

Samenvatting visie en beleid AI – Gemeente Westland

De gemeente Westland zet kunstmatige intelligentie (AI) doelgericht in ter ondersteuning van haar publieke taak: het leveren van toegankelijke, betrouwbare en efficiënte dienstverlening aan inwoners en ondernemers. AI wordt daarbij nadrukkelijk beschouwd als een ondersteunend middel en geen doel op zich. Toepassing vindt uitsluitend plaats wanneer aantoonbare meerwaarde ontstaat, bijvoorbeeld in de vorm van kortere doorlooptijden, verbeterde kwaliteit van processen en meer ruimte voor persoonlijk contact met inwoners.

Visie en positionering

De gemeentelijke visie is dat AI bijdraagt aan snellere, eenvoudiger en persoonlijkere dienstverlening, met behoud van de menselijke maat. De mens staat centraal: besluiten worden niet volledig geautomatiseerd genomen en blijven altijd onder menselijke controle (“human in the loop”). Transparantie en uitlegbaarheid zijn randvoorwaardelijk; inwoners moeten kunnen begrijpen hoe besluiten tot stand komen en hierop kunnen reageren.

Westland kiest bewust voor een volgende positie: de gemeente volgt landelijke kaders (Rijk, VNG) en implementeert bewezen oplossingen, terwijl ruimte blijft voor gerichte innovatie. AI wordt primair ingezet om medewerkers effectiever te laten werken, wat indirect leidt tot betere dienstverlening.

Strategische ambitie

Binnen het Concern Informatieplan (CIP) is de ambitie vastgesteld dat AI in 2027 integraal onderdeel is van de werkplek van medewerkers. Het doel is dat medewerkers AI actief toepassen in hun werkprocessen, waardoor kwaliteit en doorlooptijd structureel verbeteren.

Daarbij gelden de volgende richtinggevende uitgangspunten:

- AI-toegang is laagdrempelig en breed beschikbaar voor medewerkers
- Medewerkers ontwikkelen basisvaardigheden en awareness rondom AI
- AI-toepassingen voldoen aan security- en privacy-eisen van het I-domein
- De organisatie borgt structureel governance en ondersteuning rondom AI

Beleidskeuze en governance

Westland hanteert een hybride AI-beleid: een combinatie van duidelijke kaders en ruimte voor innovatie. Dit betekent dat AI-toepassingen mogelijk zijn, mits zij voldoen aan vastgestelde eisen op het gebied van rechtmatigheid, privacy, veiligheid en ethiek ("ja, mits"-principe).

Belangrijke elementen van deze aanpak zijn:

- Strikte naleving van wet- en regelgeving, waaronder AVG en de EU AI Act
- Risicogestuurde toepassing, inclusief classificatie en voorafgaande beoordeling
- Toetsing via governanceprocessen, zoals DPIA, ethische beoordeling en security-review
- Centrale regie via het I-domein, met eindverantwoordelijkheid bij de CIO

AI-toepassingen worden uitsluitend ingezet via gecontroleerde processen en goedgekeurde middelen. Leveranciers worden expliciet getoetst op naleving van deze kaders.

Kernprincipes voor toepassing

Alle AI-toepassingen binnen Westland moeten voldoen aan een set van vaste principes:

- Mensgericht en ethisch: respect voor autonomie, geen discriminatie, en behoud van menselijke besluitvorming
- Transparant en uitlegbaar: inzicht in werking en gevolgen van AI
- Privacy en security by design: bescherming van persoonsgegevens en veilige verwerking
- Inclusief en toegankelijk: bruikbaar voor alle doelgroepen, met alternatieven waar nodig
- Verantwoord en controleerbaar: duidelijke verantwoordelijkheden, monitoring en auditbaarheid

Bepaalde toepassingen zijn expliciet uitgesloten, zoals AI voor social scoring, manipulatieve toepassingen of volledig geautomatiseerde besluitvorming zonder menselijke tussenkomst.

Implicaties voor leveranciers

Voor externe leveranciers betekent dit dat oplossingen – waaronder telefonie en klantcontactsystemen – moeten aansluiten op de volgende randvoorwaarden:

- Integratie van AI uitsluitend binnen duidelijk gedefinieerde governance- en toetsingskaders
- Aantoonbare naleving van privacy-, security- en compliance-eisen (AVG, AI Act)
- Ondersteuning van transparantie en uitlegbaarheid richting gebruikers en inwoners
- Mogelijkheid tot menselijke controle en interventie in AI-gedreven processen
- Levering van oplossingen die bijdragen aan efficiëntere werkprocessen en betere dienstverlening

Daarnaast wordt verwacht dat leveranciers ontwikkelingen in AI actief volgen en transparant communiceren over wijzigingen in functionaliteit of risico's.

Conclusie

De gemeente Westland hanteert een kaderstellende, mensgerichte en risicobewuste benadering van AI. De inzet van AI is gericht op het versterken van de dienstverlening en het ondersteunen van medewerkers, binnen duidelijke juridische, ethische en organisatorische grenzen. Leveranciers dienen hun oplossingen hier aantoonbaar op aan te laten sluiten.

Bronnen:

- Concern Informatieplan Gemeente Westland
- AI Beleid Gemeente Westland