

00:00:03

*Christian:* Ja, de drempels om creatief te worden, om je passie achterna te gaan, om dingen te visualiseren om een verhaal te gaan vertellen, die zijn lager dan ooit. En je moet ook bedenken: de systemen die we nu gebruiken, dat zijn de slechtste systemen die we de rest van ons leven gebruiken. Het wordt alleen maar beter.

00:00:19

*Jan-Willem:* Welkom bij Werken Aan Groei, een podcast van Indeed. Ik ben Jan-Willem en samen met experts duik ik in de toekomst van werk. We praten je bij over de laatste trends en ontwikkelingen, zodat jij helemaal op de hoogte blijft van alle veranderingen op de arbeidsmarkt. Deze aflevering spreek ik met expert Christian Kromme. Hij vertelt over de mogelijkheden van AI in recruitment en ik vraag hem om praktische tips, waar je ook echt wat aan hebt. Welkom Christian, jij bent AI-expert. AI, waar staat dat nou eigenlijk voor? We lezen er heel veel over in de kranten en op websites. We horen op de radio, overal is het, maar wat is AI?

00:00:58

*Christian:* Nou ja, AI, kunstmatige intelligentie is eigenlijk een containerbegrip. Het gaat eigenlijk over computers die net als ons menselijk brein, patronen kunnen herkennen. Dat begon bij simpele patronen, zoals geluidsfragmenten herkennen met Shazam, dat zijn voorbeelden van tools die we al kenden. Gezichtsherkenning voor inloggen van je smartphone bijvoorbeeld. Nu worden die patronen die AI kan herkennen, complexer. Taal is ook een patroon. ChatGPT is eigenlijk gewoon een AI, die we een large language model noemen. Een groot taal model die patronen in taal kan herkennen op een dusdanige manier dat je er ook echt wat mee kan en dus relevantie aan kan geven. Je kunt dus vragen gaan stellen, je kunt het dingen laten doen, taken uitvoeren. Dus AI is een groot containerbegrip en hoe ik het samenvat het zijn eigenlijk computers die ons brein emuleren, die nadoen wat ons brein doet. En dat is heel simpel patroon.

00:01:42

*Jan-Willem:* Mensen zijn toch een beetje bang voor, maar ik hoorde je net ook een aantal voorbeelden noemen van bijvoorbeeld Shazam, dus die tools zijn eigenlijk al geïntegreerd. Daar zijn we al bekend mee. Waarvan komt dan toch die angst vandaan?

00:01:55

*Christian:* Nou, dat komt, denk ik, door de media grotendeels. We hebben natuurlijk de films zoals de Terminator, de Matrix, Ex Machina, HAL in 2001. Weet je, we zijn door de jaren heen, zijn we geprimed eigenlijk gegroundvest om bang te zijn voor AI. De meeste stellingen die mensen dan innemen zijn van: AI, gaat ons overnemen als mensheid en we zijn straks overbodig. Dus die angst leeft en ik denk: hoe meer mensen van AI leren en begrijpen wat het is en wat het kan, des te meer die angst weggaat.

00:02:20

*Jan-Willem:* Ja, wat stemt jou hoopvol dat de robots ons niet gaan overnemen?

00:02:25

*Christian:* Ja, dat gaat eigenlijk een heel stuk terug. Eigenlijk mijn hele boek en mijn lezingen gaan over de parallellen tussen biologie en technologie. Ik heb een patroon ontdekt in hoe celletjes biologie gebruiken om organismes te bouwen. Die zijn door

