



# Artificiële intelligentie op de werkvloer

Gids voor militanten





## Colofon

'Artificiële intelligentie op de werkvloer.  
Gids voor militanten.' is een uitgave van het ACV.

Maand van uitgave: oktober 2022

Redactie: Elke Maes, Manon Van Thorre, Stijn Gryp,  
Tom Van Aken (ACV)

Frederic Heymans, Michiel Vaes, Jonne van Belle,  
Willemien Laenens ( Kenniscentrum Data en Maatschappij)

Vertaling: Vertaaldienst ACV-CSC

Eindredactie: Elke Maes, Manon Van Thorre

Vormgeving: Simone Roovers – [www.productief.be](http://www.productief.be)

Foto's: Shutterstock

Verantwoordelijke uitgever: Dominique Leyon,  
Haachtsesteenweg 579, 1030 Schaarbeek

Meer informatie: [www.hetacv.be/AI](http://www.hetacv.be/AI)



# Intro

Beste militant,

Kunstmatige of artificiële intelligentie (AI) verandert de wereld én de werkvloer.

Nieuwe technologieën veranderen ons dagelijks leven in een sneltempo - van de manier waarop we contact houden met onze familie en vrienden tot de manier waarop we winkelen, reizen, nieuws of amusement vinden of onze financiën beheren. Maar nieuwe technologieën veranderen ook de manier waarop ondernemingen<sup>1</sup> werken en hebben een impact op de werknemers. Daarom is het belangrijk dat wij als vakbond hierrond aan de slag gaan.

Nieuwe technologieën die gebruik maken van AI hebben zowel potentiële voordelen (o.a. meer flexibiliteit en autonomie voor werknemers, minder vooroordelen en discriminatie, meer objectiviteit in beslissingen, ...) als ernstige nadelen (bv. meer toezicht, het elimineren van de menselijke touch in het werk, schending van de privacyrechten, ...) voor werknemers. Daarom is het belangrijk dat we als vakbond betrokken worden wanneer dergelijke systemen hun ingang vinden in de ondernemingen. We moeten zelf overeenkomsten kunnen sluiten over de introductie, de toepassing en het beheer van tools die gebruik maken van AI op de werkplek. De uitdaging voor de vakbonden bestaat erin de kansen die AI biedt aan te grijpen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren en tegelijk de negatieve gevolgen ervan te beperken.

Daarom maakten we deze brochure voor jou. Daarin leggen we in eerste instantie uit wat AI is. Daarna geven we een paar belangrijke principes mee die je kan meenemen wanneer je hierover onderhandelt met je werkgever. Tot slot voegen we ook een vragenlijst toe die je kan helpen om met je werkgever in gesprek te gaan.

Voor verdere ondersteuning kun je natuurlijk ook altijd terecht bij je vakbondssecretaris.

***Veel succes ermee!***

<sup>1</sup> We gebruiken in deze brochure de term onderneming(en) om te verwijzen naar bedrijven, (zorg)instellingen, scholen, ... AI manifesteert zich namelijk in al deze organisaties en sectoren.

# HOE AI HERKENNEN OP DE WERKVLOER ?

Artificiële intelligentie (AI) verandert in hoog tempo bijna elk aspect van ons leven, en ons beroepsleven vormt daarop geen uitzondering. Wat betekent deze technologie voor de werkvloer?

Het Kenniscentrum Data & Maatschappij voorziet in deze brAlnfood een korte inleiding tot AI, zijn verschillende aspecten en principes om te verifiëren of een AI-systeem betrouwbaar is.

## IN WELKE TAKEN IS AI GOED?

AI wordt dagelijks gebruikt om ons leven gemakkelijker en comfortabeler te maken. Ook op de werkvloer kan AI een meerwaarde bieden, het kan bijvoorbeeld helpen bij **taken** die ervaren worden als:



**Repetitief:** taken met veel herhaling.



**Moelijk:** een AI-systeem verliest nooit concentratie.



**Gevaarlijk:** AI kan op plekken komen die te gevaarlijk zijn voor mensen.



**Smerig:** AI is geschikt voor vuile/onhygiënische taken.

## WAT IS AI?

**Artificiële (of kunstmatige) intelligentie** (AI) kan gedefinieerd worden als de **simulatie van menselijke intelligentie door technologie**, voornamelijk door machines zoals computersystemen.

AI wordt al eens vergeleken met elektriciteit omdat het een technologie is die mettertijd zijn weg zal vinden naar bijna elk aspect van ons leven.

