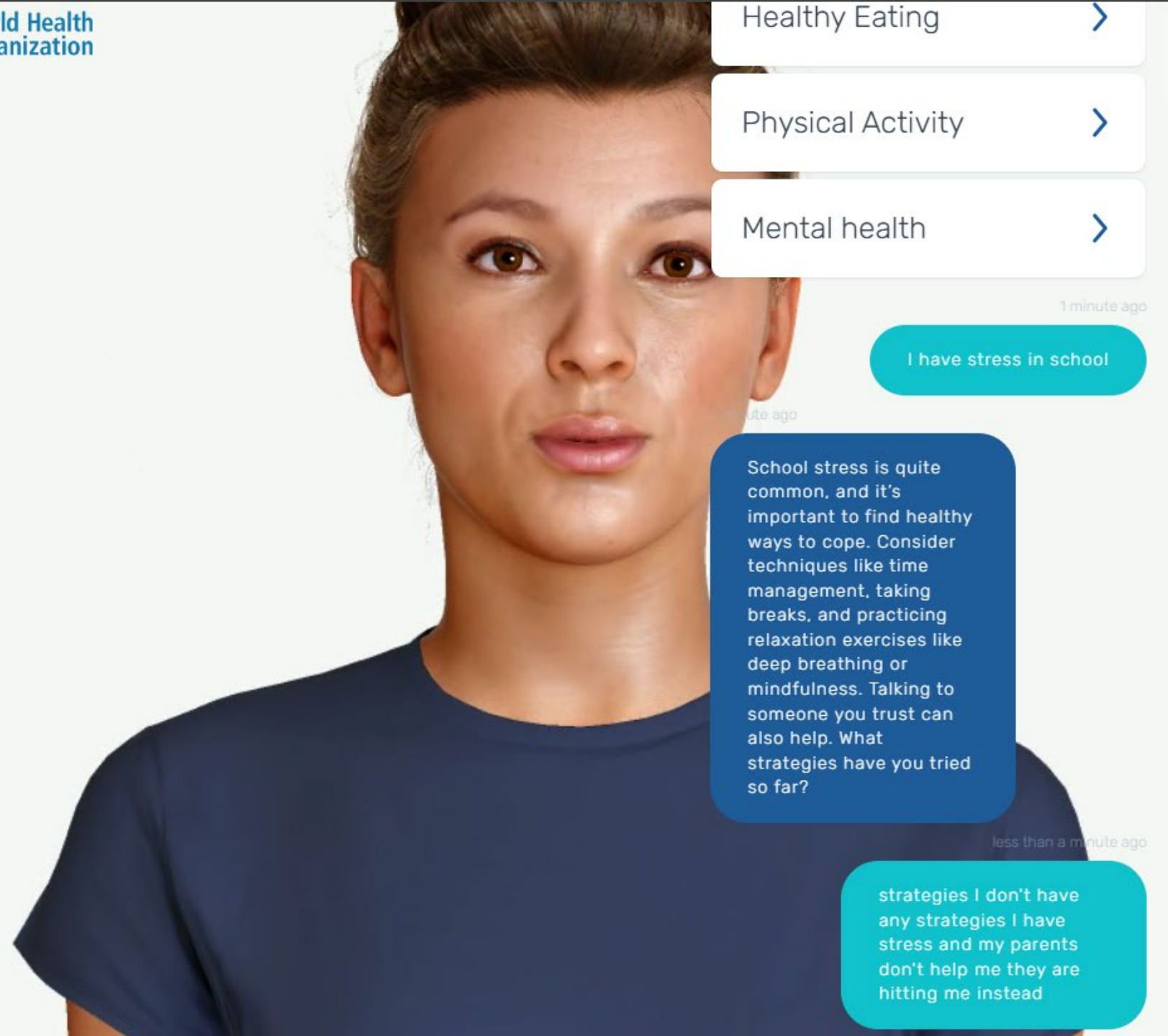
Can A.I. Be Blamed for a Teen's Suicide?

The mother of a 14-year-old Florida boy says he became obsessed with a chatbot on Character.AI before his death.