zeven grote ontwikkelgolven gegaan en wij mensen gebruiken technologie om organisaties te bouwen in exact dezelfde weg. Dus eigenlijk heeft biologie een soort blauwprint gegeven voor hoe wij, als mensen ons in een samenleving ontwikkelen. De zesde golf in biologie ging over intelligentie, de Neocortex brein, en vandaag de dag zitten we weer in de zesde golf, en die gaat over AI in de Cloud. Als je kijkt naar wat heeft de neocortex brein voor ons, ons lichaam, samenleving van celletjes gebracht, dat zijn alleen maar positieve dingen. We konden beter overleven, we konden beter communiceren, we konden beter voedsel uitzoeken, we konden meer in groepen opereren, dus sociale interactie hebben met andere mensen. Het heeft ons heel veel gebracht. En dat patroon daar studeer ik al tien, vijftien jaar naar en ik ben zo overtuigd dat we exact hetzelfde patroon volgen, dat ik daar op de lange termijn heel positief over ben. Ik geloof ook dat er een hoop, ja, er zitten gevaren aan, net als elke andere technologie, vooral op ethisch en moreel vlak. Wat gaan we met mensen doen, waarvan de banen worden geautomatiseerd? Hoe gaan we die zingeving geven? AI dat soort vraagstukken gaan in de komende jaren in een heel hoog tempo op ons afkomen en daar moeten we als mensen een antwoord op hebben.

00:03:39

*Jan-Willem:* Denk jij dan ook dat regelgeving vanuit overheden, vanuit grote bedrijven, dat dat dan ook wel echt noodzakelijk is, dat dat er moet komen? Of zeg je, laat het vrij?

00:03:48

*Christian:* Nou, ik denk dat de regelgeving wel degelijk noodzakelijk is, want als je gewoon kijkt naar de markt, die gaan gewoon vanuit het concurrentieprincipe, dus als ik eerder iets ontwikkel dan jij, heb ik een voorsprong en kan ik iets doen wat jij niet kan. En met AI kan dat nog wel eens fout aflopen. Als je een autonome auto te vroeg op de markt brengt, die niet goed bepaalde dingen doet, kan dat tot heel veel ongelukken of ongevallen leiden, of hele nare situaties. Bijvoorbeeld een AI, wat een diagnose stelt voor een patiënt en dus een deel van het dokterswerk overneemt of een stuk voor een jurist schrijft. Als je dat niet reguleert, dan gaat het kapitalisme zijn werk doen en dan gaan mensen gewoon dingen op de markt zetten die nog niet oké zijn. Dus je ziet al dat die regelgeving nu in de aanmaak is. Europa loopt erop voor en die zijn met de EU AI-Act bezig. Die regelgeving moet ervoor gaan zorgen dat er een soort van ja, zeg maar railing moet zijn, waardoor we niet uit de bocht kunnen vliegen. Tegelijkertijd denk ik van ja, leuk dat ze doen, maar de overheden snappen zo weinig van al die ontwikkelingen dat die de wetgeving eigenlijk een beetje mosterd na de maaltijd is.

00:04:46

*Jan-Willem:* Bij AI volgen de trends zich op. De nieuwe ontwikkelingen gaan maar door. Je vertelde net voor dit gesprek, voor de opname over waar eerder nog nieuws binnenkwam ieder kwartaal of ieder half jaar is dat nu dagelijks. Wat is het meest spectaculaire wat jij hebt gezien dat AI op dit moment mogelijk maakt?

00:05:10

*Christian:* Nou, dat is open AI. Het bedrijf achter ChatGPT, heeft Sora gelanceerd, dat is tekst to video. Je kunt daar een verhaaltje intikken van: ik wil een paar Golden Retrievers in de sneeuw zien, die spelen met elkaar en dan genereert die een video

van één, twee, drie minuten, alsof je met heel camerateam dat gefilmd hebt. Een video is echt wel heel lastig om dat te genereren en dat dat nu al zo goed gaat in zo'n korte tijd, daar heb ik echt wel zoiets van: "ja, daar wil ik meer, daar word ik wel nieuwsgierig van, een beetje hebberig bijna."

00:05:35

*Jan-Willem:* Ja, ik zag een voorbeeld van twee piratenschepen die aan battelen waren in een kopje koffie.

00:05:42

*Christian:* Ja, de sky is the limit. Vroeger had je, ik heb zelf een bedrijf gehad wat in de special effects zat, dat kostte duizend euro's per seconde om wat te maken met animaties. Nu kan iedere creatief gewoon intikken wat die wil zien. Dat systeem genereert dat binnen enkele seconden. Dus ja, de drempels om creatief te worden, om je passie achterna te gaan, om dingen te visualiseren, om een verhaal te gaan vertellen, die zijn lager dan ooit. En je moet ook bedenken: de systemen die we nu gebruiken, dat zijn de slechtste systemen die we de rest van ons leven gebruiken. Het wordt alleen maar beter.