## 3 EIGENSCHAPPEN

Een AI-systeem heeft typisch **3 eigenschappen** waaraan je deze kan herkennen:



**Zelfstandig:** een AI-systeem kan taken uitvoeren en beslissingen nemen in een complexe omgeving zonder daarbij aangestuurd te worden door een mens.



**Zelflerend:** AI-systemen kunnen zichzelf dingen bijleren, hebben een groot aanpassingsvermogen, en kunnen zichzelf verbeteren.



**Data:** een AI-systeem heeft enorm veel gegevens (video's, foto's, cijfers, teksten...) nodig om zelfstandig te kunnen bijleren.

## AI-PLANNER VOOR UURROOSTERS

De HR-dienst van een logistiek bedrijf heeft uren werk met het opstellen van het werkkrooster voor de verschillende werknemers. Om de HR-dienst te ondersteunen, ontwikkelt een AI-partner een planningstool die automatisch uurroosters voorstelt voor alle werknemers.

Het personeel is in eerste instantie opgelucht, nu het een moeilijke taak kan uitbesteden aan een computersysteem en de vrijgekomen tijd kan gebruiken voor andere taken.

Maar al snel lopen er klachten binnen. De nieuwe uurroosters zijn onrealistisch en zorgen voor een te hoge werkdruk.

## SPECIALISATIES VAN AI

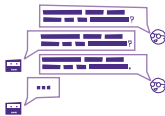
AI bestaat uit verschillende specialisaties, die elk voor verschillende doeleinden kunnen worden ingezet. Dit zijn **5 veel voorkomende specialisaties**:



**Geluidsherkenning:** het systeem herkent en verwerkt geluid, meestal door gesproken taal om te zetten in geschreven tekst of omgekeerd.



**Beeldherkenning:** het systeem herkent personen, dingen en situaties in beelden en video's.



**Natuurlijke taalverwerking:** het systeem begrijpt en interpreteert taal en kan de inhoud van een tekst herkennen.



**Robotica:** systemen die in de fysieke wereld bewegen dankzij sensoren, armen, wielen, etc. Robotica kan zonder AI, maar AI maakt robots "slim".



**Machinaal leren:** AI-systemen gebruiken machinaal leren om zelf patronen te herkennen, voorspellingen en inschattingen te maken, dingen te groeperen en verbanden te leggen.

**Of een combinatie van de verschillende specialisaties.**

## WANNEER AI VERTROUWEN?

Net als elke nieuwe technologie, is het ook bij AI belangrijk om op te letten voor een negatieve impact van het systeem. Dit zijn **3 aspecten om te beoordelen of je een AI-systeem kan vertrouwen**:



**Volgens de wet:** een goed AI-systeem respecteert de bestaande wetten en regels (bv. rond het opstellen van werkroosters). Op deze manier worden werknemers niet ingepland voor dubbele of opeenvolgende shifts.



**Ethisch:** AI heeft geen menselijke emoties en capaciteiten, maar gaat uit van wiskundige logica. Het is daarom belangrijk dat er rekening wordt gehouden met verschillende menselijke waarden en normen, zoals een goede 'work-life balance' die voorkeuren op basis van biologische klok of thuissituatie meeneemt. Een goed AI-systeem is niet-discriminerend, heeft respect voor je privacy, bevordert het algemeen welzijn en geeft mensen het laatste woord.