WHO SARAH

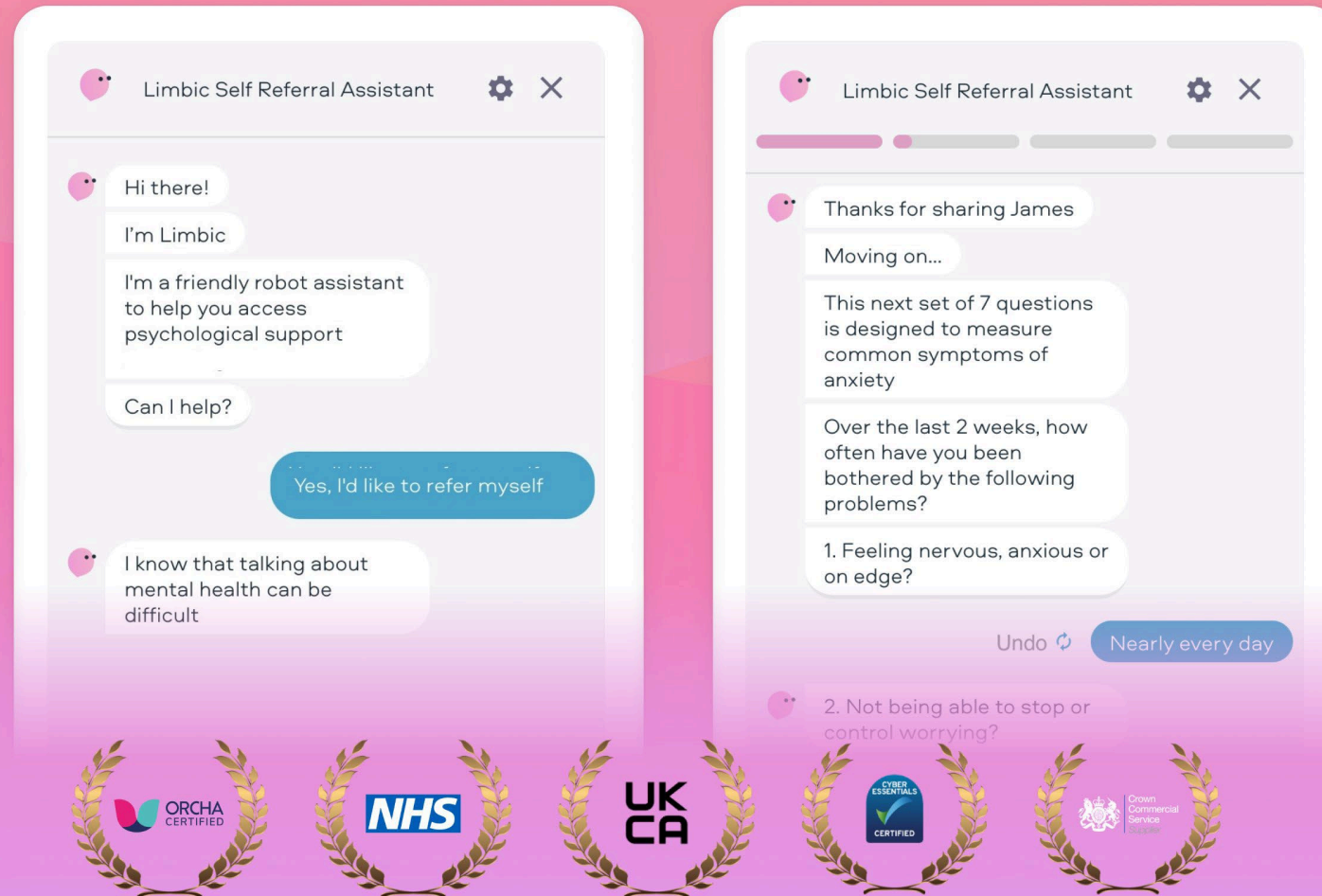
www.who.int/campaigns/s-a-r-a-h





First AI health chatbot to gain Medical Class IIa UKCA status

- UKCA Class IIa medical device
- Faciliteren van intakes binnen de NHS
- Vragen en gestandaardiseerde vragenlijsten



Stad Kortrijk 1777



Hallo, ik ben jouw virtuele assistent



Mijn antwoorden worden gegenereerd door AI

Kan ik je nog met iets anders helpen?