00:06:09

*Jan-Willem:* Toch is dat ook wel een zorg die mensen hebben. Dat het juist, waar jij zegt dat het creativiteit stimuleert, zeggen anderen het beperkt juist de creativiteit, want je legt het bij het systeem neer. Wat kan je daarover zeggen?

00:06:24

*Christian:* Nou, als mensen met ChatGPT werken of met die AI-systemen, kom je er al heel snel achter dat het meer van hetzelfde is, dus eigenlijk zo'n ChatGPT moet je zien als een zwembad. Dat zwembad gooi je vol met allemaal tekstboeken en websites en wat die kan, is elke variatie maken van die tekst die in dat zwembad zit, maar niks wat daarbuiten zit. Dus er komt geen vernieuwing, geen innovatie. Dus we gaan heel veel krijgen van hetzelfde en juist die menselijke maat en menselijke creativiteit, dat maakt dat we AI kunnen gaan inzetten om weer wat anders te maken en te verbazen, om nieuwe dingen te doen. Dus ik denk dat het ons juist creatiever gaat maken, omdat voorheen had je een digital agency nodig of een special effects bedrijf om iets voor mekaar te krijgen, of een filmcrew en nu kun je zelf die creativiteit in het systeem stoppen en je krijgt meteen feedback. Die feedbackcrew wordt korter, waardoor we creatiever meer kunnen gaan spelen. En ik denk dat die playfulness, dat spelen, dat is iets wat creativiteit aanjaagt. Je probeert nog eens iets, nog eens iets en uiteindelijk denk je dat is gaaf, ga ik op door. Zo wordt het een soort co creatie die meer uit jezelf haalt dan dat jezelf zou kunnen. Je ziet ook mensen die AI langer gebruiken, gaan het steeds meer gebruiken als een soort sparringpartner van hé, wat kan ik doen? Kom eens met een aantal titels, voorstellen of een aantal tekstvoorstellen en dan komt die met een aantal, dat is leuk en dan ga je daarop verder.

00:07:33

*Jan-Willem:* We moeten ons niet limiteren in wat we vragen aan het systeem. Je denkt dat door wat het systeem ons teruggeeft, wij nog betere vragen gaan stellen, en juist die creativiteit aanwakken daarmee.

00:07:44

*Christian:* Ja, het challengent ons, het triggert ons om anders te denken.

00:07:46

*Jan-Willem:* Halen we dan op dit moment nog niet voldoende uit de AI?

00:07:52

*Christian:* Oh, nee, we komen we nog maar net kijken in de afgelopen jaren. AI bestaat natuurlijk al tien, twintig jaar op universiteiten, bij defensie en zo. Maar ChatGPT heeft ervoor gezorgd dat AI nu door het publiek wordt gebruikt. Als je in een zaal van duizend mensen ernaar vraagt, dan hebben zo'n vijf- of zeshonderd er nog nooit meegewerkt, het is nog nieuw. Het komt nog maar net kijken en dat zijn systemen die allemaal nog prematuur zijn, en nog heel veel kinderziektes hebben. Dus als je dit twee, drie, vier, vijf jaar verder bedenkt, sky is de limit dus ik denk dat we nog maar net komen kijken en dat we nog maar net gaan snuffelen aan wat er mogelijk is.

00:08:25

*Jan-Willem:* Weet het grote publiek dan ook nog niet wat er mogelijk is en maakt dat dat onbekende ook onbemind?

00:08:31

*Christian:* Ja, en ook die angst, waar we het eerder over hadden. Dus mensen kennen het niet en hebben daar een oordeel over. Gevaarlijk voor de privacy of allemaal dingen worden dan genoemd, en dan zeg ik: ga er gewoon eens mee spelen, ga het installeren en dan komen mensen een paar dagen later terug en dan vinden ze het eigenlijk wel heel gaaf. Kijk wat het wel kan en kijk ook wat het niet kan. Die systemen, die worden heel erg gehypet natuurlijk. Maar er zijn ook heel veel dingen die het gewoon niet kan en dat is waar onze menselijke touch weer nodig is.