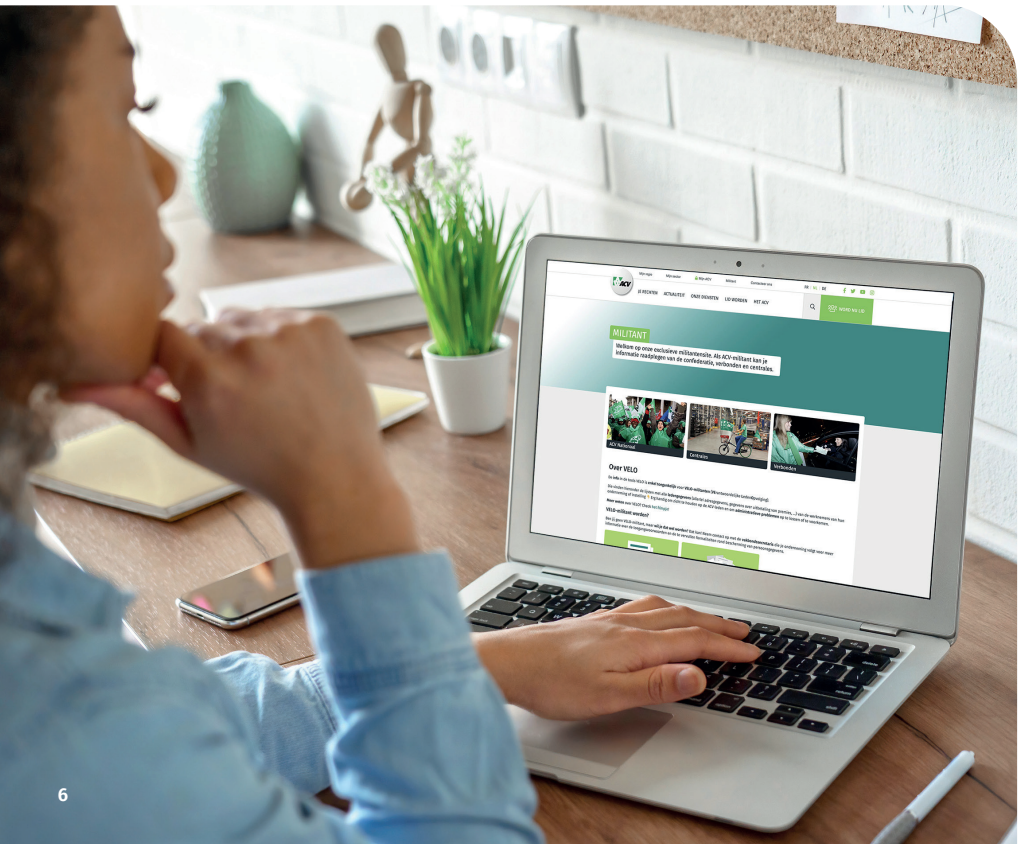
**Robuust:** Een goed AI-systeem is veilig en nauwkeurig, bestand tegen aanvallen van hackers en kan geen schade toebrengen. Als het programma een optie heeft voor werknemers om zelf hun beschikbaarheden in te voeren, zonder login en wachtwoord, dan heeft iedereen die het website-adres heeft toegang tot de beschikbaarheden van alle werknemers. Op deze manier zijn persoonlijke gegevens van de werknemers niet veilig.

Kenniscentrum Data & Maatschappij & amai, 'Hoe AI herkennen op de werkvloer?' (2022), Brussel. Deze brAIInhoud is beschikbaar via een CC by 4.0 licentie.



# Met AI aan de slag: richtlijnen voor op de werkvloer

De vraag is dus niet of we voor of tegen het gebruik van AI-toepassingen zijn. De vraag moet zijn hoe we AI-toepassingen integreren op de werkvloer zodat ze zorgen voor een verrijking van de jobs (i.p.v. deze te bedreigen) en van de werknemers die de jobs uitvoeren. Dit moet gebeuren via sociaal overleg. Ga in overleg met je werkgever en kom tot een duidelijk plan van aanpak en afspraken.



## We moeten betrokken worden

AI op de werkplek moet het voorwerp uitmaken van sociale dialoog! Dit principe staat onder meer in de overeenkomst inzake digitalisering die de Europese sociale partners in juni 2020 hebben gesloten. Zij kwamen overeen dat beslissingen over de digitale transformatie van een onderneming moeten worden genomen in overleg tussen werkgevers en werknemers (afgevaardigden) om ervoor te zorgen dat de voordelen ten volle worden benut, de risico's worden beperkt en het wettelijk kader correct wordt toegepast.

Maar ook in onze Belgische wetgeving hebben we al heel lang een kapstok om het debat aan te gaan, nl. CAO39 over de invoering van nieuwe technologieën. Deze CAO stelt dat wanneer de werkgever heeft besloten over te gaan tot een investering in een nieuwe technologie en wanneer die investering belangrijke collectieve gevolgen heeft voor de werkgelegenheid, de werkorganisatie of de arbeidsvoorwaarden, hij uiterlijk 3 maanden vóór het begin van de inplanting van de nieuwe technologie:

- informatie moet verschaffen over de aard van de nieuwe technologie, over de factoren die de invoering ervan rechtvaardigen en over de aard van de sociale gevolgen.
- met de werknemersvertegenwoordigers overleg moet plegen over de sociale gevolgen van de invoering van de nieuwe technologie.

Deze CAO dateert al van 1983 maar is zeker nog bruikbaar als basis om met de werkgever te onderhandelen over de invoering van AI-toepassingen.

