

## Zorgen voor menselijke waarde met AI en IT

*Ervaringen bij Waternet en andere  
organisaties*

*Niek Rozemeijer en Ronald Israels*

*17 april 2024*



DALL·E 2023-02-23 09.19.29

*“Schilderij van Van Gogh over mensen en  
computers”*

1. **Introductie sprekers en praktijkrichtlijn 'Governance op menselijke aspecten van IT'**
2. Introductie casus Waternet
3. Aandachtsgebieden voor beheersing menselijke aspecten
4. Mogelijke maatregelen om menselijke aspecten te borgen

# Introductie van de sprekers resp. schrijfgroep praktijkrichtlijn (NPR)

## Niek Rozemeijer

- Adviseur Crisisbeheersing IT, lid van de Ondernemingsraad en procesbegeleider van de werkgroep Tegenspraak bij Waternet.



## Ronald Israels

- Principal Consultant en Chapter Lead Regie en Governance bij Eraneos (powered by Quint) en voorzitter van de SIAM Community Nederland.



## Daniël Smits

- Zelfstandig management consultant en voorzitter van de interessegroep governance van de KNVI.



## Voorbeelden van risico's op verlies van menselijke waarde door AI en IT

- Automatisering kan tot kostenreductie leiden, maar ook tot verlies van banen.
- Invoering van nieuw AI-systeem kan het werk efficiënter maken, maar maakt het bestaande werk voor medewerkers mogelijk minder interessant.
- Gewijzigd IT-systeem kan mogelijk fraude beter opsporen, maar kent het risico dat mensen ten onrechte als fraudeur worden aangemerkt.
- Een IT-systeem maakt het mogelijk om innovatieve zorg te leveren, maar is voor ouderen moeilijk om mee te werken.



## Doel van de NEN praktijkrichtlijn 3414

- De bestuurders het instrumentarium aanreiken om gericht en gestructureerd aandacht te (laten) besteden aan de menselijke kant van IT.
  - *De bestuurders zijn verantwoordelijk.*
  - *Maatregelen kunnen worden gedelegeerd.*
- Een consequent toepassen van deze richtlijn borgt de menselijke waarde (van IT).



# Casus: op afstand bedienbare bruggen en sluisen (1 van 5)



## AMSTERDAM BEDIENT ALLE BRUGGEN EN SLUIZEN STRAKS VANAF EEN PLEK

Amsterdamse brugwachters doen het steeds vaker op afstand. Vanuit de Centrale Object Bediening (COB) bedienen ze vanaf één plek hun bruggen (en sluisen). Een snellere doorvaart, minder oponthoud voor het wegverkeer en minder CO<sub>2</sub>-uitstoot zijn de voordelen.



## Het Parool

Abonneren vanaf €2,- per week

Nederland

Wereld

Kunst & Media

Columns & Opinie

Sport

Uit in Amsterdam

# Niemand wil bediening Amsterdamse bruggen aanleggen

Niet één bedrijf heeft gereageerd op de poging van Waternet het systeem waarmee in 2017 alle Amsterdamse bruggen op afstand bediend moeten worden, in Europa aan te besteden.

**Merel Straathof** 22 september 2012, 10:45

## Meer bruggen in de stad op afstand bedienbaar

24 maart 2014, 13.52 uur · Aangepast 25 maart 2014, 08.16 uur · Foto: taxi1108

**Ruim 60 bruggen en sluisen in de stad worden de komende jaren geschikt gemaakt voor bediening op afstand. Demissionair wethouder Gehrels opent vrijdag de bedieningscentrale op het hoofdkantoor van Waternet.**

Door de automatisering van de bediening verdwijnt de brugwachter de komende jaren uit het straatbeeld. De bedieningscentrale wordt 24-uur per dag bemand, daardoor kunnen schepen rond de klok de stad bereiken. Ook worden de bruggen ritsend bediend, waardoor schepen niet voor iedere nieuwe brug hoeven te wachten.

Volgens Waternet is de brugbediening op afstand is veilig. Bij iedere brug die vanuit de centrale bediend kan worden is audio- en cameratoezicht aanwezig.