00:08:55

*Jan-Willem:* Je raakte net privacy ook even aan. Dat is denk ik ook een angst die onder veel mensen leeft. Wat gebeurt er met wat ik ingeeft in een AI-tool? Wat kun je daarover vertellen? Is die angst gegrond? Leggen wij dan onze ideeën, onze kennis bij bijvoorbeeld de maker van ChatGPT.

00:09:18

*Christian:* Dat was wel het geval in de eerste versies. Alles wat je daar aan tekst instopte, werd onderdeel van de knowledgebase, van de kennisbasis van dat systeem. Dus je traint eigenlijk met elke interactie, elke dialoog die je met het systeem hebt, train je het systeem. Grote bedrijven zoals Apple zeiden dus: ja, wij willen niet dat medewerkers dit gaan gebruiken, want er komen misschien wel bedrijfsgeheimen in één keer op straat te liggen. Nou, daar heeft OpenAI op geacteerd. Bedrijven kunnen nu een versie gebruiken van OpenAI die bijvoorbeeld in een soort container zit, waardoor de data niet in de buitenwereld kan belanden. Dus ja, het was een issue, maar je ziet dus dat ze daarop inspelen en dat ze dat oplossen.

00:09:54

*Jan-Willem:* Daarnaast zijn er ook ethische zorgen, er wordt bijvoorbeeld gesproken over een AI-bias waarbij de AI keuzes maakt die bijvoorbeeld discriminerend zijn. Is die angst terecht?

00:10:07

*Christian:* Echt absoluut, ik vind dat persoonlijk één van de grootste gevaren van AI. Wij trainen AI-systemen met heel veel data en een bias is eigenlijk de voorkeuren die jij zelf hebt, waar je zelf niet van op de hoogte bent, vaak onbewust, en die stop je in het systeem. Om een voorbeeld te geven, in de HR-wereld. Een bedrijf waar ik mee werkte, die hebben dus een AI getraind voor onboarding en hiring van mensen, om het hele proces eigenlijk te automatiseren en die hebben dat systeem getraind met zo'n tien jaar data van de afgelopen tien jaar, historische data en toen het systeem draaide, dachten ze van: hé, wat raar! Dat systeem discrimineert, dus de AI discrimineert. Nee, het is niet de AI, de AI is slechts een spiegelbeeld van de data die jij er ingestopt hebt van de afgelopen tien jaar. Dus kennelijk heb jij mensen op die posities gehad, die mensen aannamen die een bepaalde voorkeur hadden voor bepaalde type mensen. Dat zie je nu terug in het systeem. Dus AI is een soort spiegel. Als je daarvan op de hoogte bent dat er een bias inzit, dan is dat prima, maar het is heel gevaarlijk als je dat niet weet, want dan stop je eigenlijk je eigen tekortkomingen, stop je in een systeem dat 100 keer slimmer en sneller is dan jij, en die gaat diezelfde fouten maken als jij. Grote bedrijven gaan hun eigen AI inrichten omdat ze de privacy eigenlijk binnen de muren van bedrijf willen houden. Maar ja, wat krijg je dan? Dan krijg je 10.000, 20.000, 30.000 mensen die in dezelfde cultuur, in dezelfde mindset zitten, die gaan dat ding trainen, waardoor die nog meer gebiased wordt. Dus je krijgt nog meer, dat ivorentoren effect. Dat zijn de dingen die nu naar boven komen en waar bedrijven bewust van worden en waar je dus specialisatie in krijgt. Bepaalde expertises van beroepen die zeggen van: hé, hoe kun je die bias opsporen? Hoe kun je die verhelpen? Dat wordt weer een heel nieuw domein, waar mensen zich in kunnen gaan ontwikkelen.

00:11:42

*Jan-Willem:* Kunnen de organisaties daar zelf ook mee aan de slag gaan, want het is een tool die steeds meer wordt ontdekt door HR en recruitment? Welke tips geef jij aan organisatie die vragen om daarmee aan de slag te gaan?