# Wat zijn belangrijke principes om mee te nemen in onderhandelingen?

## 1. AI-toepassingen herkennen en het doel helder krijgen

Werknemers hebben het recht om te weten welke AI-toepassingen gebruikt worden, met welk doel ze gebruikt worden én welke impact ze hebben op de werknemers. Vraag een overzicht van alle AI-systemen die in je onderneming aanwezig zijn of op het punt staan te worden ingevoerd.

## 2. Analyseer de impact van AI-toepassingen op het werk en op de werknemers

Vraag je werkgever om een 'impact assessment' van het op de werkplek in te voeren AI-systeem, met specifieke aandacht voor de gevolgen op enkele fundamentele grondrechten (zoals bv. risico's van discriminatie, privacy, ...) en voor de werkgelegenheid (bv. aantal betrokken banen, behoeften aan vaardigheden).

## 3. Human in command principe

'Human in command' zou het leidende principe moeten zijn. Het is nooit acceptabel om de verantwoordelijkheid voor belangrijke beslissingen af te schuiven op niet-menselijke toepassingen. Algoritmen moeten adviseren, mensen moeten beslissen. Niet andersom. Werknemers moeten altijd het recht hebben om beroep te doen op een persoon die (de beslissing van) een algoritme kan negeren. Algoritmen moeten worden gebruikt om mensen te ondersteunen, maar nooit om ze te vervangen.





#### 4. *Transparantie*

Transparantie in hoe beslissingen worden genomen is essentieel. Algoritmen moeten algemeen bekende criteria gebruiken en hun beslissingen moeten verklaarbaar zijn in duidelijke, begrijpbare taal, en niet in technisch jargon. Er moet duidelijk worden bijgehouden welke beslissingen zijn genomen en waarom, zodat ze kunnen worden gecontroleerd.

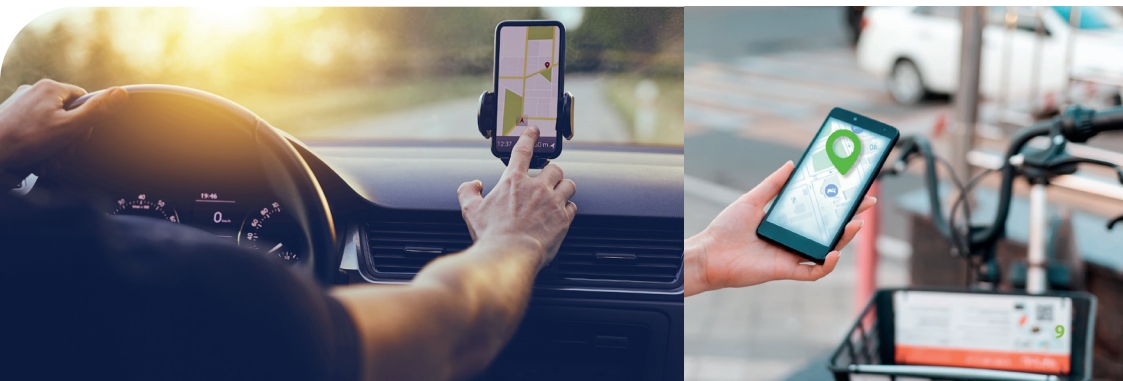
#### 5. *Gerechtvaardigd doel*

Het verzamelen van gegevens of het toezicht houden op het personeel moet een duidelijk gerechtvaardigd doel hebben. Persoonlijke of andere gevoelige gegevens zoals de inhoud van e-mails, gesprekken of het volgen van locaties mogen niet worden verzameld zonder uitdrukkelijke toestemming.

Werknemers moeten toegang hebben tot alle gegevens die over hen op het werk zijn verzameld en alle algoritmische beoordelingen van hun prestaties.

#### 6. *Investeren in werknemers*

Ondernemingen die in algoritmische tools investeren, moeten ook een plan opstellen om parallel in hun personeel te investeren: vaardigheidsprofielen in kaart brengen, werknemers bijscholen op gebieden die belangrijker zullen worden nadat algoritmen zijn geïntroduceerd, personeel vormen om nieuwe taken/functies op te nemen als hun werk wordt geautomatiseerd.