Dit vaarseizoen kunnen de eerste drie bruggen in Noord al vanuit de nieuwe centrale bediend worden.



# Aandachtsgebieden uit de NPR

1. De rationaliteit van IT en de menselijke aspecten kunnen paradoxaal zijn.
2. Het effect van de inzet van IT op mensen is complex en daardoor vooraf niet geheel voorspelbaar.
3. De inzet van IT kent veel belanghebbenden.
4. Het realiseren van IT doet een beroep op mensen.
5. De toepassing van IT heeft invloed op de behoefte aan menskracht.



# Mogelijke maatregelen uit de NPR

| Fase        | Beheersmaatregelen  |
|-------------|---|
| 1. Plan     | <ul style="list-style-type: none"><li>a Beslissingen baseren op de duurzame IT-levenscyclus</li><li>b Het gewenste einddoel expliciet vastleggen</li><li>c Uitvoeren van stakeholderanalyse</li><li>d Inrichten van projectportfoliomanagement</li></ul>  |
| 2. Bouw     | <ul style="list-style-type: none"><li>a Durven te experimenteren en agile door te ontwikkelen</li><li>b Maken en uitvoeren van een implementatie- en communicatieplan</li><li>c Uitvoeren van risicomanagement</li></ul>  |
| 3. Operatie | <ul style="list-style-type: none"><li>a Inrichten van een meldpunt voor ongewenste effecten</li><li>b Ruimte geven voor zelfsturing</li></ul>   |
| 4. Generiek | <ul style="list-style-type: none"><li>a Organiseren van tegenkracht</li><li>b Maken en uitvoeren van een strategisch personeelsplan inclusief sociaalplan</li><li>c Verankeren van de menselijke aspecten in het organisatiebeleid</li><li>d Accepteren dat IT complex is en anticiperen en acteren op onverwachte effecten</li></ul> |



# Casus: op afstand bedienbare bruggen en sluisen (4 van 5)



**Het Parool** Abonneren vanaf €2,- per week

Nederland Wereld Kunst & Media Columns & Opinie Sport Uit in Amsterdam

## **Het Parool**

Abonneren vanaf €2,- per week

Nederland Wereld Kunst & Media Columns & Opinie Sport Uit in Amsterdam

Nieuws

### **Amsterdamse bruggen weer met de hand bediend: storingsen kunnen nu verholpen**

De bruggen in Amsterdam worden ook lokaal en met de hand bediend door brugwachters. Als er hardnekkige storingsen in videosysteem optraden, kunnen niet worden verholpen. Brugbediening moet worden herontworpen. Waternet.

**“Ik zat op de centrale en dat had mijn voorkeur”**

NICK PRONK, BRUG- EN SLUISWACHTER

Voor brug- en sluiswachter Nick Pronk betekent dat hij gewoon weer op de fiets of scooter langs de bruggen gaat. "Ik vind het wel lastig. Ik zat op de centrale en dat had mijn voorkeur. Nu is er buiten veel veranderd." De brugwachtershuisjes zijn inmiddels omgetoverd tot hotels en ook het aantal brugwachters is afgenomen. In 2008 waren er nog 108 brugwachters in de stad, maar inmiddels zijn dat er nog 49.

**Marc Kruyswijk** 30 april 2022, 11:07

**Olaf Heyblom** 2 maart 2022, 11:07

# Casus: op afstand bedienbare bruggen en sluizen (5 van 5)



# Samenvatting van de richtlijn

De basisrichtlijn is dat elke bestuurder

- de aandachtspunten voor de menselijke kant van IT beschouwt,
- de passende maatregelen neemt of laat nemen (inclusief de regelruimte van de individuele medewerkers),
- zich bewust is dat elk besluit op dit gebied niet perfect zal zijn,
- alert is op onverwachte en ongewenste effecten op mensen van de inzet van IT,
- de strategie hierop bijstelt

én

- **op tijd ingrijpt indien dit nodig is én hier van leert.**

Wij zijn benieuwd naar jullie  
vragen en reacties