00:11:56

*Christian:* De eerste tip is gewoon beginnen. Ga gewoon wat ermee proberen. Microsoft biedt onder andere een soort sandbox omgeving aan. Dat zijn een soort veilige omgevingen, zodat je het binnen de muren van je organisatie kan proberen. Richt dat in en ga ermee spelen. Ga kijken wat het voor je kan doen. Zorg dat de werkers uit die angstmodus gaan en denken van: het eigenlijk best gaaf en zouden we dit er ook mee kunnen? Zouden we dat er mee kunnen? Tweede stap is natuurlijk dat je kijkt van oké wat als we het breder gaan inzetten voor bijvoorbeeld producten, naar klanten, voor medewerkers, zeker in HR. Als het over menselijke profielen gaat, hoe kunnen we dat doen op een manier die niet biased is? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de privacy gewaarborgd wordt? Dus dan moet je in de organisatie een systeem op gaan zetten, die dat bewaken. Dat je kwaliteitssysteem hebt voor

softwareontwikkeling. Voor AI moet je ook een soort kwaliteitssysteem gaan ontwikkelen die de bias en privacy waarborgen en dan is het kijken van: ja, hoe kunnen we dit implementeren zonder dat wij onze menselijkheid als bedrijf opgeven? Dat is, denk ik, de grootste challenge. Je wilt niet dat alles geautomatiseerd wordt, maar bepaalde domme dingen moeten wel geautomatiseerd worden. Ik denk dat the way to go is. Dat we AI moeten gebruiken om onze core te automatiseren, dus de saaie processen die repeteren. En dan laten we de mensen vrijspelen om dat menselijke in te vullen, om te innoveren, om nieuwe dingen te bedenken. Het intermenselijke, maar dat zou een computer nooit kunnen vervangen.

00:13:10

*Jan-Willem:* Ja, en het automatiseren van die saaie taken, die repeterende taken die nu nog door mensen worden gedaan, ik denk dat die ook de angst aanwakkeren voor mensen van: AI gaat mijn baan overnemen. Is die angst dan terecht? Hebben we minder mensen nodig?

00:13:27

*Christian:* Uiteindelijk wel, ja. Minder mensen nodig voor wat de werksmeden zijn die we nu nodig hebben, zeg maar. In Amerika is er recent een groot onderzoek geweest in de gezondheidszorg en daar bleek dat met de huidige stand van technologie kunnen ze 30 tot 35 procent van de tijd vrijmaken van artsen, van verplegers, van specialisten. Maar de grote vraag is: wat gaan we met die vrijgekomen tijd doen? Gaan we dan nog meer patiënten in het systeem bouwen om nog efficiënter te worden, nog meer winst te maken? Of zeggen we nee, die 30 procent die mogen besteden aan een stukje menselijkheid, dus je hebt meer tijd aan het bed, meer tijd met de patiënt, je mag een keer hand op de schouder leggen. Dat soort vraagstukken gaan nu steeds meer naar voren komen, ook met HR zullen we heel veel dingen kunnen automatiseren. De vraag wordt van: ja, en die tijd die vrijkomt, waar gaan we dat aan besteden dan? En dat wordt de vraag of de keuze die we steeds bewuster moeten gaan maken, nu als organisatie, maar ook als maatschappij in zijn geheel.

00:14:16

*Jan-Willem:* Ja, denk jij dat dat organisaties die handschoenen oppakken en dan kiezen voor de mensen meer op de menselijke taken in te zetten, of dan toch als een kostenreductie gaan zien van: nou, dan kunnen we ook met minder mensen doen.

00:14:30

*Christian:* Ja, nou ja, ik denk dat wat je nu ziet is dat er toch economisch andere tijden aan komen. We moeten efficiënter werken, met minder moeten we meer doen. Daar wordt AI als een grote kans gezien. Dus ik denk dat het in het beginstadium vooral als efficiëntietool wordt gezien om meer productie te krijgen en meer winst, meer omzet, maar dat dat op een gegeven moment zoveel publiek debat gaat opleveren. Van ja, die mensen komen op straat en wat gaan die doen? Wat is de zingeving van het leven? Dat dat soort vraagstukken naar boven komen, waardoor bedrijven gedwongen worden van ja, je kunt mensen wel van die taken halen, maar die moet je wel iets anders gaan bieden. Dit is eigenlijk ook een oproep naar CEO's en mensen die bedrijven leiden van ja, zie dit als een hele bewuste keuze van: gaan we nog meer efficiëntie kiezen of zeggen van: nee, wij gaan een gaver bedrijf worden, wij gaan duurzamer worden, wij gaan menselijker worden.