# Vragen om met je werkgever in gesprek te gaan

*Hieronder vind je een lijst met vragen die je kan gebruiken als je het gesprek rond AI wil aangaan in je onderneming. Deze lijst omvat heel wat domeinen waarin AI ingezet kan worden, maar is zeker niet allesomvattend.*

*Je moet zeker ook niet met alles tegelijk aan de slag. Kijk wat er voor jouw onderneming van toepassing kan zijn.*

## Algemeen

- ▶ Bestaat er een algemene AI-strategie in je onderneming en hoe ziet die eruit?
- ▶ Hoe zal de invoering van AI naar verwachting de marktpositie van de onderneming verbeteren?
- ▶ Is je onderneming van plan zijn ondernemingsmodel te veranderen als gevolg van AI?
- ▶ Worden er nu al AI-systemen gebruikt? Welke? En waar?
- ▶ Wat is het doel van deze AI-systemen?
- ▶ Voor wie of op welke manier creëert dit een meerwaarde? Voor wie is het systeem nuttig?
- ▶ Wat zijn de pijnpunten van deze verandering en voor wie?

## Investeringsen en ontwikkeling van AI-systemen

- ▶ Wat zijn de verwachte/bereikte productiviteitsstijgingen met de invoering van AI?
- ▶ Wat zijn de investeringskosten in AI en het verwachte rendement op de investering?
- ▶ Wie is er betrokken bij het ontwerp van de AI-toepassing?
- ▶ Hoe worden de werknemers betrokken bij het testen en implementeren van AI? Hoe worden de ervaringen van de werknemers gebruikt bij het verbeteren van processen?
- ▶ Wordt AI intern of door externe ondernemingen ontwikkeld? Indien extern, hoe zal het onderhoud/toezicht worden uitgevoerd?





## Werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden

- ▶ Hoe zal de werkgelegenheid in je onderneming naar verwachting evolueren door de invoering van AI: gaat het om creatie, transformatie, schrapping of verplaatsing van banen?
- ▶ Hoe zullen de kwaliteit van de werkgelegenheid en de arbeidsomstandigheden in je onderneming zich naar verwachting ontwikkelen door de invoering van AI?
- ▶ Hoe is de verhouding tussen laaggekwalificeerde profielen ( $\leq$  hoger middelbaar) en hooggekwalificeerde profielen geëvolueerd?
- ▶ Hoe kan of heeft de invoering van AI de arbeidstijd veranderd?
- ▶ Welk menselijk toezicht is er om HR-processen te controleren die door AI worden uitgevoerd?
- ▶ Welke mogelijkheden zijn er om te garanderen dat werknemers algoritmische beslissingen die hen treffen, kunnen aanvechten?

## *Functie-inhoud en werkorganisatie*

- ▶ Hoe beïnvloedt AI de werkprocessen en de mogelijkheid van werknemers om hun eigen werkplanning en -processen te bepalen?
- ▶ Hoe beïnvloedt AI de bestaande functies?
- ▶ Hoe heeft AI de werklast beïnvloed? Is deze toegenomen of afgenomen?
- ▶ Hoe is het werk georganiseerd? Wordt het werk gestuurd door mensen die met machines werken, of wordt het werk aangepast aan de machines?
- ▶ Geeft AI de werknemers meer autonomie of zorgt het juist voor meer controle en onflexibele werkrouines?
- ▶ Kunnen werknemers toezicht houden op AI-systemen?