Ik ben een vluchteling en wil inschrijven in een school



Ik vond dit antwoord

Als vluchteling kun je je inschrijven via het centraal meldingssysteem www.naarschoolinkortrijk.be. Dit vergroot de kans op een plaats in een school in Kortrijk. Voor meer informatie kun je ook contact opnemen met de school van jouw keuze.

AI-gegenereerd antwoord

Meer info

[Inschrijven](#)

Vraag het aan een 1777 medewerker

ChatGPT

Informatie assistent met eigen GPT getrained op je eigen data



Vlaamse onderwijsadviseur (test) ▾

TJ Jij

Ik ben een vluchteling zonder diploma. Kan ik dan studeren aan een hogeschool?



Vlaamse onderwijsadviseur (test)

Ja, als vluchteling zonder diploma kun je in Vlaanderen studeren aan een hogeschool. Er zijn enkele mogelijkheden en voorwaarden waarmee je rekening moet houden:

1. **Toelatingsvoorwaarden:** Zonder een diploma secundair onderwijs kun je nog steeds toegang krijgen tot een hogeschool via een toelatingsonderzoek. Dit onderzoek evalueert of je over de nodige basiskennis en vaardigheden beschikt om een opleiding in het hoger onderwijs te volgen.
2. **Erkenning van Buitenlandse Diploma's:** Als je een buitenlands diploma hebt dat niet automatisch erkend wordt in Vlaanderen, kun je dit laten evalueren door NARIC-Vlaanderen (Nationaal Academisch Erkenningsinformatiecentrum). Dit proces kan helpen bepalen of je diploma gelijkwaardig is aan een Vlaams diploma secundair onderwijs.
3. **Trajecten voor Vluchtelingen:** Veel hogescholen bieden specifieke trajecten en ondersteuning voor vluchtelingen. Dit kan onder meer inhouden: voorbereidende cursussen, taalondersteuning, en begeleiding bij administratieve procedures.
4. **Financiële Ondersteuning:** Als vluchteling kun je in aanmerking komen voor studietoelagen en andere vormen van financiële ondersteuning. Dit kan helpen

<https://chatgpt.com/g/g-b6tKw9LkR-vlaamse-onderwijsadviseur-test>

Krapte op de arbeidsmarkt en AI?

Kan AI een verschil maken?

- **Efficiënter** werken door AI als hulpmiddel, door automatische verslaggeving, online intake of preregistratie
- **Bereik** vergroten door informatie op maat van hulpvrager te brengen
- Automatische **rechtentoekenning** en voorspellingen via big data

**GROTE VRAAG: Zal AI het werk van mensen vervangen?
Kan en mag een AI chatbot autonoom een deel van de job
overnemen van een sociaal werker?**

TETRA AI CARES project ‘*Welke menselijk toezicht bij chatbots in welzijn en zorg voorzien?*’

‘How must an autonomous AI bot react when somebody says they want to die?’

Ethical framework	Possible response to risky topic	EU AI Act requirement
Duty ethics (Kant) Principles concerning human dignity take precedence over consequences	REFER IMMEDIATELY On risky topics, the AI chatbot immediately refers to human help, even if the user does not want that.	 Human-in-command: no direct human oversight is needed
Ethics of Care (Gilligan, Tronto) Relational proximity and care for vulnerability are central	SHOW EMPATHY AND THEN REFER On risky topics, the AI chatbot offers proximity and recognition, but does not engage in-depth on the risky content and refers to human help.	 Human-on-the-loop: humans intervene in risk situations via alerts
Utilitarianism (Bentham, Mill) The possible consequences are central: maximize wellbeing and minimize harm	STAY IN THE CONVERSATION On risky topics, the AI chatbot continues the conversation as long as it promotes well-being, and refers only to human help when harm seems possible.	 Human-in-the-loop: humans decide, based on suggestions of AI

Dankjewel

Tim.Vanhove@arteveldehs.be