00:15:15

*Jan-Willem:* Ik heb zelf nog de hoopvolle gedachte dat die organisaties die met AI aan de slag gaan om hun diensten en producten te verbeteren, dat die nog altijd wel mensen nodig hebben die die diensten en producten af gaan nemen. Dus die mensen hebben ook een inkomen nodig om dat af te nemen, dus je kan ze niet allemaal op straat zetten, natuurlijk.

00:15:32

*Christian:* Nee, dat gaat ook niet gebeuren. Ik denk niet. Er gaan veel banen verdwijnen, niet om mensen bang te maken, maar er gaan ook heel veel nieuwe banen erbij komen. Die we nu nog niet kunnen bedenken. Kijk naar de afgelopen 20 jaar, de internetgolf. We hebben nu allerlei vloggers, gamers die streamen, uitpak party's online, weet ik allemaal wat. Banen die we 5 of 10 jaar geleden niet eens konden bedenken en nu verdienen mensen daar royaal inkomen mee, helemaal zelfstandig, online, met een laptopje en een camera.

00:15:58

*Jan-Willem:* Er komen banen bij die waarvan wij het bestaan nog niet weten.

00:16:01

*Christian:* Nee, die veel meer dichterbij ons liggen als mens.

00:16:05

*Jan-Willem:* Is het voor organisaties eigenlijk nog mogelijk om AI te negeren?

00:16:10

*Christian:* Ik denk dat dat bijna onmogelijk is, als je gewoon een zelf respecterende organisatie bent, dan kun je gewoon niet meer bij blijven. Dus als je hier niet in meegaat ja, dan maakt het jezelf heel erg lastig, denk ik.

00:16:19

*Jan-Willem:* Wat nu, als je met je organisatie met AI aan de slag wil gaan? Hoe kan je dat nu het beste introduceren in je bedrijf?

00:16:26

*Christian:* Nou, ik denk dat dat je het op een manier moet brengen van niet, jongens, we gaan dit inzetten om allerlei dingen te automatiseren. We gaan een paar projecten definiëren. Wat ik vaak adviseer aan bedrijven is: definieer je top-drie pijnpunten die hebt als bedrijf, waar veel gedoe in zit, wat medewerkers niet leuk vinden, en kijk of je rondom die drie thema's met AI dat probleem kan oplossen. Dus dan gebruik je AI om iets wat iedereen vervelend vindt, in de organisatie te automatiseren en leuk te maken. En dan krijg je de mensen ook mee. Een voorbeeld: mijn bedrijf maakte vroeger chatbots dat was ver voor GPT. Dat deden we voor heel groot pensioenfonds, voor de overheid en voordat we dat gingen implementeren die chatbot, hebben we eerst al die medewerkers van helpdeskcenter geïnterviewd, en de meesten zeiden: ja, maar die gaat mijn baan overnemen en dat vind ik helemaal niks. En die waren allemaal tegen. Een half jaar nadat ik het draaide, hebben we ze weer geïnterviewd. En wat de meeste mensen zeiden was, ik vind het fantastisch, want die 30 keer een adres doorgeven per dag, die wordt nu door de robot afgehandeld en ik kan me echt focussen op mensen die net iemand verloren zijn of waar echt menselijke aandacht nodig is. En als je het zo brengt, dan krijg je de mensen mee.

00:17:26

*Jan-Willem:* Ik wil nog even terugkomen op AI voor HR- en recruitmentafdelingen want hoe kun je nu AI goed inzetten in je recruitment proces?