## *Opleiding en ontwikkeling van vaardigheden*

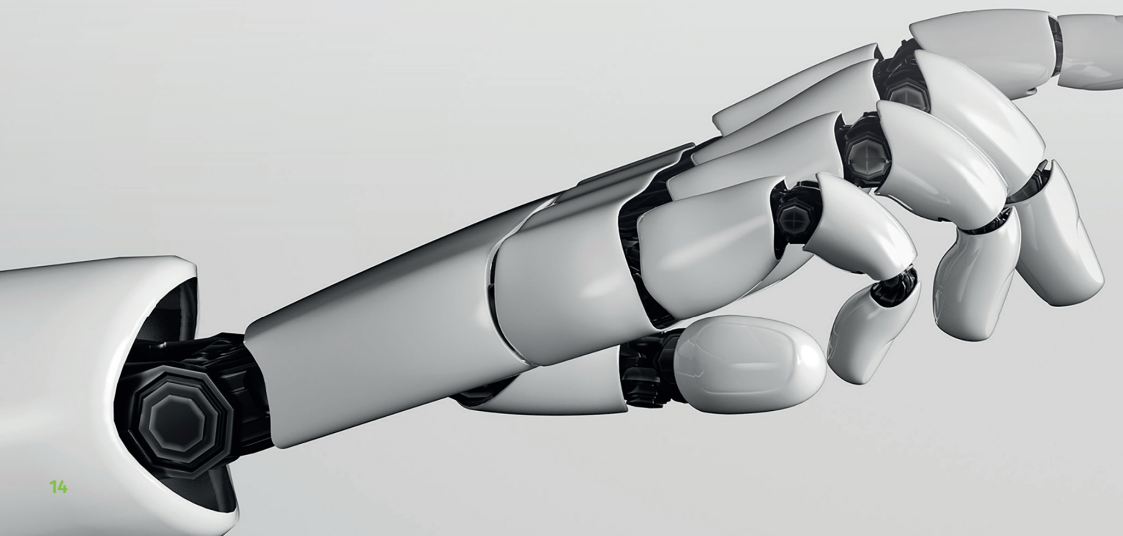
- ▶ Hoe werkt je onderneming aan een langetermijnplanning voor vaardigheden en competenties (vaststelling van de vaardigheidsbehoeften voor de toekomst en ontwikkeling van het bijbehorende opleidingsaanbod)?
- ▶ Welke verschillende soorten vaardigheden zullen in de toekomst nodig zijn?
- ▶ Hoe zal je onderneming ervoor zorgen dat de werknemers hun eigen rol en taken binnen hun functie en ten opzichte van de machine begrijpen?
- ▶ Hebben alle werknemers toegang tot her- en bijscholing?
- ▶ Wat is het aantal uren opleiding over AI? Wat is de prognose voor het komende jaar?
- ▶ Omvat het opleidingsbeleid met betrekking tot AI ook de ontwikkeling van persoonlijke vaardigheden zoals probleemoplossend vermogen, kritisch denken, ...?
- ▶ Hoeveel middelen zijn toegewezen aan opleiding?
- ▶ Hoe zijn vakbonden betrokken bij de ontwikkeling van vaardigheden en het opleidingsbeleid in je onderneming?

## *Toezicht op gedrag en prestaties van werknemers*

- ▶ Hoe worden de prestaties en het gedrag van werknemers gecontroleerd, zowel op als buiten de werkplek (bv. via GPS-volgapparatuur, geolocatie op mobiele apparaten, op bedrijfsauto's, ...)?
- ▶ Welke analysetools van het Microsoft Office 365-pakket worden gebruikt? Wie heeft toegang tot deze gegevens? Voor welk doel worden ze opgeslagen en hoe lang? (bv. MyAnalytics, WorkplaceAnalytics...)

## *Gezondheid en veiligheid op het werk*

- ▶ Welke AI-toepassingen kan je onderneming invoeren om de gezondheid en veiligheid van werknemers beter te beschermen?
- ▶ Heeft AI werknemers verlost van bepaalde belastende taken of juist de fysieke en psychologische druk verhoogd?
- ▶ Is het effect van AI op de gezondheid en veiligheid op het werk gecontroleerd (bv. werkgerelateerde stress door intensivering van het werk)? Is er een risicobeoordeling uitgevoerd? Hoe worden de werknemers daarbij betrokken? Wordt de risicobeoordeling regelmatig bijgewerkt?



## Bescherming van werknemersgegevens

- ▶ Wat is het beleid van je onderneming inzake gegevensbescherming? Waar worden de gegevens opgeslagen? Waar staan de servers en onder welke jurisdictie? Hoe worden de gegevens gebruikt? Wie heeft toegang tot de gegevens? Worden de gegevens van de werknemers verkocht aan externe ondernemingen? Welke rechten hebben werknemers om toegang te krijgen tot de informatie die je onderneming over hen heeft?
- ▶ Wie is de eigenaar van de gegevens die verkregen worden? Wie heeft toegangs- of gebruikersrechten?
- ▶ Hoe wordt informatie over werknemers gedeeld met de overlegorganen?
- ▶ Hoe zorgt je onderneming ervoor dat de AI-systemen GDPR-conform zijn?

*Veel succes!*





[www.hetacv.be/AI](http://www.hetacv.be/AI)



[ond-ent@acv-csc.be](mailto:ond-ent@acv-csc.be)



[facebook.com/het.acv](https://facebook.com/het.acv)



[@ACV\\_Vakbond](https://twitter.com/ACV_Vakbond)



[www.youtube.com/hetacv](https://www.youtube.com/hetacv)



[@acv.vakbond](https://www.instagram.com/acv.vakbond)