00:17:35

*Christian:* Nou ja, dat kan op heel veel vlakken. Het selecteren van mensen, het kijken welke mensen je nodig hebt, dus je kan heel vroeg in het bedrijf AI inzetten om te kijken van, waar vallen de gaten? Waar zit de rollen die we nog in moeten vullen? AI schrijft een profiel daarvoor, over wat voor mensen hebben we nodig? Op basis van alles, wat AI van ons bedrijf weet. En vervolgens kun je het gebruiken om mensen te introduceren over de baan. Dus je kunt een chatbot inrichten met AI waarbij mensen gewoon eens kunnen praten van: wat houdt die baan eigenlijk in? En wat doe ik dan? En kun je me een beeld ervan geven? Dus je kunt bijna een soort dialoog hebben. Eén op één dialoog met iemand die dat werkt al doet en dat is dan een AI. Contracttrajecten, natuurlijk ook. Contracten schrijven, het analyseren van Cv's. Stel je hebt 100 Cv's, die haal je dan door AI en dan zeg je, welke springen hier nou uit? Wat zouden goede vragen zijn voor die mensen? Dus daar kan het je bij helpen. Het onboarding van mensen, waar vaak heel veel tijd en wordt besteed, is het mensen binnenhalen. Je hebt allemaal recruitbedrijven, maar als ze dan eenmaal binnen zijn, dan blijkt de laptop niet op orde te zijn, er is nog geen werkplek, dat soort dingen. Je kunt AI gebruiken als een soort companion, die jou helpt om vragen te beantwoorden. Hoe zit het met mijn loonstrookje? Wanneer krijg ik mijn loon gestort? Allerlei vragen die je hebt rondom je werk of je nieuwe baan, daar kan AI je bij helpen, om jou in te werken, zeg maar. Zo kun je eigenlijk op alle aspecten, waar informatie overgedragen wordt van een bedrijf naar een individu, daar zou je AI kunnen inzetten. Ik hoor ook al van bedrijven dat ze zien van: ja, we krijgen allemaal perfecte Cv's aangeleverd, die zijn allemaal door ChatGPT geschreven, dus het werkt twee kanten op. Waar ga je dan nog op selecteren?

00:19:04

*Jan-Willem:* En waar moet je nu het beste opletten als je gaat inzetten in je recruiting proces?

00:19:08

*Christian:* Nou, ik denk, een hele belangrijke is AVG natuurlijk, Europa is bezig met de Europese AI Act. Dat is een soort piramide waarbij de onderste laag van de piramide heel laag risico is, dus je volgende nummertje in Spotify of op Netflix. Dat is laag risico, dus daar kun je AI voor gebruiken. Maar in de top zit dus profielen van mensen maken. Nou, als je met HR bezig bent, ben je natuurlijk met het profileren van mensen bezig. Persoonlijkheidsprofielen, misschien wel mentale, psychische profielen. Dan zit je in het hoog-risicogebied, die wetgeving wordt mondiaal eigenlijk uitgerold en je moet dus wel gaan kijken van: hé, wat houdt die wetgeving in? Zijn we compliant? Zijn we als bedrijf, klopt het wat wij doen met die wetgeving? Dat zit in het op een na hoogste vakje. Het allerhoogste vakje in de piramide gaat over facial ID, Social Credit systeem, dat soort dingen, willen ze gewoon niet in Europa. Het tweede laagje gaat over personal profiling. Financiële profielen medische profielen dus als jij in dat hoekje zit, en daar zit HR er heel snel in, dan moet je compliant zijn aan de EU AI Act. Dus ik denk eerst kijken: wat houdt die wetgeving in, voordat we iets gaan oprichten en inrichten. Anders verspil je misschien heel veel tijd en energie en geld aan iets wat helemaal niet mag. Dus

verdiep je erin en kies voor systemen die privacy respecteren en dus compliant zijn met die wetgeving.

00:20:26

*Jan-Willem:* Zie jij trouwens ook mooie toepassingen om het wellbeing van je werknemers te verbeteren?

00:20:33

*Christian:* Ja, er zijn tools maar dat heeft heel erg met privacy te maken. In Silicon Valley zit een bedrijf die met een soort fitbit jouw hartslag en jouw stressniveaus meet. Als jij te veel stressniveaus hebt gedurende de werkdag, dan is dat reden voor een gesprek, van: we zien dat je eigenlijk wel heel veel stress hebt, hoe komt dat? Wat kunnen wij doen om jouw wellbeing, jouw niveau van stress, te verlagen en jouw werk leuker te maken? En dat is natuurlijk, het gaat heel ver, want dan wordt je hartslag, je stressniveaus, je hartritmevariabiliteit wordt opgemeten en dat zal niet iedereen oké vinden. Dat zijn dus al voorbeelden van hoe het ingezet kan worden om bijvoorbeeld, een beetje big brotherachtig, maar als je het goed gebruikt, zou het gebruikt kunnen worden om mensen echt in hun passie te zetten. We gaan alle stress bij je wegnemen en we zorgen dat jij gewoon werk doet waar je positieve vibes van krijgt. Andere voorbeelden zijn natuurlijk: AI kun je als mental coach gebruiken, als personal coach, als allerlei coaches zeg maar, om jou te helpen om meer uit je werkdag te halen en productiever te zijn. Je hebt AI-tools die projectmanagement voor je kunnen doen. Projectmanagement is altijd bij heel veel bedrijven, best wel een struggle. Hoe krijg je iedereen aan boord? Hoe krijg je iedereen engaged? Hoe krijg iedereen positief? Met AI heb je een tool die 100.000 mensen gewoon aligned kan houden, rondom een bepaald thema en mensen op de juiste momenten met elkaar verbindt van: jullie moeten met elkaar praten, anders gaan hier dingen fout. Nou AI kan, zeg maar duizenden miljoenen variabelen in ogenschouw nemen, wat de mens nooit zou kunnen.

00:21:59

*Jan-Willem:* Tot slot, we hebben een hele hoop toepassingen gehoord. We kennen allemaal ChatGPT, maar wat zijn nou andere tools of toepassingen van die goed van pas kunnen komen binnen een organisatie?

00:22:13

*Christian:* Ja, je hebt AI die plaatjes kan genereren. Dus ChatGPT is vooral tekst genereren. Je hebt bijvoorbeeld Dall-E of Midjourney, dat zijn tools waarbij je dus plaatjes kan genereren. Dus je moet een presentatie maken, normaal moet je dan met stockfotografie gaan werken of je moet de fotograaf op pad sturen. Dat kun je nu eigenlijk zelf genereren, dus heel creatief er mee zijn. Video kan al. In designprocessen wordt het al gebruikt. Je kunt zeggen: ik wil een product designen en ik vraag AI om dat voor mij te doen, zonder dus de details in te vullen. Projectmanagement zoals ik net zei, je kunt bijna zo gek niet bedenken: pak een probleem en er is wel een startup die dat probleem met AI oplost. Het is allemaal mogelijk. Dus voor marketing, voor sales, voor customer support, voor productontwikkeling, voor legal toepassingen binnen organisaties, HR-toepassingen, zelfs voor besluitvormingsprocessen op managementniveau kun je AI toepassen. Sky is de limit, dus ik zou zeggen: kijk wat er binnen jouw bedrijf speelt, waar zit stress en gaan zoeken wat voor een tools er allemaal beschikbaar zijn. Het zijn er

heel veel inmiddels. Alleen vorig jaar zijn er al zo'n 35.000 startups rondom AI begonnen. Allemaal serieuze startups waar meerdere miljoenen ingegaan zijn, dus voor elk probleem is inmiddels een AI beschikbaar.

00:23:38

*Jan-Willem:* Dus ga gewoon aan de slag?

00:23:29

*Christian:* Ga gewoon aan de slag, ga het gewoon doen. Overbrug die angst, stap eroverheen en ga daarmee spelen, dat is natuurlijk een beetje tegendraads. Veel bedrijven zijn natuurlijk op veiligheid en privacy, allemaal protocol voor alles, en dat verlamt je. Dus hoe meer protocollen je hebt voor dingen, hoe meer je verlamd wordt om dit soort nieuwe dingen te proberen en des te meer achterloopt straks. Of vandaag al.

00:23:52

*Jan-Willem:* Dit was Werken aan Groei, een podcastserie van Indeed. Ben jij benieuwd hoe HR-professionals denken over de toekomst van werk? Download dan snel ons nieuwste onderzoek via de link in de omschrijving. De volgende aflevering van Werken aan Groei, ga ik in gesprek met Martin Hersman. Martin is oud topschaatser en heeft daar veel geleerd over rust, reflectie en vitaliteit. Die lessen past hij nu toe op het bedrijfsleven en hij deelt met ons zijn belangrijkste tips.